



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment
Institut Municipal de Serveis Socials
Àrea de Drets Socials, Justícia Social, Feminismes i LGTBI

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ INTEGRAL DEL CENTRE DE DIA CASA BLOC AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

Expedient núm. 20230051



1	CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	6
2	CLÀUSULA 2.- OBJECTE DEL CONTRACTE	6
2.1	NORMATIVA DE REFERÈNCIA APLICABLE.....	7
2.2	DIVISIÓ EN LOTS	7
2.3	DURADA DEL CONTRACTE	7
3	CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI (OBJECTE I ABAST)-.....	8
3.1	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.	8
3.1.1	DESTINATARIS DEL SERVEI.	8
3.1.2	HORARI D'ATENCIÓ.	8
3.1.3	MODALITAT DE LA PLAÇA I CAPACITATS.....	8
3.1.4	APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.....	9
3.2	OBJECTIUS DEL SERVEI.	9
3.3	ACTUACIONS DEL SERVEI	10
3.3.1	SERVEIS BÀSICS.....	10
3.3.1.1	Àrea de cures i atenció, i sanitària	10
3.3.1.2	Àrea d'acompanyament i suport personal, familiar i social.....	11
3.3.1.3	Àrea de serveis generals.....	12
3.3.2	PROGRAMES.....	13
3.3.2.1	Programa anual d'activitats	13
3.3.2.2	Programa de participació i de relacions de l'equipament amb l'entorn.....	15
3.3.2.3	Programa de voluntariat	16
3.3.2.4	Programa de suport i acompanyament a les famílies cuidadores del centre .	17
3.3.3	SERVEIS COMPLEMENTARIS.....	18
3.3.3.1	Podologia.....	18
3.3.3.2	Perruqueria	18
3.4	ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DEL SERVEI.....	18
3.4.1	PRINCIPIS D'ATENCIÓ RESIDENCIAL I ACOLLIMENT DIÛRN	19
3.4.2	MODEL D'ATENCIÓ INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA (AICP).....	19
3.4.3	ELEMENTS METODOLÒGICS BÀSICS:.....	20
3.4.3.1	Treball interdisciplinari:.....	20



3.4.3.2	Procediment de pre-ingrés.....	21
3.4.3.3	Procediment de l'ingrés i acollida	21
3.4.3.4	Els protocols	22
3.4.3.5	Protocol de funcionament intern.....	23
3.4.4	DOCUMENTACIÓ	24
3.4.4.1	Expedient assistencial	24
3.4.4.2	Contracte assistencial.....	24
3.4.4.3	Pla Individual d'Atenció Interdisciplinari (PIAI):.....	25
3.4.4.4	Registres	27
3.4.4.5	Tauler d'anuncis	28
3.4.4.6	Sistema d'informació.....	29
3.5	RECURSOS HUMANS	30
3.5.1	CRITERIS GENERALS.....	30
3.5.2	PERFILS I FUNCIONS	31
3.5.2.1	Direcció tècnica	32
3.5.2.2	Responsable higiènic-sanitari (RHS).....	33
3.5.2.3	Equip interdisciplinari.....	34
3.5.2.4	Personal d'atenció directa.....	34
a)	Auxiliar de Gerontologia	35
b)	Infermer/a	35
c)	Fisioterapeuta	36
d)	Terapeuta ocupacional.....	36
e)	Animador/a sociocultural.....	37
f)	Psicòleg/a	38
g)	Treballador/a social.....	38
h)	Personal mínim necessari	39
3.5.2.5	Personal d'atenció indirecta.....	39
3.5.2.6	Consideracions sobre altres funcions.....	40
3.5.3	ORGANITZACIÓ FUNCIONAL-	40
3.5.4	FORMACIÓ DE L'EQUIP PROFESSIONAL I SUPERVISIÓ	41
3.5.4.1	Pla de formació de l'equip professional.....	41
3.5.4.2	Supervisió	42



4	CLÀUSULA 4. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS	42
4.1	CONSIDERACIONS GENERALS.....	42
4.2	GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS.	46
4.2.1	MANTENIMENT ORDINARI	46
4.2.2	MANTENIMENT EXTRAORDINARI.....	47
4.2.3	EQUIPAMENT I MATERIAL INVENTARIABLE	48
4.2.4	CONTROL DE LA LEGIONEL·LOSI I PREVENCIÓ	48
4.2.5	INCIDÈNCIES SOBRE EL MANTENIMENT I L'ESTAT DE L'EQUIPAMENT	48
4.2.6	PINTURA DEL CENTRE.....	48
4.2.7	PRESSUPOST PER AL MANTENIMENT I REPARACIÓ I REPOSICIÓ	49
4.2.8	NETEJA.....	49
4.2.9	RISCOS I RESPONSABILITATS	49
4.2.10	COMPETÈNCIES DE L'IMSS EN MATÈRIA DE MANTENIMENT	50
4.2.11	ACREDITACIÓ DE L'ESTAT DE L'EQUIPAMENT I L'INVENTARI	50
4.2.12	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	50
5	CLÀUSULA 5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	52
5.1	COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	52
5.2	PLANIFICACIÓ I LLIURAMENTS	53
5.3	INDICADORS I INFORMES	53
5.4	CONTROL DE QUALITAT: COMISSIÓ DE QUALITAT I AUDITORIA ANUAL.....	54
5.5	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	56
6	CLÀUSULA 6 . DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMILIARS.....	57
7	CLÀUSULA 7. ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ I ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ	57
7.1	ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ.....	57
7.2	ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ.....	59
7.2.1	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMILIARS	59
7.2.2	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ DELS PROFESSIONALS	59
8	CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS TÈCNiques DE L' ADJUDICATÀRIA	60
9	CLÀUSULA 9. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS	64
10	CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....	65
11	CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	65



ANNEX 1. SERVEI D'ALIMENTACIÓ	67
ANNEX 2. NETEJA	74
ANNEX 3. INVENTARI BENS	75
ANNEX 4. TAULA GESTIÓ MANTENIMENT	80
ANNEX 5. TAULA PROVISIONS.....	82



1 CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El procés d'envelliment de les persones és un dels reptes més rellevants per a les societats actuals i implica necessàriament fer front a qüestions diverses i complexes. Aquest repte demogràfic i l'envelliment no és únicament una qüestió de les persones grans, si no que compromet al conjunt de la societat. A l'any 2030, gairebé una de cada tres persones tindrà més de 60 anys. En conseqüència s'hauran d'enfortir, prioritzar i impulsar polítiques públiques capaces de donar resposta a aquests desafiaments.

Aquesta qüestió que afecta a les societats actuals, es posa clarament de manifest a la ciutat de Barcelona i té un impacte especial en les condicions de vida de les persones grans, entre els que es destaquen les següents 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.
- Les dificultats en relació a l'habitatge: en l'accés, l'adaptació o la seguretat, entre d'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, entre d'altres.

Entres moltes de les actuacions que l'Ajuntament de Barcelona, majoritàriament a través de l'IMSS està duent a terme per donar resposta a les necessitats de les persones grans, cal destacar la gestió de serveis socials d'atenció especialitzada per a les persones grans, entre els que hi figuren els centres de dia assistits. Aquests equipaments ofereixen una atenció integral diürna a les persones grans en situació de dependència adaptada a les seves necessitats físiques, socials i cognitives, i un suport a les seves famílies cuidadores.

Aquest servei forma part del catàleg de serveis de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

2 CLÀUSULA 2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió integral del servei de centre de dia Casa Bloc, amb mesures de contractació pública sostenible.

La gestió del centre de dia suposa l'atenció integral diürna de 38 places per a persones grans en situació de dependència, adaptada a les seves necessitats físiques, socials i cognitives, i un suport a les seves famílies cuidadores.

El centre de dia és de titularitat municipal, situat al c/ Almirall Pròixida, 1 de Barcelona, a la planta baixa d'un edifici d'habitatges amb una superfície de 334,75 m².



2.1 NORMATIVA DE REFERÈNCIA APLICABLE

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.
- Decret 284/1996 del 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre 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.
- Reial Decret 174/2011, d'11 de febrer 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.
- D'acord amb les previsions del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2018, la contractació pública ha de ser una eina per garantir l'aplicació de les polítiques públiques municipals que assegurin la més eficient prestació de serveis a la ciutadania, el desenvolupament d'un model de ciutat sostenible que distribueixi la riquesa i faciliti un desenvolupament econòmic que generi ocupació de qualitat, justícia social i equilibri el territori.
- Decret d'Alcaldia S1/D/2020-1081 de 3 de desembre Pla d'Objectius de Contractació Pública sostenible 2020-2021.

2.2 DIVISIÓ EN LOTS

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent sense menyscabar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida, per la qual cosa no es fan lots.

2.3 DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 24 mesos a comptar des del dia 1 de juny de 2023 o des del dia que es fixi a la formalització del contracte, si aquesta és posterior, i es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 24 mesos addicionals.



3 CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI (OBJECTE I ABAST)-

3.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

El centre de dia és un servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.

Aquest servei treballa des de l'enfocament de l'atenció integral centrada en la persona.

3.1.1 DESTINATARIS DEL SERVEI.

És un servei que s'adreça a les persones grans de seixanta-cinc anys o més en situació de dependència, que precisen suport i supervisió per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària. Constitueix una alternativa a l'ingrés residencial de la persona gran i pot ser un servei de caràcter temporal o permanent.

L'àmbit d'actuació del servei és la ciutat de Barcelona.

3.1.2 HORARI D'ATENCIÓ.

L'horari del servei d'acolliment diürn ha de garantir l'atenció cada dia laborable de l'any. L'horari del servei de centre de dia serà des de les 8:30h fins a les 19:00h, durant els 12 mesos de l'any.

3.1.3 MODALITAT DE LA PLAÇA I CAPACITATS

La modalitat de la plaça del centre de dia estarà determinada per les necessitats d'acolliment diürn que presenti la persona gran, i es contemplaran les següents opcions:

- Plaça en jornada complerta.
- Plaça en jornada parcial modalitat diària.
- Plaça en jornada parcial modalitat mitja setmana.

Tipus Plaça	Total places	Dies a la setmana	Horari	Àpats	Preu
Jornada complerta	38 màximes	5	8:30-19h	Esmorzar, Dinar i berenar	Inclòs en el preu del servei de centre de dia
Parcial diària	4 màximes en funció de disponibilitat	5	Matí (8:30-14h) Tarda (14-19h)	Esmorzar o Berenar, i Dinar (opcional)	45% preu plaça/dia Preu públic àpat
Parcial mitja setmana	En funció de disponibilitat	3	8:30-19h	Dinar (opcional)	45% preu plaça/dia Preu públic àpat



El centre té un total de 38 places a jornada completa, totes elles col·laborades amb el Departament de Drets socials de la Generalitat de Catalunya en cas d'optar per ocupar places a jornada parcial la capacitat màxima queda fixada en 36 places a jornada completa i 4 a jornada parcial.

3.1.4 APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Els preus públics municipals s'aproven i es publiquen anualment. Els centres de dia municipals tenen l'acreditació d'entitats col·laboradores de la Generalitat i participen dels paràmetres del copagament establerts.

La persona usuària està obligada al copagament de l'aportació establerta a l'ingrés i fins a la seva baixa. Aquesta aportació serà actualitzada cada any segons preus públics. La persona usuària o familiars han d'informar de les variacions de les rendes per ajustar el copagament. En el cas de places reservades, la persona usuària haurà de fer la seva aportació.

En els casos d'impagaments de les quotes de les persones usuàries, l'adjudicatària, mitjançant l'equip de treball social farà una valoració de la situació socioeconòmica i dissenyarà una estratègia de treball i seguiment segons cada cas per ajudar a resoldre aquests casos.

Els preus dels serveis complementaris (perruqueria, podologia, entre d'altres) s'ajustaran als acordats prèviament amb l'IMSS i estaran informats en el tauler d'anuncis de la residència. Són els únics cobraments que realitzarà l'adjudicatària.

3.2 OBJECTIUS DEL SERVEI.

Amb la contractació del present servei es pretén donar compliment als objectius que hi figuren a continuació:

- Oferir un acolliment diürn en un entorn adaptat a les necessitats i atenció de la persona gran usuària d'acord amb el seu nivell d'autonomia.
- Cobrir les necessitats bàsiques de la persona gran usuària relatives a la manutenció, higiene personal, atenció sanitària i control de l'estat de salut, entre d'altres.
- Afavorir la recuperació o manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran usuària des de l'enfocament de l'atenció integral centrada en la persona.
- Proporcionar suport i orientació professional a la persona usuària i al seu entorn familiar, especialment als familiars cuidadors.
- Fomentar la participació activa de la persona usuària, dels seus familiars referents i dels/de les professionals en la dinàmica del propi centre de dia.



- Mantenir a la persona gran usuària en el seu entorn familiar i/o social, amb la millor qualitat de vida possible, posposant al màxim l'ingrés en un centre residencial.

3.3 ACTUACIONS DEL SERVEI

Les àrees d'atenció que componen el servei de centre de dia es concreten en les següents actuacions.

3.3.1 SERVEIS BÀSICS

3.3.1.1 Àrea de cures i atenció, i sanitària

Són aquelles actuacions de suport per a la realització de les activitats de la vida diària, mitjançant l'atenció personal, la realització de la higiene personal, supervisió o control de la medicació, sempre en funció del grau de dependència que presenti la persona gran, així com les actuacions adreçades a la prevenció i contenció del seu deteriorament físic, psíquic i/o social.

- a) Higiene personal.
 - El centre de serveis socials de referència, podrà demanar al centre de dia que faci el servei d'higiene, sense càrrec a l'usuari, en aquells casos en que no es pugui fer de manera adient a domicili.
 - Aquest servei podrà fer-se extensiu a les persones usuàries del Servei Atenció Domiciliari municipal sempre que en el seu domicili no es donin les condicions mínimes per fer la higiene de la persona.
- b) Promoció de l'autonomia i manteniment de capacitats.
 - Cal fer una valoració sistemàtica i periòdica de les activitats de la vida diària i de les capacitats cognitives del resident per ajustar objectius i activitats del Pla Individual d'Atenció Interdisciplinari (en endavant, PIAI).
- c) Administració de la medicació.
 - El personal d'infermeria serà l'indicat per preparar i administrar la medicació a la persona usuària que hagi prescrit el seu metge/essa del centre de salut extern.
 - Cada usuari/a portarà al centre de dia la seva medicació per assegurar l'administració en cas de prescripció durant l'horari d'acollida del centre de dia.
 - Tota medicació administrada estarà enregistrada i signada pel/per la professional.
 - El personal no sanitari que administrarà medicació, rebrà la formació que els faculti.
- d) Rehabilitació de la persona usuària.
 - Des del servei de Fisioteràpia es durà a terme la valoració de les capacitats funcionals de la persona usuària, proposant-ne la rehabilitació d'aquelles



susceptibles de millora o treball per al manteniment del seu estat, excloent tractament sanitari per patologia aguda.

- Les funcions a mantenir són les físiques, les necessàries per a les Activitats de la Vida Diària (AVD), les Activitats Instrumentals de la Vida Diària (AIVD) i les cognitives.
- L'objectiu serà la millora de la seva mobilitat, fet que directament millorarà la seva autoestima, nivell de seguretat amb el propi cos, ganes d' interactuar amb el medi, i reduirà el seu nivell d'estrès i depressió. Serà fonamental elaborar el programa individual d'atenció, conjuntament amb la resta de l'equip multidisciplinari.

3.3.1.2 Àrea d'acompanyament i suport personal, familiar i social

Es tracta de les actuacions adreçades al suport personal, familiar i social i a fomentar la interrelació amb l'entorn més proper:

- Suport personal per fomentar la comunicació entre l'equip professional i la persona usuària. Caldrà adaptar el sistema d'informació i comunicació general del centre per a que sigui accessible i comprensible per a tothom en funció de les necessitats (Braille, pictogrames, signes, entre d'altres.)
- Suport familiar: Fer participar i implicar a les famílies en la dinàmica del centre i en la cura de les persones, així com fer mediació en els casos en que es donin relacions de dificultat i /o conflicte, sempre i quan ho vulgui la persona resident.
- Suport social: Treballar per fomentar les relacions interpersonals i creació de vincles saludables. Realitzar activitats dins i fora de l'equipament.

Objectius:

- Millorar la comunicació entre famílies i professionals, per oferir més i millor suport al resident.
- Fomentar la participació de les famílies en la dinàmica general i quotidianitat del centre, així com en les activitats organitzades per l'equipament.
- Promoure la participació en els òrgans consultius del centre per a incorporar les seves aportacions i suggeriments.
- Tasques a realitzar:
 - Celebració de festes amb participació de les famílies.
 - Participació en les activitats de la vida quotidiana de la persona usuària. Serà important facilitar l'accés lliure de la família i donar impuls a les propostes que realitzin, de manera que puguin continuar fent les activitats que ja compartien en el passat o realitzar-ne de noves.
- Incloure-la i fomentar que la família participi, si s'escau, en l'elaboració del PIAI, formant part del grup de suport de la persona usuària, per tal d'obtenir més i millor informació sobre la persona resident. En aquells casos en que la persona presenta



un deteriorament cognitiu important la participació de la família permetrà poder prendre decisions des de la seva perspectiva, ja que la coneixen en profunditat.

- Organització de sessions de formació i suport per a famílies de les persones usuàries, fomentant la participació entre elles i en la dinàmica general del centre.
- Oferir espais de suport i acompanyament en els moments inicials de l'estada al centre, per facilitar el procés d'adaptació de les persones usuàries.

Aquelles activitats que impliquen participació de persones alienes al servei, així com els continguts, l'organització i el funcionament de tots els programes socials, han de ser aprovats per l'IMSS.

Els suports descrits estableixen els principis i línies d'actuació que es concreten en les tasques i activitats quotidianes i continuades de l'equip del centre de dia per proporcionar l'acompanyament a les persones usuàries en la seva relació amb altres persones usuàries, l'equip professional, les famílies i la xarxa social propera.

Els **programes** als que es fa referència posteriorment són la planificació d'activitats concretes que periòdicament dissenya i proposa l'adjudicatària per facilitar la integració social i les relacions amb l'entorn de les persones usuàries del centre de dia.

3.3.1.3 Àrea de serveis generals.

Són les actuacions adreçades a la neteja i bugaderia, la manutenció dels/de les usuaris/es, i el petit manteniment de les instal·lacions.

- **Manutenció.**
 - Servei de manutenció completa, que inclogui esmorzar, dinar i berenar.
- **Acolliment i convivència.**
- **Bugaderia** de l'aixovar de l'ús comú del centre.
 - El centre de serveis socials de referència, podrà demanar al centre que es doni el servei de bugaderia i repàs de roba, sense càrrec per a l'usuari/a, en aquells casos que no es pugui fer de manera adient a domicili.
- **Neteja.**
 - El servei de neteja es prestarà tots els dies d'obertura del centre, es farà quan no hi hagin usuaris/es al centre, garantint que cada matí es troba en condicions òptimes de funcionament, amb l'horari que l'adjudicatària defineixi, i amb l'aprovació de l'IMSS.
 - Els aspectes específics en relació a la neteja de les instal·lacions de cuina hi figuren a l'annex 1 d'aquest plec relatiu al servei d'alimentació.
 - Els criteris ambientals d'obligat compliment per efectuar la neteja de les instal·lacions són els que hi figuren a l'annex 2 d'aquest plec.



- **Servei de control d'accés** a l'equipament, atenció i informació.

3.3.2 PROGRAMES

3.3.2.1 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 usuàries del centre de dia. El programa tindrà en compte el seu entorn 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 usuàries.

A partir d'aquesta informació recollida, l'equip interdisciplinari valorarà i elaborarà la proposta del Programa d'Activitats.

El programa d'activitats s'acordarà amb l'IMSS, que serà qui l'autoritzarà.

L'adjudicatària haurà de lliurar a l'IMSS aquest programa d'activitats durant els dos primers mesos a partir de l'inici del contracte.

Objectius:

- Fomentar l'envel·liment actiu i la promoció de l'autonomia personal.
- Garantir, per part de l'adjudicatària, diverses sortides a l'any.
- Atendre i dissenyar activitats adreçades a persones usuàries amb diferents graus de dependència i interessos personals.
- Ajudar a crear vincles per a afavorir l'adaptació al centre, potenciar el respecte al grup i potenciar capacitats individuals d'autonomia funcional i cognitiva.
- Afavorir la integració de les persones usuàries en grups d'iguals, promoure l'escolta activa cap a altres membres del grup evitant l'aïllament i promovent el benestar en la convivència.
- Rememorar situacions viscudes per ells mateixos reforçant la memòria i potenciant la identitat de la persona.
- Incrementar i fomentar la cohesió i el sentiment de pertinença, millorant el nivell d'autoestima dels/de les usuaris/es.
- Fomentar el respecte cap als drets de les persones grans i la sensibilització vers la detecció i la no tolerància als maltractaments de les persones grans.
- Crear espais que trenquin amb la rutina, generin canvis i estimulin la il·lusió, promovent activitats d'oci i de lleure.
- Estimular i mantenir les capacitats cognitives i motrius, fomentant l'autonomia i autorealització.



- Facilitar l'adaptació de les noves persones usuàries. .

L'adjudicatària restarà obligada a realitzar una mitjana de 46 sortides anuals, amb transport adaptat amb aforament de 15 persones, sense cap cost per a elles, per tal de possibilitar un programa d'activitats culturals, de lleure, de gaudiment de la natura o educatius estimulants i que s'ajustin a les preferències de les persones usuàries.

El Programa Anual d'Activitats contindrà:

- Objectius generals i específics.
- Tipologia d'activitats que es duran a terme i perfils de les persones destinatàries.
- Espais físics i mitjans materials.
- Recursos humans.
- Temporalitat de les activitats. Calendari.
- Eines d'avaluació que s'utilitzaran per garantir el coneixement de dades de la satisfacció i preferències dels usuaris. Els resultats s'inclouran en la memòria anual del servei i l'IMSS els podrà demanar quan consideri.

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 d'estimulació cognitiva: hauran de ser realitzades per professionals que puguin acreditar la seva formació i expertesa en l'àmbit de la gent gran i l'atenció a persones amb deteriorament cognitiu. Hauran de ser consensuades i validades finalment per l'IMSS. Aquestes activitats específiques es facturaran segons les activitats dutes a terme. Es donarà preferència a la realització d'activitats de musicoteràpia clínica, activitats de museus i dansa, i passejades per la ciutat amb tricicles adaptats, que es realitzen actualment en altres centres residencials de titularitat municipal, i que s'ha demostrat que tenen un alt grau d'acceptació i eficàcia.
- Activitats d'estimulació multisensorial mitjançant la tecnologia. Es facilitaran un mínim de 4 tauletes tàctils i 2 ordinadors portàtils per a que els/les usuaris/es puguin fer-ne us en la realització d'activitats.
- Activitats de manteniment de les capacitats funcionals, de promoció i de foment del bon tracte i intergeneracionals, de promoció d'hàbits de vida saludables, entre d'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 usuàries.
- Activitats de relació amb l'entorn comunitari de la residència, que promoguin la interrelació amb el veïnat, activitats de relació intergeneracional, activitats amb voluntariat, i altres de col·laboració amb programes existents a la comunitat d'atenció a persones grans.
- Activitats culturals i de lleure que satisfacin les seves preferències.

El programa d'activitats, en referència a la freqüència d'activitats, inclourà com a mínim el següent:

- 1 activitat en horari de matí i 1 en horari de tarda (de dilluns a divendres) i aquesta haurà de possibilitar la participació de totes les persones ateses.
- Una sortida setmanal amb transport adaptat (46 sortides/any) amb un aforament de 15 persones. S' haurà de comptar amb el personal necessari i pot incloure familiars i persones voluntàries.

L'adjudicatària garantirà la correcta programació i planificació de les activitats i la justificació de les despeses corresponents.

A aquests efectes es preveu una reserva pressupostària, sense IVA, prorratejada per anys de contracte a justificar en funció de les activitats dutes a terme. Aquesta reserva s'aplicarà també a les possibles pròrrogues.

3.3.2.2 Programa de participació i 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 usuàries de l'equipament i la xarxa comunitària i de serveis del barri on s'ubica. 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 dissenyarà una estratègia de relació amb aquests recursos en funció de l'ús que en facin els/les usuaris/es del centre de dia. 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 per a les persones usuàries.
- Comunicació a les entitats i serveis del barri del Programa Anual d'Activitats.
- Procés d'acompanyament per a fomentar la participació de les persones usuàries en activitats del barri.



- Proposta d'activitats per fomentar l'intercanvi i la cooperació entre les entitats del barri i l'equipament. Ha d'incloure activitats de caire intergeneracional que promoguin el contacte amb escoles, llars d' infants, instituts, casals infantils i juvenils, entre d'altres. També es promouran trobades amb altres residències i centres de dia municipals i la participació amb Programes per a Gent Gran existents a la ciutat.
- Representar l'equipament en plataformes i fòrums del barri, districte i ciutat de Gent Gran. Potenciant que les persones usuàries representin l'equipament.
- Exposar les activitats diàries i les del dia següent al vestíbul, en un lloc visible, accessibles a tota persona usuària o visitant que entri al servei. Així com s'ha de garantir que la informació d' activitats que ofereix el barri hi puguin ser accessibles per als/les usuaris/es.
- Fomentar la participació de les famílies i voluntaris/es en les activitats amb la idea de crear una xarxa de participació diversa, més extensa i rica.

3.3.2.3 Programa de voluntariat

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.

L'adjudicatària podrà optar per generar iniciatives de voluntariat des del propi centre o bé instrumentar-les mitjançant la relació i acords amb entitats de voluntariat de la ciutat de Barcelona.

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. Podran acompanyar a les persones usuàries en la realització d'activitats individuals o grupals, sempre que comptin amb el seu consentiment.

El programa incorporarà un protocol de gestió del voluntariat, que haurà de ser conegut per part de les persones usuàries i per les seves famílies.

Es fomentarà la inclusió i participació de les persones voluntàries en el servei i les seves activitats, amb un enfocament que donarà prioritat a les persones sense suport familiar.

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

- Facilitar l'adaptació de les noves persones usuàries 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 algunes activitats determinades pels/per les professionals d'atenció directa.
- Donar suport en activitats culturals (per exemple, lectura, acompanyament en sortides culturals, participació en tallers, entre d'altres.).
- Fer companyia a les persones usuàries.

L'adjudicatària complirà amb la normativa vigent de voluntariat social i disposarà d'una assegurança per a les activitats del voluntariat. Quan les activitats de voluntariat es realitzin en col·laboració amb entitats de voluntariat de Barcelona, l'adjudicatària verificarà que l'entitat està en possessió de les assegurances que corresponguin.

3.3.2.4 Programa de suport i acompanyament a les famílies cuidadores del centre

Aquest programa inclou el conjunt d'actuacions a dur a terme per garantir l'acompanyament i suport a les famílies cuidadores de les persones ateses, així com promoure la seva participació en la dinàmica del centre i en el procés d'atenció.

L'acompanyament i suport professional als familiars cuidadors és fonamental al llarg de tot el procés de cura i atenció de la persona gran. És necessari determinar el nivell d'estrès i sobrecàrrega dels/ de les cuidadors/es principals i establir programes d'intervenció dirigits a aquests familiars, amb l'objectiu d'alleugerir la càrrega emocional i facilitar l'aprenentatge del cuidar-se per cuidar.

Per aquest motiu, per al desenvolupament del programa serà necessari dur a terme actuacions orientades a:

- Implicar les famílies de les persones usuàries en tot el procés d'acollida, estada i comiat de les mateixes.
- Participar en l'elaboració del PIA: les famílies, si s'escau, també han de tenir un rol col·laborador en la construcció i continuïtat del seus plans de vida.
- Posar en marxa accions de sensibilització, sessions formatives o espais de cura adreçats als familiars cuidadors, amb la finalitat d'oferir suport, compartir experiències, desfogar-se, facilitar eines per reduir estrès, fer activitats per gaudir i per fomentar l'autocura, facilitar eines per a l'atenció del dia a dia, explicar el procés de les demències i les possibles alteracions associades per ajudar a entendre i rebaixar la incertesa, etc.
- Sensibilitzar les famílies sobre la importància de detectar i transmetre als professionals desitjos i necessitats d'aquelles persones que no poden expressar-los.
- Sensibilitzar i formar a les famílies, en relació a les formes de comunicar-se i de mantenir les relacions socials, amb les persones que presenten deteriorament cognitiu.
- Fomentar que les famílies cuidadores contribueixin en el programa d'activitats de dinamització, en el programa de participació i de relacions de l'equipament amb l'entorn, en el programa de voluntariat i en general en la dinàmica del centre
- Promoure i facilitar la millora de les relacions entre les persones usuàries i les seves famílies cuidadores.



- Donar suport i acompanyar a les persones cuidadores en la tasca de la cura i l'atenció de les persones grans, així com facilitar la presa de decisions, resolució i afrontament de situacions complexes o de dificultat.
- Dur a terme actuacions, sessions informatives o de sensibilització per a facilitar el coneixement del procés d'envelliment i deteriorament cognitiu de les persones grans.
- Promoure la col·laboració, cooperació i el suport mutu entre les famílies.
- Satisfer dubtes, suggeriments i/o donar explicacions sobre el funcionament del centre i l'atenció que reben les persones grans.

3.3.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS

Són serveis que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis bàsics i als quals la persona usuària pot optar voluntàriament perquè li siguin facilitats o no.

Els serveis complementaris són gratuïts per a les persones usuàries del centre de dia, amb un límit de freqüències. Superades aquestes freqüències, les persones usuàries els podran seguir gaudint assumint-ne el cost fixat per sessió d'acord amb els preus corresponents a cada tipologia de serveis complementaris segons l'oferta presentada a la licitació per l'adjudicatària i acordats amb l'IMSS.

Els preus d'aquests serveis hauran d'estar informats al tauler d'anuncis de l'equipament i es cobraran per l'adjudicatària directament de les persones usuàries (aquest és l'únic cobrament de serveis directe de la persona usuària permès a l'adjudicatària).

3.3.3.1 Podologia

Es preveu un servei mensual gratuït per a la persona usuària. Per a la resta de serveis gaudits s'aplicaran els preus proposats per l'adjudicatària, aprovats per l'IMSS i exposats al tauler d'anuncis.

3.3.3.2 Perruqueria

Es preveu el servei bàsic de rentat, marcat, tallat i assecat; s'oferiran de manera gratuïta amb una freqüència mensual.

Els materials, que no siguin bàsics, utilitzats, els haurà d'adquirir la persona usuària del servei.

3.4 ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DEL SERVEI.

El servei disposarà d'un equip interdisciplinari de professionals que estarà orientat a l'atenció integral de la persona.

Pel que fa als criteris d'atenció del servei es guiarà per la perspectiva del model d'atenció centrada en la persona, tenint en compte els principis d'atenció residencial.



3.4.1 PRINCIPIS D'ATENCIÓ RESIDENCIAL I ACOLLIMENT DIÛRN

L'atenció a les persones usuàries es fonamenta en els següents principis:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries i al seu espai personal, privat i íntim.
- L'expertesa i coneixement tècnic per a una bona atenció de qualitat.
- La privacitat de la persona atesa en l'entorn del centre i el tractament de confidencialitat de les seves dades personals.
- L'envelliment actiu i saludable. Es potenciarà el manteniment de l'autonomia personal, la presa de decisions i el control de la pròpia vida. Potenciant i tenint en compte les habilitats, recursos personals, activitats saludables i la xarxa social de cada persona.
- La participació: promoure i facilitar l'exercici actiu dels drets de les persones usuàries. Es fomentarà que aquestes i les seves famílies participin de l'activitat del servei i, sempre que sigui possible, seran objecte de consulta de les decisions que els puguin afectar.
- L'atenció personalitzada del servei, ajustant-la a les necessitats i preferències de cada persona usuària.

3.4.2 MODEL D'ATENCIÓ INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)

És el model on l'usuari/a esdevé el centre de tota intervenció, amb el màxim respecte cap a la seva voluntat, preferències, desitjos, història de vida, ritmes, entre d'altres. El centre de dia vetllarà perquè les conveniències administratives i funcionals no limitin la capacitat d'elecció, ni els drets de les persones usuàries. Així, entre dos procediments possibles, s'escollirà sempre el que s'orienti a la persona usuària.

Són elements clau del model AICP:

- La persona usuària ha de disposar d'un espai personal, privat i íntim.
- El centre ha de promoure i facilitar l'exercici actiu dels drets dels/de les usuaris/es.
- El centre ajudarà a formar el projecte de vida personal, a partir de la realitat anterior.
- El centre actua des de l'atenció integral de les persones ateses, principalment en tres moments d'atenció:
 - Acollida: facilitar la integració de l'usuari/a al centre i adaptació a la seva dinàmica.
 - Estada: amb l'objectiu d'atendre correctament les necessitats de la persona gran.
 - Comiat: l'objectiu és l'acompanyament en la fase de comiat en el servei.

L'IMSS vol continuar amb el procés de transformació dels seus centres residencials i diürns i també dels altres serveis objecte d'aquest contracte per fer efectiu el model d'Atenció Integral Centrada en la Persona (en endavant AICP).



L'adjudicatària, durant tota la vigència del contracte, haurà d'impulsar un procés de treball que ha de permetre realitzar una revisió interna crítica i d'autoavaluació sobre les dues dimensions principals de la AICP: l'atenció a la persona usuària i l'entorn. Es recomana utilitzar guies i manuals d'acompanyament teòrics i metodològics propis d'AICP.

Els objectius de treball han de ser:

- Identificar i analitzar els elements i processos claus de la transformació del centre objecte del contracte per alinear-los amb el model d'AICP.
- Identificar els processos claus i avaluar en quina fase i moment es troben.
- Identificar i analitzar criteris i accions claus que generen i afavoreixen resultats en el procés de canvi i implantació del model.
- Detectar àrees de millora, ajustades als objectius de la pròpia institució.
- Analitzar els processos de treball que englobaran, com a mínim, els següents àmbits: les persones usuàries, les famílies, els/les professionals i l'entorn físic. Cadascun d'aquests àmbits seran analitzats en relació als altres i en relació al context social i territorial on es troben situats. El pla de treball d'anàlisi i d'identificació de les àrees de millora comptarà amb el vist i plau i seguiment directe de la persona responsable tècnica municipal.
- Afavorir, amb el canvi de model, la transformació de les institucions de cura en estructures que donin suport a les persones i que les apoderin com a subjectes que opinen i trien. Els/les professionals han de treballar acompanyant els projectes vitals de la gent gran en entorns agradables i casolans. Finalment, i si les persones usuàries hi estan d'acord, cal incorporar les famílies en aquest projecte de vida compartit.

3.4.3 ELEMENTS METODOLÒGICS BÀSICS:

3.4.3.1 Treball interdisciplinari:

L'actuació al centre de dia implementarà la metodologia de treball interdisciplinari, vehiculant una intervenció cohesionada i integral dels professionals que ha d'orientar-se segons el model d'atenció centrada en la persona. Cada rol professional aportarà i contribuirà en el procés de valoració i atenció des del seu saber i l'expertesa que li és pròpia. Així mateix, s'incorporarà la participació de les persones usuàries i dels seus familiars, si s'escau.

Els objectius són:

- Donar una atenció integral i individualitzada.
- Fer el seguiment de les persones usuàries i adaptar l'atenció a les seves necessitats.
- Realitzar una avaluació continuada dels resultats de l'atenció.
- Unificar els criteris assistencials per donar continuïtat a l'atenció.



- Conèixer i coordinar el treball dels professionals vers les persones usuàries, per millorar l'atenció .

3.4.3.2 Procediment de pre-ingrés

El pre-ingrés s'inicia en el moment que una persona de la llista d'espera signa el document i facilita les seves dades personals. Aquestes dades permetran el contacte de la futura persona usuària.

En el pre-ingrés es prioritzarà la informació a la persona usuària i a la seva família. L'actitud serà d'escolta activa per recollir informació i generar confiança en el servei.

Els objectius són:

- Promoure la confiança i establir un primer vincle positiu que faciliti l'adaptació posterior.
- Escoltar de forma activa i acollidora.
- Transmetre actituds i valors positius del centre a la persona usuària i als seus familiars.
- Oferir informació i generar confiança per disminuir les inseguretats i temors que pugui produir l'ingrés.
- Conèixer les inquietuds i necessitats de la nova persona usuària i de la seva família.
- Afavorir la comunicació de sentiments i ansietat provocada per l'ingrés.
- Dur a terme una primera aproximació de la situació física i cognitiva de la persona.
- Pactar la data d'ingrés i informar de la documentació necessària per fer l'ingrés.

3.4.3.3 Procediment de l'ingrés i acollida

El primer dia d'assistència al centre, la persona usuària vindrà acompanyada de la família, si s'escau, per facilitar la confiança i el procés d'adaptació. L'equip ha d'estar coordinat per transmetre cohesió en la correcta organització del centre.

Tasques a desenvolupar:

- Donar la benvinguda amb una comissió d'acolliment formada per persones treballadores i usuàries.
- Conèixer les expectatives i l'estat d'ànim de la persona usuària i família respecte de l'ingrés.
- Transmetre a usuaris/es i familiars la sensació de normalitat i seguretat en l'ingrés.
- Cal escoltar i atendre les necessitats i inquietuds de la persona en el moment de l'ingrés.
- Acompanyar-lo en la visita del centre, presentar-li les persones usuàries, així com el/la professional que serà el seu referent.



- Enregistrar el dia de l'ingrés per a què tots els/les professionals sàpiguen qui és i on s'ubica.

Els primers dies de la persona usuària al centre són els més importants, s'ha de sentir acompanyada i escoltada. Serà important generar converses amb ell/ella per a conèixer les inquietuds, desitjos, queixes o necessitats. Tota aquesta informació ajudarà a fer el PIAI i a garantir una atenció personalitzada.

3.4.3.4 Els protocols

Els protocols, com a eina de treball, sistematitzen les actuacions professionals prèviament consensuades per l'equip en relació a la pràctica diària.

Les característiques bàsiques dels protocols són les següents:

- Han d'estar informatitzats, seguint el mateix disseny i format i amb les mesures de seguretat que respectin la protecció de dades.
- L'adjudicatària ha d'elaborar tots els protocols durant el primer mes del contracte, i aquests es consensuaran amb l'IMSS, que en serà el propietari i els podrà demanar en qualsevol moment, si ho considera.
- És responsabilitat de l'adjudicatària l'actualització dels protocols durant la vigència del contracte, així com la seva revisió i adaptació, si s'escau.

El contingut dels protocols ha de ser el següent:

- Definició de la matèria que regula i objectius del mateix.
- Població a qui va dirigit i professionals implicats.
- Descripció de l'actuació amb observacions i recomanacions.
- Data d'elaboració, data d'aprovació i data i motius de revisió.
- Professionals implicats en la seva aprovació.
- Responsable del seguiment i revisió del protocol.
- Signatura del/de la director/a compromentent-se a vetllar pel seu compliment.

El procediment d'implantació de protocols serà el següent:

- Informació dels protocols existents a les persones usuàries i familiars i es farà difusió a tots els professionals del servei, amb especial atenció als professionals de nova incorporació..
- Fer seguiment de la implantació del protocol, fins que es consolidi en el treball diari del servei.
- Els protocols s'avaluaran passat 1 any des de la seva implantació. Si el protocol s'ha consolidat, es tornarà a revisar dos anys després. Si no és així, es farà un pla de treball per a consolidar-lo o revisar-lo.
- Durant la vigència del contracte es podran dissenyar nous protocols acordats amb l'IMSS.



L'adjudicatària haurà d'elaborar els protocols que indica la Generalitat de Catalunya a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, així com d'altres indicats per l'IMSS, d'acord amb la relació següent:

1. Acollida (història de vida) i adaptació a l'equipament.
2. Manteniment de l'equipament.
3. Actuacions i derivacions d'urgències sanitàries.
4. Comunicació d'incidències a l'IMSS
5. Patologies cròniques de les persones usuàries.
6. Protocol d'ús de contencions.
7. Protocol de prevenció de situacions de maltractaments
8. Neteja dels espais comuns, mobiliari i parament.
9. Bugaderia roba comuna de l'equipament.
10. Manipulació dels aliments.

Els protocols d'obligat compliment hauran d'estar disponibles des de l'inici de la prestació dels serveis.

Altres protocols que es demanen des de l'IMSS són:

1. Protocol de Pre-ingrés.
2. Protocol de sortida del centre.
3. Protocol de prevenció i atenció de caigudes.
4. Protocol d'Incontinències.
5. Protocol d'Higiene personal de la persona usuària.
6. Protocol d'Administració de la medicació.
7. Protocol de Manipulació dels aliments.
8. Protocol d'Actuació en situacions d'emergència.
9. Protocol de Prevenció o comunicació de situacions de maltractaments.
10. Protocol d'Actuació i d'intervenció per a garantir la salut i la integritat, la intimitat i la privacitat.
11. Protocol de Prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual i per raó de sexe.

Al llarg del contracte es poden definir altres protocols acordats amb l'IMSS.

3.4.3.5 Protocol de funcionament intern

Es tracta del document escrit mitjançant el qual es defineixen les normes que regeixen el funcionament normatiu del centre residencial i que han de conèixer i complir les persones usuàries, persones treballadores i els familiars.

L'adjudicatària elaborarà, revisarà i actualitzarà el protocol de funcionament del centre de dia Casa Bloc. Aquest protocol 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, els serveis que presta.
- Les condicions econòmiques d'accés als serveis complementaris.
- Les condicions de funcionament general.
- Els drets i deures de les persones usuàries del servei i les normes de convivència del Centre.
- 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 protocol de funcionament intern ha de ser exposat en el tauler 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 usuàries el seu contingut.

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

3.4.4 DOCUMENTACIÓ

3.4.4.1 Expedient assistencial

L'expedient assistencial és el dossier que conté la informació personalitzada de la persona usuària i l'atenció que rep. És un document personalitzat, d'ús per a tot l'equip. Ha d'estar informatitzat i ha de permetre l'accés als/les professionals segons necessitat i perfil; i que monitoritzi les dades de gestió de la residència. Els elements que inclou l'expedient són:

- Data d'ingrés, dades personals i dades de la família si hi ha contacte.
- Documentació referent a l'estat de salut: informe mèdic, pla de medicació actualitzat, targeta sanitària.
- Fotocòpia de la seva documentació personal i sanitària.
- Contracte assistencial entre el resident i l'adjudicatària que li presta l'assistència.
- Conformitat d'acceptació de les normes de funcionament intern.
- PIAI i registres.

3.4.4.2 Contracte assistencial

Es el document mitjançant el qual es formalitza la conformitat de la persona usuària en fer l'ingrés. Ha d'incloure, com a mínim, informació sobre el servei que es dona, el preu fixat i l'aportació de l'usuari/a.

Les característiques del contracte són:



- Ha d'estar signat per les tres parts de la relació assistencial: la persona atesa, en qualitat de persona atesa (o assistent legal), l'adjudicatària, com a prestadora del servei i l'IMSS, titular del centre de dia gestionat per l'adjudicatària.
- El contracte és personalitzat amb les dades personals de la persona usuària i la relació econòmica.
- El contracte serà tractat amb rigor per les dades d'alta confidencialitat personal que conté.
- El model del contracte el facilitarà l' IMSS.
- L'adjudicatària es responsabilitzarà de l'escriptura i signatura del contracte, el mateix dia de l'ingrés de la persona usuària. En els dies successius l'IMSS signarà el contracte. Es lliurarà una còpia a la persona usuària i l'altra s'arxivarà al seu expedient.
- La durada del contracte és permanent al marge dels canvis de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària actualitzarà el contracte quan les variacions significatives ho requereixin.
- L'adjudicatària haurà de complir amb les condicions dels contractes assistencials signats amb anterioritat.

Contingut mínim del contracte assistencial:

- Fer constar que l'ingrés s'efectua lliurement.
- No hi haurà període de prova.
- Que el centre s'obliga a prestar el servei i a respectar els drets dels/de les usuaris/es.
- Que la persona usuària o el seu representant legal té coneixement i accepta el contingut de les normes de funcionament intern.
- Determinació d'un preu cert i de la clàusula d'actualització. Es detallarà l'aportació de l' usuari/a, l'aportació de l'administració i el preu total.
- Mitjà de pagament del servei.
- Haurà de fer menció i s'atendrà a la normativa actual de funcionament del servei i de confidencialitat de les dades de caràcter personal.

Aquest contracte assistencial és incompatible amb la formalització, entre l'adjudicatària i l'usuari/a, de qualsevol modalitat contractual que tingui per objecte la transferència de béns de l'usuari/a a l'adjudicatària com a contraprestació dels serveis, amb caràcter vitalici o no.

3.4.4.3 Pla Individual d'Atenció Interdisciplinari (PIAI):

El PIAI és l'instrument bàsic que recull les valoracions de l'equip professional, informació sobre la persona usuària i el seu entorn proper, els objectius i propostes d'intervenció, els suports personalitzats i recomanacions per tal que la persona usuària adquireixi el major grau d'autonomia i autogestió de la seva vida quotidiana.



El PIAI l'elabora l'equip professional de manera interdisciplinària i fruit del diàleg amb la persona usuària i la família o referents.

La valoració inicial feta durant els primers 15 dies constituirà la primera fase del PIAI. Aquest instrument ha d'identificar les necessitats, els objectius terapèutics, els diferents programes i activitats proposades, l'avaluació i els períodes de revisió.

El PIAI es realitzarà durant els primers 30 dies d'ingrés al servei i es revisarà cada 6 mesos.

Objectius:

- Valorar l'estat de salut psicofísic, funcional i social així com els problemes de salut que es presentin.
- Prioritzar les necessitats de l'atenció integral de la persona usuària amb criteri de globalitat a l'hora de dissenyar les actuacions.
- Identificar i modificar, en la mesura possible, els factors de risc.
- Millorar la independència, salut i supervivència de les persones usuàries mitjançant:
 - La prevenció i tractament de malalties.
 - El disseny de plans interdisciplinaris de cures, millora de la funcionalitat i de la rehabilitació.
 - Definir estratègies i intervencions tenint en compte a la persona usuària, la seva família i el seu entorn i xarxes de suport.
 - Concretar les atencions especials que precisa.
 - Acompanyar en el desenvolupament i continuïtat del projecte de vida de cada persona usuària que inclou els seus desitjos i preferències fins on sigui possible tenir-los en compte.

Característiques:

- Procés continu i dinàmic, que es va adaptant a les necessitats de la persona a cada moment.
- Obert i participatiu. Es un instrument de diàleg entre la persona usuària, la família i els professionals que conformen l'equip.
- Interdisciplinari. Tot l'equip col·labora en la seva elaboració.
- Coordinat. Tots els membres de l'equip interdisciplinari estableixen de manera conjunta les prioritats d'intervenció.
- Individualitzat. Dissenyat per cadascuna de les persones usuàries del servei.
- Integral. Ha de satisfer totes les necessitats de la persona, tenint en compte els seus desitjos i preferències i el seu projecte de vida.
- Conseqüent. Sorgeix del procés de valoració.
- Real. Ha d'estar adaptat a les necessitats reals de la persona usuària.



- Eficaç. Ha de complir els objectius marcats.
- Eficient. Ha de complir els objectius al menor cost.
- Periòdic. Es desenvolupa durant tot el temps de permanència al servei.
- Actualitzat. Ha de permetre la comprovació dels canvis esdevinguts en el resident des de que es va iniciar el PIAI.
- Avaluable, amb indicadors que permetin introduir millores en el procés.

Procediment:

- Valoració inicial integral.
- Detecció de necessitats i potencialitats.
- Plantejament d'objectius concrets en l'esfera preventiva, assistencial i de rehabilitació.
- Elecció de servei, programes i activitats per aconseguir els objectius.
- Realització d'activitats amb pautes personalitzades, atenent al projecte de vida de cada persona, i amb la implantació dels suports necessaris.
- Realització del seguiment amb els ajustos que es requereixin a durant el procés.
- Avaluació dels resultats obtinguts.

Ha d'incloure:

- Data d'ingrés, data de realització del PIAI i dates de revisió i actualització.
- Valoració de les diferents àrees professionals: social, funcional, cognitiva i mèdica.
- Valoració de la percepció subjectiva de la qualitat de vida.
- Objectius corresponents a cada una de les àrees valorades i activitats previstes.
- Professionals responsables del compliment de cada objectiu.
- Establir el/la professional referent de l'usuari/a i els/les professionals que hi intervindran.
- Registre de les avaluacions del PIAI i modificacions introduïdes.
- Recull de les manifestacions de la persona usuària sobre l'atenció rebuda.
- Signatura de la persona usuària i de la Direcció tècnica de l'equipament.

3.4.4.4 Registres

Els registres son eines de treball que ajuden a fer el seguiment i valoració continuada de la persona usuària en el seu dia a dia. Formen part de l'expedient individual de cada persona atesa.

Característiques:



- Han d'estar informatitzats amb les mesures de seguretat que respectin la protecció de dades.
- L'adjudicatària garantirà els procediments i les eines que facilitin, i garanteixin l'anotació dels registres, des de l'espai i en el moment on es genera la informació.
- Sempre que vagin acompanyats de mesura correctora caldrà afegir-la.
- Cal omplir totes les parts requerides així com la signatura del professional que fa el registre.
- La Direcció determinarà quin professional serà responsable de cada registre.
- S'ha de garantir que els professionals tinguin temps dintre del seu horari de complimentar els registres.
- La Direcció supervisarà que els registres estiguin correctament complimentats.
- Durant la durada del contracte es poden introduir altres registres de manera consensuada amb l'IMSS.

Registres d' obligat compliment:

L'adjudicatària haurà d' elaborar els registres que indica la Generalitat de Catalunya segons l'article 18.10 del Decret 284/1996, així com d'altres indicats per l'IMSS.

1. Registre de incontinència d'esfínters i mesura o dispositiu idoni per a la seva correcta atenció.
2. Registre de lesions per pressió, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
3. Registre de caigudes amb indicació de les circumstàncies i sistemes de prevenció d'aquestes.
4. Registre que requereixen mesures de contenció amb indicació de la mesura més idònia per dur-la a terme, prèvia prescripció mèdica, amb indicació de la durada i pautes de mobilització.
5. Registre de les activitats adreçades al manteniment de la higiene personal en cas que sigui necessària.
6. Registre de medicació que ha de prendre l'usuari/a, amb constància de la persona que l'administra.
7. Registre del seguiment de la participació dels/de les usuaris/es en el programa d'activitats on hi consti el nom dels/de les usuaris/es que hi participin.
8. Registre d' alteracions conductuals.

3.4.4.5 Tauler d'anuncis

Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'hi exposi la següent informació:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Normes de funcionament intern.
- Drets i deures de les persones usuàries.



- Organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
- Horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari, i de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.
- Organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador.
- Calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.
- Preus dels serveis complementaris.
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació .
- Instruccions per a casos d'emergència.
- Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'IMSS de la que se n'hagi ordenat la publicació al tauler.

3.4.4.6 Sistema d'informació

El sistema d'informació és el conjunt de dades de les persones i de gestió de l'equipament organitzades i gestionades de manera eficaç i accessible.

Contingut i característiques:

- El sistema d'informació estarà construït en una base de dades informatitzada, i ha d'integrar els registres, els expedients assistencials i els indicadors d'avaluació de l'equip de professionals garantint la traçabilitat i la coordinació entre els diferents professionals.
- El sistema s'organitzarà a partir de l'expedient assistencial. Comptarà amb mòduls per a la gestió de registres, personal, manteniment, material, proveïdors, pressupost, quotes, reclamacions, entre d'altres, permetrà el seguiment i avaluació dels requeriments d'aquest plec i es centrarà en l'atenció de la persona usuària, fent prevaldre la mirada d'aquesta, sobre la mirada professional.
- L'adjudicatària haurà de garantir que el/la responsable tècnic/a municipal tingui accés *online* al sistema d'informació, així com la formació mínima per facilitar l'accés.
- La direcció determinarà els nivells d'accés al sistema segons professional i les accions a fer amb les dades: consulta, edició i administració. També garantirà la formació dels/de les treballadors/es per garantir el correcte ús del sistema d'informació.
- L'adjudicatària proporcionarà, ordinadors als membres de l'equip: director/a, treballador/a social, educador/a social, personal mèdic, personal d'infermeria, fisioterapeuta i auxiliar d'infermeria. També proporcionarà una fotocopiadora i impressora amb escàner i tot amb connexió a internet.
Tots aquests béns materials s'hauran de posar a disposició de l'execució del contracte durant tota la seva vigència.
- L'adjudicatària proporcionarà a l'equip de professionals els dispositius que permetin la correcta anotació dels registres des dels espais on es fa l'activitat.



- Estudiants, alumnes voluntaris i professionals de serveis complementaris no podran accedir al sistema d'informació si no és amb la supervisió del personal tècnic.

3.5 RECURSOS HUMANS

Els perfils professionals s'hauran d'ajustar a allò que el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, determina per a aquest tipus d'establiments per tal de garantir les funcions que tenen encomanades.

3.5.1 CRITERIS GENERALS

Són criteris i requeriments generals relatius a l'equip professional designat per a la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, els següents:

- L'adjudicatària ha de tenir el personal d'atenció directa i indirecta necessari per a complir els objectius establerts i per donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.
- Tot el personal necessari per a prestar aquests serveis serà contractat per l'adjudicatària del servei, que serà la responsable de la seva selecció.
- L'adjudicatària només podrà subcontractar amb tercers la realització de prestacions accessòries del contracte, essent aquestes únicament les prestacions que no impliquin atenció directa a les persones usuàries, sempre que es comuniqui a l'IMSS. En tot cas l'adjudicatària assumirà la total responsabilitat de l'execució del contracte davant de l'IMSS.
- El personal d'atenció directa ha de ser seleccionat per la seva capacitat personal i formació tècnica adequada i requerida segons els presents plecs.
- Els serveis de neteja, bugaderia, cuina i manteniment es proveiran amb personal que no presti serveis d'atenció directa.
- Tot el personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de prestació dels serveis
- En el cas d'incorporació de noves persones treballadores, l'adjudicatària haurà d'oferir un pla d'acollida que garanteixi que, en el moment de la incorporació efectiva, la persona treballadora disposa dels coneixements mínims rellevants de les tasques que ha de fer.
- L'adjudicatària haurà de cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, permisos, o altres causes anàlogues, així com garantir la cobertura de les vacances en les categories professionals previstes, i garantir la presència diària dels/de les professionals d'acord amb els requeriments mínims i la ràtio de personal.
- En els casos de baixa laboral del/ de la professional, a partir dels 15 dies, s'ha d'enviar a l'IMSS la documentació que acrediti la contractació d'un/a professional, que substituirà el/la professional que està de baixa.
- L'adjudicatària ha de tenir un quadre de presències que lliurarà cada mes a l'IMSS durant els 5 primers dies del mateix mes amb la distribució horària



prevista per al mes en curs i complint la ràtio mínima obligatòria pel personal d'atenció indirecta.

- L'adjudicatària lliurarà cada mes a l'IMSS durant els 5 primers dies de cada mes, la plantilla omplerta amb les dades del personal adscrit i suplent referent al mes anterior, amb el detall d'altres baixes i suplències.
- L'alumnat en pràctiques i/o les persones fent tasques de voluntariat en cap cas es computaran als efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.
- Tota la plantilla d'atenció directa haurà d'exercir les seves funcions de manera presencial donat que és una característica intrínseca pel desenvolupament de la seva tasca de manera eficient i eficaç.
- L'adjudicatària farà les avaluacions del nivell de desenvolupament de les funcions del lloc i del nivell de competències i habilitats dels/de les professionals adscrits/es al servei, assegurant el bon compliment de les seves tasques professionals. Aquesta avaluació es farà de manera periòdica, mínim una vegada a l'any.
- L'IMSS 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 ràtios de totes les categories professionals, tant en atenció directa com indirecta, requerits en aquest plec.

3.5.2 PERFILS I FUNCIONS

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, l'adjudicatària ha de tenir el personal d'atenció directa i indirecta necessari per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec i per donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.



Persones usuàries:	CD CASA BLOC 2023				Personal adscrit servei (ETC*)
	38				
	Hores anuals	Hores setmanals	Vacances a cobrir	Substitucions en cas d'absències	
Ràtio atenció directa					
Grup Gerocultor					
Gerocultor/a	10400	200	X		5,8
Grup Sanitari					
DUE (funcions RHS)	1820	35	X		1,02
Fisioterapeuta	896	20			0,5
Grup Social					
Treballador/a Social	672	15		Direcció del Centre	0,4
Psicòleg/a	537,6	12			0,3
Terapeuta Ocupacional	672	15		Educador/a social	0,4
Educador/a Social	672	15		Terapeuta ocupacional	0,4
Ràtio atenció indirecta					
Neteja	780	15	X		0,4
Manteniment	260	5	X		0,15
Cuina	780	15	X		0,4
Direcció	1691	37,75		Personal plantilla que el Centre delegui	0,94
Totals	19180,88	384,75			10,7

*ETC Equivalent a Temps Complet

A continuació es descriuen els perfils requerits al quadre anterior:

3.5.2.1 Direcció tècnica

El centre ha de tenir una persona amb capacitat professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de centre de dia per a persones grans han d'estar en possessió d'una titulació mínima de grau/licenciatura/diplomatura universitari, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i/o de la salut, i amb una experiència mínima de dos anys relacionada amb la gestió i coordinació de centres.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre les persones usuàries amb un



suport psicològic adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

Ha de vetllar per la qualitat del servei i per l'eficàcia i eficiència dels serveis prestats. Ha de tenir cura de l'equip professional, l'actualització tècnica i formativa d'aquest, la bona comunicació i ambient de treball, i també cuidar la relació amb els familiars i serveis de l'entorn.

A més la direcció haurà de:

- Garantir el compliment del contracte de prestació, les normes de funcionament intern, les obligacions i drets de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència. El/la director/a tècnic/a serà el guardador de fet (Llei 9/1998, de 15 de juliol, del Codi de Família) i segons regulin les instruccions vigents en quant a l'atenció a persones grans.
- Realitzar la memòria anual del servei per avaluar la qualitat i satisfacció dels usuàries.
- Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments de les persones usuàries, famílies o els seus representants.
- Coordinar-se amb responsables d'altres organitzacions per a adquirir i compartir eines amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'atenció que es presta.
- Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti l'IMSS.

3.5.2.2 Responsable higiènic-sanitari (RHS)

La persona responsable de l'organització higienicosanitària ha de tenir un perfil professional en l'àmbit sanitari. Les seves funcions han de recaure en el personal que presta l'atenció sanitària dins de la seva dedicació.

Se n'ha de preveure la cobertura durant totes les setmanes de l'any.

L'absència de la persona responsable higienicosanitària l'ha de cobrir, en tot moment, un/a professional de la plantilla que el centre delegui.

Assumirà la responsabilitat juntament amb la direcció del centre dels aspectes següents:

- Accés de les persones usuàries a l'atenció sanitària, tots ells tindran assignat un metge o metgessa de capçalera.
- Correcta organització i administració de la medicació.
- Supervisió dels menús i del seu ajustament a les pautes d'alimentació que conté l'expedient assistencial de cada resident.
- Actualització de les dades que consten en els documents de control assistencial de cada persona usuària.
- Vigilància de les condicions higièniques de les persones usuàries, personal i de l'establiment.
- Elaboració de protocols necessaris per a una correcta atenció a l'usuari/a.



- Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- Proposar mesures per prevenir el deteriorament físic i psíquic de les persones usuàries i fer-ne el seguiment.
- Participar en el disseny dels programes de formació continuada del personal del centre.

3.5.2.3 Equip interdisciplinari

L'equip interdisciplinari està format pels/per les professionals d'atenció directa juntament amb la persona responsable de la direcció tècnica i el responsable higienicosanitari, i fa les funcions següents:

- a) Elaborar i seguir el Pla d'atenció individual de la persona atesa: revisió anual, seguiment semestral, i sempre que hi hagi variació del seu estat bio-psico-social.
- b) Planificar, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- c) Elaborar i revisar anualment els protocols assistencials del centre.
- d) Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del Programa general d'activitats del centre.
- e) Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- f) Participar en l'elaboració del pla de formació.
- g) Col·laborar en el programa de voluntariat del centre i fer-ne el seguiment.

3.5.2.4 Personal d'atenció directa

Es considerarà personal d'atenció directa els/les professionals amb la titulació adient per donar atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més del/de la director/a tècnic/a de l'equipament:

- Auxiliar de gerontologia
- Infermeria
- Fisioteràpia
- Teràpia ocupacional
- Educació social / animació sociocultural
- Psicologia
- Treball social

Els perfils professionals i aptitudinals, les funcions més rellevants, la titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social i es poden consultar a la web del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, a través del següent enllaç:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos_per_a_professionals/04_comite_d_experts/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/



a) *Auxiliar de Gerontologia*

Aquest servei vetlla per la cura i l'atenció integral de les persones usuàries del centre. Han d' assumir el rol de professionals referents d'un determinat nombre de persones usuàries per tal de fer-ne un seguiment més proper i donar resposta a les seves necessitats.

El centre ha de garantir la seva cobertura durant l'horari d'obertura del servei. Aquest personal s'ha de substituir de manera immediata per qualsevol motiu d'absència, garantint la ràtio requerida en aquest plec.

Les funcions més rellevants són:

- Ajudar a les persones usuàries per a poder desenvolupar amb la màxima autonomia possible les activitats bàsiques de la vida diària.
- Administració d'aliments a les persones usuàries, que no puguin realitzar la tasca per si mateixos, amb la correcta utilització dels mitjans tècnics supervisats pels professionals corresponents.
- Administració de medicació per via oral o tòpica, amb la supervisió del personal sanitari.
- Realització de canvis posturals, amb el personal d'infermeria o fisioteràpia, i ajuts en els desplaçaments.
- Atenció i prevenció dels problemes d'incontinència, sota indicacions d'infermeria.
- Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.
- Formalitzar la documentació i els registres de les feines fetes amb cada usuari/a i anotar les observacions respecte del seu estat.
- Comunicar les incidències i símptomes de l'usuari/a significatius per a la resta de professionals que puguin contribuir per a millorar la seva atenció.

b) *Infermer/a*

Ha de tenir una dedicació definida que garanteixi l'atenció durant tots els dies de servei i una distribució de la jornada que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades.

En el cas de necessitar personal d'infermeria addicional per donar cobertura a situacions de demanda sanitària urgent en qualsevol moment, s'ha de donar resposta mitjançant els dispositius propis de l'atenció primària adscrita al CATsalut (centre d'atenció contínua, punt d'atenció contínua, centre d'urgències d'atenció primària, entre d'altres.) i els equips de suport disponibles per a aquest efecte.

Se n'ha de garantir la substitució en el període de vacances.

Les seves funcions són:

- Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia de les persones usuàries.



- Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'Atenció d'Infermeria.
- Preparar, distribuir, administrar i seguir la medicació i els tractaments prescrits pel/per la metge/metgessa.
- Prendre les mesures d'atenció mèdica per alteració de l'estat de salut d'un usuari, en absència del/de la metge/metgessa, d'acord amb el protocol establert en el centre.
- Oferir l'atenció, informació adient i suport a la persona usuària i família en el procés de la mort.
- Establir la comunicació interna entre els torns de treball i registrar la informació per garantir la continuïtat de l'assistència diària.
- Fer el control i seguiment de les sortides de les persones usuàries per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip, garantint l'acompanyament en els casos en que no existeixi suport familiar/social.

c) Fisioterapeuta

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades.

Les funcions més rellevants són:

- Fer la valoració de la persona usuària a l'ingrés, diagnosticant i establint objectius terapèutics.
- Aplicar els tractaments i les tècniques fisioterapèutiques, de manera individual o grupal.
- Revisar periòdicament l'estat funcional dels/de les usuaris/es, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registra-ho en el PIAI.
- Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors, entre d'altres), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.
- Valorar, dissenyar, fer, adaptar i seguir les ortesis amb el terapeuta ocupacional.
- Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Assessorar, supervisar els/les gerocultor/es sobre tècniques fisioterapèutiques indicades o contraindicades, en coordinació amb infermeria.
- Comprovar l'adequació i funcionament del mobiliari i aparells usats en la prestació dels serveis.
- Atendre les demandes d'intervenció al personal del centre, al requeriment de la direcció.

d) Terapeuta ocupacional



El/la professional ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades.

La substitució del/de la terapeuta ocupacional en vacances, o en baixes laborals curtes, la farà l'educador/a social o un altre membre del grup psicosocial que la Direcció designi.

Se n'ha de garantir la substitució en el període de vacances per un altre membre del grup psicosocial que la Direcció delegui (preferentment l'educador/a social).

Les funcions més rellevants són:

- Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional dels/de les usuaris/es, fer-ne la valoració, planificació, execució i avaluació.
- Informar, orientar i assessorar a la persona usuària o famílies, del programa d'intervenció.
- Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (auto manteniment, productivitat i temps lliure) per a prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.
- Reforçar, mantenir i millorar els dèficits sensorials i motrius, cognitius o psicosocials, mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'activitats seleccionades.
- Valorar i adaptar les ajudes tècniques i adaptacions personals per a la màxima d'autonomia.
- Facilitar la posició i control postural de cada usuari/a emplenant els registres corresponents als canvi postural.
- Facilitar l'accessibilitat, prevenir els riscos de caigudes i la senyalització per compensar dèficits sensorials o cognitius.
- Formar el personal assistencial en tècniques de teràpia ocupacional i orientar sobre com procedir en les activitats dels/de les usuaris/es.

e) Animador/a sociocultural

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades. La substitució de l'animador/a sociocultural en vacances, o baixes laborals curtes, la farà el/la terapeuta ocupacional o un altre membre del grup psicosocial en que la Direcció delegui.

Les funcions més rellevants són:

- Dissenyar, executar i avaluar el programa d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius del centre, i adequar-lo als PIAI.
- Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària.
- Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, entre d'altres.) en la dinàmica del centre mitjançant el programa sociocultural i educatiu.
- Definir, crear i adaptar, conjuntament amb el/la terapeuta ocupacional, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- Promoure la participació de les persones ateses en les activitats socioculturals i educatives de l'entorn ciutadà.



- Vetllar per a la interrelació de les persones ateses a l'entorn immediat, barri, centres, entre d'altres.

f) Psicòleg/a

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades. Aquest perfil professional no serà substituït en època de vacances o en baixes curtes.

Les funcions més rellevants són:

- Fer l'avaluació psicològica i el pronòstic de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica i elaborar el diagnòstic diferencial.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial quan no es pugui atendre en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.
- Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció, de les àrees que puguin estar afectades, (emocional, cognitiva, conductual, psicològica, entre d'altres) tant des del punt de vista individual com grupal.
- Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.
- Atendre l'usuari/a i la família, en el procés de dol i enfrontament a la mort.
- Assessorar i donar suport tècnic al personal assistencial en l'àmbit específic de la psicologia i orientar-lo sobre les actuacions i intervencions a dur a terme, segons el diagnòstic, pronòstic i la situació de la persona resident, aportant una visió ampliada i complementària en la comprensió del cas.
- Atendre les demandes d'intervenció del personal del centre, quan li demani la direcció, fent una funció de contenció i suport als/les professionals exposats al desgast i a l'impacte emocional que comporta l'atenció continuada de les persones grans en situacions complexes.

g) Treballador/a social

Ha de tenir una jornada diària que afavoreixi l'aprofitament correcte de les hores assignades.

Aquest/a professional, en vacances o en baixes curtes, serà substituït/da per la direcció.

Les funcions més rellevants són:

- Establir el primer contacte amb la persona gran, la família o la persona de referència per identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- Elaborar, executar i avaluar el protocol de pre-ingrés, ingrés i acollida, i el PIAI de les persones usuàries.
- Coordinar amb infermeria, l'acompanyament d'usuaris/es a consultes externes o a l'hospital.
- Intervenir en les pèrdues i acompanyament a la mort de l'usuari/a, amb la resta de l'equip.



- Informar a la persona usuària i tramitar els aspectes de modificació de les capacitats, document de voluntats anticipades, i registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- Realitzar els tràmits necessaris de trasllat entre centres, des del domicili o per defunció.

h) Personal mínim necessari

- Grup gerocultor. D'obligada presència durant totes les hores del servei de dilluns a divendres, durant els 12 mesos de l'any.
- Grup Sanitari. Presència de dilluns a divendres durant tot l'any, distribuint l'horari a criteri de l'adjudicatària amb presència mínima:
 - Infermeria: tots els dies de la setmana
 - Fisioteràpia: mínim 3 dies a la setmana
- Grup social: Presència de dilluns a divendres durant tot l'any, distribuint l'horari de cada categoria professional amb presència mínim de 3 dies per setmana, a criteri de l'adjudicatària i aprovat per l'IMSS. S'ha de garantir presència als dos torns (matí i tarda).

3.5.2.5 Personal d'atenció indirecta

Per a oferir els serveis generals (administració, cuina, bugaderia, neteja, i manteniment) el centre ha de disposar del personal i protocols necessaris.

Es recomana que, quan sigui possible per a les funcions que han de desenvolupar en el lloc de treball dels serveis d'atenció indirecta, es contractin persones treballadores incloses en els col·lectius de la inserció sociolaboral, com els joves, les persones aturades de llarga durada, amb risc d'exclusió social i les persones amb discapacitat.

Els requeriments que l'adjudicatària haurà d'observar en relació al personal d'atenció indirecta són:

- **CUINA.** Els/les professionals de cuina hauran de comptar amb la formació preceptiva per a poder garantir correctament la seva pràctica d'higiene i manipulació dels aliments. El servei es prestarà tots els dies laborables de dilluns a divendres que el centre està obert. La direcció tècnica i la persona responsable higiènic-sanitària del centre han de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de manipulació d'aliments.
- **NETEJA i BUGADERIA.** El servei de neteja i bugaderia donarà servei tots els dies de la setmana amb l'horari que l'adjudicatària consideri i que l'IMSS autoritzi.
- **MANTENIMENT.** El centre podrà optar per tenir adscrita a la plantilla una persona que desenvolupi les tasques del petit manteniment de les instal·lacions



del servei o bé subcontractar aquest servei. En aquest cas l'adjudicatària haurà de notificar-ho a l'IMSS.

- **CONTROL ENTRADES I SORTIDES.** Per a garantir el control d'entrades i sortides de les persones, així com la seguretat de l'establiment durant les hores de servei del centre de dia.

3.5.2.6 Consideracions sobre altres funcions

Coordinador/a d'empresa. L'adjudicatària ha d'assignar a una persona de la seva plantilla les funcions de coordinació amb l'IMSS més enllà de la supervisió i el control del funcionament diari del centre de dia.

Aquesta figura serà el/la coordinador/a de l'adjudicatària, sent responsable de la comunicació directa amb l'IMSS, i entre d'altres, per donar una resposta àgil als requeriments que es puguin fer a l'adjudicatària.

Aquest/a professional ha d'acreditar uns bons coneixements sobre els serveis d'atenció a les persones grans dependents, especialment si és en l'àmbit de l'acolliment diürn, també haurà de disposar d'una experiència prèvia mínima de tres anys en la gestió de centres de dia per a les persones grans.

Atenció mèdica. El centre de dia Casa Bloc no requereix la figura d'un/a professional de medicina en plantilla.

3.5.3 ORGANITZACIÓ FUNCIONAL-

L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

Metodologia de funcionament:

El primer mes de la gestió integral del centre, l'adjudicatària dels serveis, lliurarà al/la tècnic/a del Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals de l'IMSS la planificació organitzativa de l'equip professional amb el màxim detall i seguint les plantilles que facilitarà el Servei de IMSS, així com la planificació de la formació anual:

- Plantilla prevista.
- Distribució de torns i horaris.
- Planejament mensual de les presències diàries d'atenció directa i d'atenció indirecta.
- Planificació de la formació anual: calendari detallat d'àrees i continguts de la formació, duració i hores destinades a cada categoria laboral.

Al cap de sis mesos de l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatària dels serveis ha de presentar al/la tècnic/a del Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals de l'IMSS el següent:



- Un informe d'avaluació de la gestió de RRHH (nombre de treballadors/es del centre, especificant categoria laboral, tipus de contracte, jornada laboral, salari brut i cost per a l'adjudicatària), moviments d'altres i baixes, relació de substitucions, accions formatives realitzades (contingut, hores i professionals que l'han realitzat), mesures incorporades que afavoreixin la conciliació familiar i laboral, mesures d'igualtat, mesures de prevenció de riscos laborals, entre d'altres.

3.5.4 FORMACIÓ DE L'EQUIP PROFESSIONAL I SUPERVISIÓ

3.5.4.1 Pla de formació de l'equip professional

L'adjudicatària ha d'establir un pla de formació bàsica, específica i continuada del personal, basada en la millora de l'atenció al resident: AICP.

L'adjudicatària haurà de presentar a l'IMSS en el termini de 2 mesos a partir de la data d'inici d'execució del contracte el Pla de Formació corresponent.

El pla de formació de l'equipament ha de distingir tres apartats:

- 1) **La formació bàsica d'accés dels/de les professionals:** L'adjudicatària garantirà que tot el personal té la titulació requerida per a desenvolupar la feina assignada. L'IMSS podrà requerir la documentació acreditativa quan ho consideri oportú.
- 2) **La formació específica:** l'adjudicatària facilitarà la formació complementària necessària per a desenvolupar les tasques amb estàndards d'excel·lència, implementant un pla de formació per a cada treballador/a que asseguri les habilitats funcionals, psicològiques i socials, per a atendre les persones usuàries. Aquesta formació es farà des dels paràmetres del model d'AICP.
- 3) **La formació continua:** es tracta de les accions formatives per reforçar el treball quotidià de l'equip.
 - Aquestes actuacions consistiran en cursos que es duran 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'adjudicatària 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 centres de dia per a persones grans: dret a l'envel·liment digne, abordatge del deteriorament cognitiu, alteracions del comportament i altres problemàtiques de salut mental, 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'estrès, entre d'altres.
- Formació en igualtat de gènere amb especial èmfasi en les eines de prevenció, detecció, tractament i derivació dels casos de violència masclista.

3.5.4.2 Supervisió

L'adjudicatària assignarà una persona 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 és un espai confidencial de reflexió, anàlisi i de contrast de la pràctica professional i s'ha de fer des de fora de l'organització. En aquest sentit, l'adjudicatària serà responsable de la selecció de la persona que exercirà aquesta funció, i compartirà, amb el seu consentiment, el seu currículum vitae amb l'IMSS, que validarà la selecció realitzada.

Serà un espai mensual, amb una durada mínima de tres hores per sessió, a distribuir d'acord amb les necessitats del servei i organitzatives de l'equipament, vetllant per tal que tots els/les professionals dels diferents perfils i torns puguin disposar d'aquest suport complementari per part d'un/a professional expert/a.

Del treball de supervisió es desprendran propostes de millora genèriques de les que es farà un retorn a la direcció del centre i al tècnic municipal referent de l'IMSS en una de les sessions previstes a l'any que es dedicarà a aquesta finalitat.

4 CLÀUSULA 4. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

4.1 CONSIDERACIONS GENERALS

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 actualitzat l'inventari existent, la relació del qual s'adjunta a l'Annex 3 del present plec.
- 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'adjudicatària 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'adjudicatària assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenedora davant el Departament d'Empresa i Treball 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'adjudicatària haurà d'informar, sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, el tipus de servei, empresa/entitat i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.
- L'IMSS tindrà la potestat de sol·licitar a l'adjudicatària la documentació reglamentària i els informes per al control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest plec.

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 plec 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 realitzi dels ascensors, per a una 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/per les responsables tècnics/tècniques municipals i, en qualsevol 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 de cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'adjudicatària 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'adjudicatària i s'adaptarà al que determinin els/les responsables tècnics/tècniques municipals.

- **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'adjudicatària del Manteniment de Detecció d'Incendis i Intrusió, a partir de la coordinació de l'adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

- **Protecció de béns i mobiliari:**

- Tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, entre d'altres), 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 ampla.

d) Descripció dels serveis.

- Auditoria d'estat de les instal·lacions:
 - Serà responsabilitat de l'adjudicatària 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 des de l'inici de l'execució del mateix.
 - En aquesta valoració es faran constar les millores necessàries a realitzar per a la prestació del servei i que són responsabilitat de l'IMSS. La valoració es repetirà al final del contracte objecte d'aquest plec, 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'adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius presents als edificis, durant el primers 2 mesos de vigència del contracte, segons model facilitat pels Serveis Tècnics.
 - L'adjudicatària 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 TENSÍÓ/MITJA TENSÍÓ: Potència, capacitat, factor de potència, voltatge, intensitat.
 - CLIMATITZACÍÓ: Potències (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament.
 - FONTANERIA: Volum i 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'adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament necessari en la prestació del servei contractat.
 - L'adjudicatària 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 a 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 a evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat per a les persones usuàries, familiars, personal i visites.



- Tenir un 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/les 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 per a les persones usuàries com per a familiars i professionals.

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

4.2.1 MANTENIMENT ORDINARI

L'adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i 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'adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

Els problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altra incidència que impliqui un risc per a usuaris/es, treballadors/es o vianants, hauran d'ésser comunicats per l'adjudicatària a l'IMSS en un termini màxim de 48 hores en cas normal i en un termini màxim de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del/de la propietari/a de l'edifici.

El **manteniment correctiu** comprèn la reparació d'averies 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:

- a) 1.000 euros, s'hauran de comunicar prèviament als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.
- b) 3.000 euros, implicarà obligadament la presentació d'un pressupost previ per part de l'adjudicatària 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.
- c) 6.000 euros, implicarà obligatòriament 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'adjudicatària que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

Manteniment normatiu o obligatori:

- Serà responsabilitat de l'adjudicatària 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.

4.2.2 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'avaries 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 a fer les reparacions extraordinàries o per introduir modificacions en les obres o instal·lacions



4.2.3 EQUIPAMENT I MATERIAL INVENTARIABLE

És responsabilitat de l'adjudicatària 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'adjudicatària 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 als 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.

4.2.4 CONTROL DE LA LEGIONEL·LOSI I PREVENCIÓ

És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària 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.

4.2.5 INCIDÈNCIES SOBRE EL MANTENIMENT I L'ESTAT DE L'EQUIPAMENT

L'adjudicatària 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 altra acció o ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present plec, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

4.2.6 PINTURA DEL CENTRE

L'adjudicatària 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.



4.2.7 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 (veure Annex 5 del present plec) 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/de la cap de manteniment.

L'adjudicatària haurà de contractar un/a auditor/a extern/a 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'adjudicatària i l'estat de conservació del centre.

A tal efecte s'ha establert una reserva pressupostària anual per aquest concepte inclosa al 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.

L'import de l'auditoria de costos anirà a càrrec de l'adjudicatària i li serà abonada prèvia factura justificada a finals d'any o en el termini que s'estableixi amb el/la tècnic/a municipal de mutu acord.

4.2.8 NETEJA

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

L'adjudicatària ha de seguir els criteris ambientals següents per a efectuar la neteja de les instal·lacions segons l'Annex 2 d'aquest plec.

4.2.9 RISCOS I RESPONSABILITATS

L'adjudicatària 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 per les persones usuàries durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.



4.2.10 COMPETÈNCIES DE L'IMSS 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'adjudicatària facilitarà a l'IMSS 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).

4.2.11 ACREDITACIÓ DE L'ESTAT DE L'EQUIPAMENT I L'INVENTARI

L'adjudicatària haurà de presentar anualment i amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, serà necessari per part de l'adjudicatària, retornar a la finalització del 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 l'inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatària.

4.2.12 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

A partir de la data d'inici del contracte indicada en el document de formalització del mateix, l'adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

- a) Funcionament ordinari de les instal·lacions i espais.
 - L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja diària de la totalitat de les instal·lacions, així com garantirà que l'espai es trobi en perfectes condicions d'higiene per atendre als usuaris.
 - L'adjudicatària assumirà totes les despeses corresponents als subministraments d'aigua, llum, gas, telèfon i l'accés a internet de l'equipament.
 - L'adjudicatària ha d'aportar el material informàtic (software i hardware), impressores, fotocopiadores, telèfons (mòbils inclosos) necessaris per a facilitar la gestió administrativa del servei així com el material d'oficina necessari, des del primer dia de funcionament.

- b) Gestió de la documentació tècnica generada:

L'adjudicatària té l'obligació de garantir l'actualització de la informació tècnica de les instal·lacions objecte dels serveis contractats, el 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, entre d'altres.

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'adjudicatària presentarà als Serveis



Tècnics Municipals els documents “*as built*” modificats en format i versió compatible amb el programari utilitzat per l'Ajuntament/IMSS (MICROSTATION i AutoCad), juntament amb les garanties dels equips i les legalitzacions pertinents de les instal·lacions sotmeses a normatives específiques.

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

- c) Gestió mediambiental de subministraments generals. L'adjudicatària ha de contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe A, d'acord als criteris de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que comercialitzi energia renovable amb garantia d'origen certificada.

- d) Gestió mediambiental i de residus: L'adjudicatària aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'adjudicatària 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, entre d'altres), a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

- e) Suport al responsable de manteniment: L'adjudicatària haurà de donar suport tècnic al/la responsable de manteniment de la gerència i també a empreses relacionades amb l'estalvi i l'eficiència energètica, les quals actuaran com gestores energètiques o similars.

Mitjans tècnics per a la realització del servei: L'adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per a 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'adjudicatària no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de preveure'n el lloguer al seu càrrec.

Serveis de suport al contracte sense cost associat:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT.
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa/entitat 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 a 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/entitat mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
 - La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, entre d'altres, de determinats materials o elements que componen les obres.
- f) Inspeccions periòdiques reglamentàries de les Entitats Inspectores i de Control (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 i l'Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pels 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 l'Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des de l'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'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunitat de riscos laborals amb una empresa/entitat autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa/entitat haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària 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 quina sigui la causa de la mateixa.

A l'Annex 4 del present plec s'adjunta la taula de gestió del manteniment desglossat per conceptes (equipament, instal·lacions, consums, entre d'altres).

5 CLÀUSULA 5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

5.1 COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

L'adjudicatària assignarà una persona que serà responsable de coordinació amb l'IMSS a efectes generals, més enllà de la direcció del funcionament dels serveis, amb bon coneixements del funcionament general dels recursos per a gent gran.



La coordinació de l'adjudicatària respondrà als requeriments que l'IMSS faci a aquesta.

La coordinació de l'adjudicatària tindrà una experiència mínima de 3 anys en la gestió de residències assistides i serà la responsable última del funcionament del servei i del compliment íntegre d'aquest contracte. L'IMSS podrà requerir l'acreditació de la coordinació.

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

5.2 PLANIFICACIÓ I LLIURAMENTS

L'adjudicatària planificarà els serveis descrits en aquest plec i els continguts dels diferents programes i els lliurarà a l'IMSS amb les dates i amb les freqüències previstes per tal de facilitar el seguiment del correcte desenvolupament de l'execució del contracte.

Protocols	Primer mes de contracte
Programa anual d'activitats	Anual, abans de final del segon mes de cada any.
Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn	Anual, abans de final del segon mes de cada any.
Programa de formació de l'equip professional	Anual, abans de final del primer mes de cada any.
Indicadors d'activitat	Mensual.
Valoracions de satisfacció de les persones usuàries i altres usuaris, familiars i personal	Semestral.
Memòria anual del servei	Anual, abans de fi del segon mes de cada any natural.
Normes de funcionament intern	Revisió durant el primer mes del contracte.
Planificació de presències	Abans del 5è dia hàbil de cada mes.
Plantilla de personal	Abans del 5è dia hàbil de cada mes.
Programa de formació de l'equip professional	Anual, abans de fi del primer mes de cada any.

5.3 INDICADORS I INFORMES

L'IMSS avalua el servei mitjançant un conjunt d'indicadors que permeten fer el seguiment del mateix i valorar la qualitat de les prestacions previstes en aquest plec. L'adjudicatària els implementarà i presentarà els resultats a l'IMSS abans del 5è dia hàbil de cada mes.

Les categories d'indicadors de servei, activitat i qualitat a les que es farà referència a l'informe mensual són les següents:

- Gestió Servei:



- Informació bàsica de població usuària i ocupació del servei.
- Organització del servei i dels equips professionals adscrits.
- Relacionats amb els programes dels serveis bàsics definits en aquest plec.
- Qualitat:
 - Qualitat de l'atenció directa i satisfacció de les persones usuàries.
 - Qualitat del servei d'alimentació.
- Cost:
 - Relacionats amb els aspectes de gestió econòmica del servei.

La descripció específica dels indicadors, les formes de càlcul, les variables i els estàndards s'establiran amb l'empresa que resulti adjudicatària del contracte.

D'altra banda es lliuraran a l'IMSS els resultats de les enquestes i estudis de satisfacció que es facin a les persones usuàries sobre la qualitat del menjar de la residència, sobre les activitats que es realitzen, i en definitiva sobre com valoren l'atenció rebuda, queixes, suggeriments, i propostes extretes de les seves comissions i assemblees, entre d'altres. Tota aquesta informació serà també consultada per avaluar la qualitat.

5.4 CONTROL DE QUALITAT: COMISSIÓ DE QUALITAT I AUDITORIA ANUAL

L'adjudicatària 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.

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

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

L'adjudicatària constituirà una **Comissió de Qualitat** formada, com a mínim, pel director/a, RHS i una persona professional d'atenció directa.

La comissió haurà de:

- Conèixer les expectatives i percepcions dels usuaris, utilitzant instruments validats de recollida de dades.
- Garantir sistemes de selecció de personal adequats i adaptats al lloc de treball i vetllar per la formació del personal.
- Identificar, avaluar i millorar els principals processos d'atenció.
- Garantir el compliment de les normatives, protocols de seguretat, i impacte ambiental negatiu.



L'adjudicatària haurà de dur a terme una **auditoria tècnica externa** anualment i el seu contingut avaluarà la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries. L'adjudicatària podrà fer proposta sobre el contingut concret i els possibles proveïdors a l'IMSS. La decisió final serà contrastada amb el/la tècnic/a municipal, qui finalment autoritzarà aquell proveïdor que consideri més adequat.

L'objectiu de l'auditoria tècnica és avaluar i acreditar el nivell de qualitat aconseguït en el servei d'atenció a les persones grans, i té com a finalitat poder identificar aquelles àrees on cal implementar noves accions correctives i/o de millora continua.

L'auditoria de qualitat avalua els processos establerts en el model de la gestió centrada en la persona, i s'ajuda de les següents eines de mesura i anàlisi:

- Sistema de seguiment i mesures amb els indicadors identificats.
 - Els indicadors s'estructuren en diferents àrees rellevants al model d'atenció i es determinen d'acord als processos prioritaris amb impacte a l'atenció i/o suport oferts a la persona gran, oferint una guia per avaluar la qualitat i adequació de les accions portades a terme.
 - La mesura dels indicadors feta de manera periòdica i sistemàtica, proporciona no només un valor quantitatiu, si no que ens informa de les tendències i requereix un anàlisi de les desviacions per identificar problemes i introduir accions necessàries per aconseguir els valors objectius, i així aconseguir una millora contínua de la qualitat de la atenció a la persona.
- Sistema de queixes, reclamacions i suggeriments
 - Aquest procés és un bon termòmetre del nivell de qualitat assistencial, ja que una vegada analitzada per àrees donarà informació de les actuacions de prevenció i millora necessàries que s'han d'incorporar en el pla d'acció de millora contínua.
- Enquestes de satisfacció
 - Són un instrument per avaluar la qualitat del servei i el nivell de satisfacció de les persones ateses.
 - La satisfacció és un sentiment subjectiu, però que cal quantificar-lo per identificar si els serveis donats són de la qualitat compromesa i arriba o supera les expectatives prèvies.
 - Cal remarcar la necessitat de quantificar no només la qualitat dels serveis tangibles sinó també els intangibles, com pot ser per exemple l'empatia del cuidador.
- Inspecció de les ràtios professionals en atenció directa i indirecta.
 - Garantir les hores de les diferents categories professionals és clau per poder assolir el nivell de qualitat assistencial que el servei requereix.



- Avaluar el compliment de les ràtios dels professionals en atenció directa i indirecta, així com de la presència física i la gestió àgil de cobertures de baixes, és fonamental per el bon funcionament del servei on hi ha una dedicació intensiva del personal laboral.

L'auditoria tècnica de qualitat no acaba amb el retorn al centre amb l'avaluació numèrica. En el cas de no assolir el nivell de qualitat, la direcció del servei ha de garantir el desenvolupament d'un pla d'acció per millorar tots els aspectes específics identificats en l'informe final rebut, i acordar amb el grup auditor el termini d'implantació de les millores que estarà en funció si són molt o poc crítiques i/o vulnerables.

En conclusió, aquesta auditoria serà dirigida, gestionada i analitzada per l'IMSS i serà pagada per l'adjudicatària. Per a la seva realització, es farà una provisió (veure Annex 5 del present plec) d'un import determinat del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat pels anys del contracte, segons hi consta a l'apartat 6 de la memòria justificativa. Aquesta reserva s'aplicarà també a les possibles pròrrogues del contracte.

Aquesta auditoria tècnica anual inclou l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries, com a mínim, en 4 aspectes bàsics:

- Servei d'alimentació.
- Estat de les instal·lacions.
- Resposta del servei a les demandes dels/de les usuaris/es.
- Atenció centrada en la persona i participació al propi PIAI.

L'objectiu és assolir un nivell de satisfacció mínim de les persones usuàries del 80% o superior i, per tal d'incentivar aquest assoliment, s'estableix un pagament variable per import màxim de 12.210 euros (IVA exclòs) per a cada anualitat del contracte i de qualsevol de les anualitats de les possibles pròrrogues, tal i com s'estableix a l'apartat 7 i 11.1.2 de la memòria justificativa.

5.5 QUEIXES I SUGGERIMENTS

Sistema de recollida de queixes i suggeriments:

Les queixes o reclamacions són l'opinió de la persona usuària, i dels familiars sobre el funcionament del centre de dia. La persona que expressa la queixa espera una resposta dels/de les responsables de l'equipament.

- Totes les queixes o reclamacions s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- La direcció portarà el registre de les queixes amb les corresponents respostes i els/les professionals implicats en la resposta.
- Les queixes s'atendran personalment per la direcció o persona en qui delegui.
- Els/les usuaris/es podran expressar les queixes durant tot l'horari d'atenció.



- Les queixes i reclamacions podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip, que les derivaran a la direcció.
- Les queixes verbals i escrites, hauran d'enregistrar-se i es faran arribar a l'IMSS com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les en les reunions de seguiment mensual amb el/la tècnic/a municipal. Es comunicaran tant les queixes com la resposta que inclourà les mesures que s'adoptaran per resoldre-ho i evitar que es torni a produir.
- La bústia de queixes i suggeriments serà revisada diàriament.
- Les queixes verbals s'atendran verbalment i les escrites seran respostes per escrit.
- Les queixes es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables. La direcció ha d'elaborar l'escrit i en guardarà una còpia registrada.
- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

6 CLÀUSULA 6 . DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMILIARS

L' adjudicatària i l'equip directiu del centre protegirà els drets i les llibertats de les persones usuàries i famílies, i vetllarà per:

- Garantir que les contencions físiques o químiques tinguin prescripció mèdica o jurídica, i si és possible, col·legiadament.
- Ajudar a satisfer les necessitats de comunicació de totes les persones usuàries.
- Donar suport i facilitar espais de trobada i debat entre les persones usuàries del centre.
- Facilitar i donar a conèixer els horaris d'atenció dels/de les professionals, per poder demanar hora d'entrevista.
- Facilitar que el consentiment general de cures i serveis es formalitzi en el moment de l'ingrés del resident.
- Garantir el control i registre de entrades i sortides.

7 CLÀUSULA 7. ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ I ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ

7.1 ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ

El **Consell de participació** del centre ha de constituir un espai d'informació, de consulta i de debat per a totes les persones que en formen part i ha de representar a tots els col·lectius que l' integren mitjançant els seus representants escollits.



Hauran de reunir-se, com a mínim 1 cop a l'any amb caràcter ordinari, o sempre que ho convoqui la presidència a iniciativa pròpia o a petició de la meitat dels seus membres.

Funcions:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de normes de funcionament intern del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual, que ha de contenir l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

Composició:

El consell de participació de centre té com a mínim la composició següent:

- Presidència: que recau en el director o directora del centre.
- Vocalies:
 - Dues persones designades en representació de l'IMSS..
 - Dues persones que treballen en el centre escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys una d'elles haurà de desenvolupar funcions d'atenció directa.
 - Quatre persones usuàries del servei, que seran designades entre i per les persones usuàries. En el cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells. S'haurà de respectar la paritat de gènere i la diversitat dels perfils o col·lectius atesos.
 - Una persona familiar dels usuaris i usuàries escollida entre i per les persones que componen aquest col·lectiu en el centre. En cas d'existir una associació de familiars que aplegui com a socis a la majoria de famílies, aquesta associació ha de proposar les persones membres del consell de participació.
 - Una persona representant de l'administració local, en els casos que no hi sigui representada ni com a titular del centre ni com a administració finançadora del servei.
 - Secretaria, que és designada per la presidència entre les persones vocals del consell i té veu i vot.



7.2 ALTRES MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I DIFUSIÓ

7.2.1 MECANISMES DE PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMILIARS

Es promourà i donarà suport per a que les persones usuàries facin reunions i assemblees àmplies o de petit grup per vetllar per la seva implicació i opinió directa en l'activitat del centre i determinats acords que calgui prendre.

Es facilitaran mecanismes de suport per tal que les persones usuàries facin propostes de millora o queixes si ho consideren:

- Comissions, assemblees, reunions, entre d'altres.
- Estudis de satisfacció sobre aspectes concrets, menjar, activitats, atenció rebuda, entre d'altres.
- Consell de Centre.
- Garantir que totes les persones del servei han de conèixer la **bústia de suggeriments** del centre. Estarà visible i senyalitzada.
- Garantir que totes les persones usuàries i els seus familiars tinguin accés als fulls de reclamació del centre i siguin informats pel personal del servei dels canals per a fer arribar queixes a on correspongui.
- El **tauler d'anuncis** del centre estarà situat en un lloc visible ha de constar obligatòriament la següent informació:
 - Autorització de l'establiment o servei.
 - Normes de funcionament intern.
 - Organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
 - Horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i de la persona responsable higienicosanitària.
 - Drets i deures de les persones usuàries.
 - Horari d'informació als familiars dels responsables de les diferents àrees d'assistència.
 - Horaris dels serveis generals (menjador, podologia, entre d'altres.)
 - Programa anual d'activitats.
 - Instruccions per a casos d'emergència.
 - Tarifes de preus dels serveis complementaris.
 - Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.

7.2.2 MECANISMES DE PARTICIPACIÓ DELS PROFESSIONALS

Els/les treballadors/es disposaran de diferents mecanismes de participació i representació amb l'objectiu, d'una banda, de contribuir a la millora qualitativa del servei i del model d'atenció i, d'una altra banda, de donar a conèixer i tractar els seus drets relacionats amb el desenvolupament de la seva tasca professional al centre.

Els/les professionals estaran representats/des i participaran en condició de membres:



- En els consells de participació del centre, tal i com s'estableix en el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- En els mecanismes de representació legal dels treballadors: delegats de personal i comitè d'empresa; delegats de prevenció i Comitè de Salut Laboral; seccions sindicals, assemblees, etc.
- Es crearan diferents grups de treball o comissions que afavoreixin la realització de propostes per la millora en la prestació del servei i en les condicions laborals dels/de les professionals.

Els/les professionals del centre participaran amb les seves propostes i suggeriments en:

- L'elaboració del pla de formació.
- El grup o comissió de treball per a la millora del model assistencial.
- La comissió de qualitat i pla de millora contínua en el centre.
- En les enquestes de satisfacció i de clima laboral.

8 CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ADJUDICATÀRIA

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

En relació a l'equip professional:

- Els/les professionals i el personal que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. També és l'adjudicatària qui assumeix la responsabilitat de totes les actuacions del personal, no podent repercutir de cap manera ni en cap sentit a l'IMSS.
- L'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 en aquest plec.
- No vincularà al servei un nombre d'hores diferent al que s'estipula dins d'aquest plec.
- 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.-



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.

- L'adjudicatària, pel que fa al personal que designi per a l'execució del servei, resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària, de seguretat i salut en el treball, i, en particular, a formalitzar les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals que estableix la normativa vigent i a acreditar el compliment de les obligacions següents:
 - L'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva corresponent a l'activitat contractada i sense descuidar el que pugui afectar la integritat dels/de les treballadors/es.
 - La formació i informació en matèria preventiva a els/les treballadors/es i treballadors/es contractats.
 - El justificant del lliurament d'equips de protecció individual que són necessaris.
 - Per als serveis d'atenció indirecta subcontractats, s'ha d'exigir a les empreses subcontractistes els justificants de les obligacions esmentades i lliurar-los a l'IMSS.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'adjudicatària ha de complir amb allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera a l'IMSS o a l'Ajuntament de Barcelona.

En relació als recursos materials:

- Dotarà als/les professionals amb tasques de direcció de l'equipament i auxiliars de geriatría dels serveis de telèfons mòbils.
- Dotarà als/les professionals contractats dels uniformes, complements del personal i EPI necessaris per al desenvolupament de la seva activitat, que aniran a càrrec de l'adjudicatària. Els uniformes hauran de dur visible el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament de Barcelona, que es pot obtenir a través del següent enllaç:

<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/CAPITOLS/CAP10.pdf>

- Es facilitaran un mínim de 4 tauletes tàctils i 2 ordinadors portàtils per a que les persones usuàries puguin fer-ne ús en la realització d'activitats, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 3.3.2.1 d'aquest plec. Igualment, garantirà la connexió *wifi* a internet per a les persones usuàries i l'equip del servei, tant als espais comuns, com als privatis de l'equipament.
Tots aquests béns materials s'hauran de posar a disposició de l'execució del contracte durant tota la seva vigència.

En relació a les persones usuàries:



- 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'adjudicatària haurà d'informar expressament a l'IMSS, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- 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 en aquest plec.
- Establir els mecanismes d'informació i de participació dels/de les usuaris/es o els seus representants legals.
- Comunicar a l'IMSS mitjançant correu electrònic, les baixes dels/de les usuaris/es que es produeixin per qualsevol causa, dins de les 24 hores següents.
- L'adjudicatària, quan detecti que una persona es trobi en una situació que exigeixi suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica de manera urgent i no disposi d'un guardador de fe, li prestarà de manera provisional el suport corresponent.

En relació als serveis i la informació:

- Comunicar immediatament quan es produeixi qualsevol incidència greu, mitjançant document de comunicat d'incidències d'activitat facilitat per l'IMSS.
- Assegurar els estàndards de qualitat que l'IMSS 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 de l'Ajuntament de Barcelona en tota la documentació i/o en la identificació del personal de l'empresa/entitat que treballi en l'equipament, constant sempre com empresa/entitat gestora.
- Aportar, a requeriment de la Direcció de l'IMSS la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, els indicadors de gestió i altra documentació que es determini a través del/de la referent tècnic/a 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.
- 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 en aquest plec.
- Disposar dels registres establerts, degudament documentats i permanentment actualitzats, així com:



- Registre d'altres i baixes (aquestes darreres amb data i motiu).
- Registre de caigudes.
- Registre d'emergències sanitàries.
- Registre de la neteja diària, setmanal i mensual, de totes les zones.
- Registre de les petites reparacions i el manteniment dels serveis comuns.
- Registre de comunicat d'incidències a les persones.
- Registre d'entrega de les normes de funcionament intern.
- Disposar d'un tauler d'anuncis, en un lloc visible, en el qual s'hi exposi:
 - Autorització de l'establiment o servei.
 - Normes de funcionament intern.
 - Organigrama de l'establiment, els seus/les seves responsables i la seva dependència organitzativa.
 - Horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i de la persona responsable higienicosanitària.
 - Drets i deures de les persones usuàries.
 - Horari d'informació als familiars dels responsables de les diferents àrees d'assistència.
 - Horaris dels serveis generals (menjador, podologia, entre d'altres.)
 - Programa setmanal d'activitats.
 - Instruccions per a casos d'emergència.
 - Tarifes de preus dels serveis complementaris.
 - Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.
- 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 a les persones usuàries.
- Haurà de realitzar el petit manteniment dels espais .
- Elaborar els Programes que es preveuen en aquest plec i actualitzar-los quan s'estableixi.

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

- Fer-se càrrec de les despeses d'aigua, telèfon, llum, gas i internet, i manteniment, reparació i substitució, si fos el cas, dels mitjans materials que siguin propietat de l'IMSS, i 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'adjudicatària i/o del seu personal.
- L'IMSS podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu responsabilitat de l'adjudicatària.

L'adjudicatària, de conformitat amb els apartats 2 i 18 de la memòria justificativa, com a condició especial d'execució, haurà de donar compliment a les obligacions específiques que siguin d'aplicació d'acord amb la *Instrucció tècnica per a l'aplicació*



de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, específicament aquelles que fan referència a la qualitat ambiental del paper, els esdeveniments del programa d'activitats, el disseny i producció de material de comunicació imprès, disseny i producció de material digital, la neteja i manteniment d'espais, dotació d'equips informàtics, vestuari, subministrament d'electricitat i de la memòria anual.

9 CLÀUSULA 9. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS

Drets de l'IMSS:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin del seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte acompliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'empresa adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.
- Sol·licitar les dades d'autonomia i la qualitat assistencial de les persones usuàries. .
- Exigir l'adopció de mesures per restablir l'execució del pactat si l'adjudicatària incorre en actes i omissions que interrompin el funcionament del servei del programes de treball.
- Sol·licitar a l'adjudicatària la documentació per a comprovar el funcionament del servei i la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.
- Modificar, per interès públic, les característiques del servei, suspendre'n o resoldre'n l'execució, indemnitzant l'adjudicatària, si s'escau, per danys i perjudicis, d'acord amb la legislació vigent.

Obligacions de l'IMSS:

- Abonar les factures presentades en l'execució del present contracte d'acord amb les previsions i precisions definides en el contracte.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides per aquest plec.
- Facilitar el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament pels usos previstos en aquest plec.
- Garantir el cobrament als usuaris dels preus públics.
- Supervisar i aprovar el projecte de funcionament, les normes de convivència i la memòria anual de gestió.



- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què aquesta sigui solucionada. Resoldre qualsevol dubte pel que fa a la interpretació dels plecs..

10 CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

L'IMSS té la representació del centre de dia i aquesta no se li podrà atorgar a l'adjudicatària. L'incompliment serà objecte de sancions i de responsabilitats legals.

L'IMSS és titular de la documentació escrita o audiovisual, i generarà en la relació amb els persones usuàries: per la prestació del servei, elaboració d'informes, estudis, publicitats, entre d'altres.

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

L'adjudicatària vetllarà perquè aparegui el logotip de 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.

Els uniformes del personal hauran d'incorporar el logotip de Ajuntament de Barcelona.

11 CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan es convoqui un nou procediment de licitació un cop finalitzat el present contracte i en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra adjudicatària diferent de la que havia estat fins a aquell moment, l'adjudicatària que finalitzi el contracte i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació del servei.

Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades i el lliurament d'un inventari actualitzat.

La Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment de l'IMSS supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi en les persones ateses pel servei.

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'adjudicatària sortint de les condicions establertes als plecs.



L'adjudicatària sortint estarà obligada 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 a la nova adjudicatària 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 la nova adjudicatària per aconseguir les millors condicions de continuïtat i amb el mínim perjudici en l'atenció a les persones usuàries.
- Lliurament d'un inventari actualitzat.

Es considerarà que s'ha realitzat l'entrega de la prestació quan l'adjudicatària entrant, la sortint i l'IMSS signin un document de conformitat en el qual es reculli que s'han complert els punts anteriors.

L'adjudicatària entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en aquest plec.



ANNEX 1. SERVEI D'ALIMENTACIÓ

El servei d'alimentació consisteix en el subministrament d'àpats diaris en el centre, seguint els criteris que es descriuen a continuació.

Programació i confecció de menús

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

L'adjudicatària elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica de menús i dietes especials, i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments, amb servei de càtering ja que les característiques de l'equipament només permeten la elaboració final dels aliments. Es requereix fer servir línia freda pels seus nivells de seguretat i qualitat alimentària.

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).

L'adjudicatària haurà de presentar, a requeriment de l'IMSS, la informació de l'empresa de càtering referent als productes que siguin necessaris per a elaborar els menús que formin part d'aquest contracte.

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

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: 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, entre d'altres).
En el cas que la persona no tingui tolerància a l'enciam, l'adjudicatària 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 aquest plat no podran ser amanida.
- Postres: Fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivats.
- Pa blanc, integral i per a 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. També 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'adjudicatària donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.

Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a: (grams de pes en cru)
Arròs	60-80
Llegums	60-80
Pasta	60-80
Patates	150-200
Pa	40-60
Verdures i Hortalisses	200-300
Fruites	150-200
Llet	200-250
logurt	125

Formatge curat	40-60
Formatge fresc	80-125
Carn	100-125
Aus	200-250
Peix	125-150
Ous	80-125
Oli d'oliva	20
Mantega	10

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

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, l'adjudicatària 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 (tal i 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, entre d'altres.

Llegums: Llenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres.

Peix i marisc: rap, mero, tonyina, llobarro, daurada, caçó, llenguado, bacallà, salmó sípia, calamars, musclos, gambes, escamarlans. No s'admetran peixos com la perca, el panga, la caella i la til·lapia.

Carns: Pollastre, vedella, xai, porc, conill i gall d'indi.

Fruites: meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, prunes, cirera, pera, pomes, plàtans, albercocs, nectarines, entre d'altres.



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.

Frequència 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

Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per a les diferents necessitats previstes de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, entre d'altres.

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 i haurà de comptar amb l'aprovació de l'IMSS.

S'hauran de preveure les següents dietes i les seves combinacions, a elaborar només en els casos en que hagin estat prescrites i aprovades:

TIPUS DE DIETES



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

Totes aquestes dietes, a la vegada, es podran presentar com:

- Dieta de fàcil masticació.
- Dieta triturada.

Es tindrà especial cura en els plats servits en format texturitzat per tal que la seva presentació resulti atractiva.

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

Qualitat dels productes

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

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.

Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

L'adjudicatària 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.



- 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 prerequisits d'higiene i traçabilitat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'adjudicatària.

L'adjudicatària 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'ofereixi el servei Àpats en Companyia, l'adjudicatària haurà de designar una persona responsable per a fer els controls i els registres en l'espai-menjador.

Vaixella, coberta i parament de taules

L'equipament disposa de material inventariat de cuina i menjador i l'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.

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 utilitzades en el servei i l'haurà de dur a terme d'acord amb la instrucció municipal vigent de neteja i recollida selectiva (https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-neteja_43821.pdf)

L'adjudicatària haurà de subministrar el material de neteja per a dur a terme el que s'exposa en el paràgraf anterior..

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 a ser utilitzats en d'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.

Maquinària eficient

En el 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.

Altres criteris per a la gestió del menjador

El servei inclou les activitats de parar i desparar la taula, emplatar els menús tenint cura de la presentació i servir-los, reposar setrilleres, 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'adjudicatària disposarà de protocols de seguretat alimentària i durà a terme les anàlisis bacteriològiques dels àpats, superfícies, útils de cuina i mostres segons la normativa.

L'adjudicatària passarà enquestes de satisfacció semestrals i en transmetrà els resultats a l'IMSS quan es requereixin o en els indicadors reportats periòdicament.



ANNEX 2. NETEJA

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

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

- 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 el 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 una finalitat més aparent que de neteja (ambientadors o similars, substàncies perfumades o anàlegs).
- 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 (contenedor blau).
 - Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc).
 - Vidre (contenedor verd).
 - Matèria orgànica (contenedor marró).
 - Rebuig (contenedor gris).
- 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'adjudicatària 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.



ANNEX 3. INVENTARI BENS

INVENTARI

Centre:	CENTRE DE DIA CASA BLOC
Data de realització:	20/9/2022

Article	Marca/Model	Ubicació	Propietari	Data		Unitats	Preu	Estat en què es troba	Observacions
				Alta	Baixa				
Taula de escriptori rectangular		Despatx	Administració			1		Bo	
Taula de escriptori rodona		Despatx	Administració			1		Bo	
Calaixera metàlica		Despatx	Administració			1		Bo	
Armarí arxivador		Despatx	Administració			1		Bo	
Cadira negra encoixinada		Despatx / perruqueria	Administració			6		Bo	
Cadira madera		Despatx	Administració			4		Bo	
Teclat negre		Despatx / menjador	Administració			5		Bo	
Cadira d'oficina		Despatx	Administració			3		Regular	
Taula auxiliar negra		Despatx	Administració			1		Bo	
Taula ordinador madera		Despatx	Administració			2		Bo	
Telèfon inalàmbric	Panasonic	Despatx	Administració	10/1/2019		1	32,99	Bo	
Telèfon inalàmbric	Panasonic	Cuina	Administració	10/1/2019		1	32,99	Bo	
Altaveus inalàmbrics	OK	Despatx	Administració	10/1/2019		1	83,99	Bo	
Fax brother/fotocopiadora		Despatx	Administració			1		Bo	
Impressora brother negra		Despatx	Administració			1		Bo	
Ordinador sobretaula		Despatx / menjador	Administració			2		Regular	
Ordinador sobretaula	HP	Despatx	Administració	10/1/2019		1	599	Bo	
Ordinador sobretaula	HP	Despatx	Administració	10/1/2019		1	599	Bo	
Ordinador sobretaula	HP	Sala principal	Administració	10/1/2019		1	599	Bo	
Pantalla ordinador sobretaula	Samsung	Sala principal	Administració	11/1/2019		1	119	Bo	
Pantalla ordinador sobretaula	Samsung	Despatx	Administració	12/1/2019		1	119	Bo	
Pantalla ordinador sobretaula	Samsung	Despatx	Administració	13/1/2019		1	119	Bo	
Altaveu PC	Trust	Despatx	Administració	10/1/2019		1	19,99	Bo	
Altaveu PC	Trust	Sala principal	Administració	10/1/2019		1	19,99	Bo	
Penchador metal		Despatx / WC	Administració			2		Bo	
Ventilador de terra Chestron		Despatx	Administració			1		Regular	
Pisarra blanca		Despatx	Administració			1		Regular	

Panel suro		Despatx / sala principal / infermeria	Administració			3		Bo	
Projector Epson		Despatx	Administració	20/12/2017		1	409 €	Bo	
Disc dur extern	Western	Gimnàs	Administració	10/1/2019		1	74,9	Bo	
Pistola silicona		Despatx	Empresa	28/8/2017		1		Bo	
Pedalier		Gimnàs	Administració	18/6/2021		1	24,92 €	Bo	
Grúa de bipedestació		Gimnàs	Administració			1		Bo	
Cadira de plàstic negra jardí		Gimnàs	Administració			25		Bo	
Luminaria de infraroig		Gimnàs	Administració			1		Regular	
Luminaria de infraroig		Gimnàs	Administració	8/1/2019		1	140,36	Bo	
Barres paral.leles		Gimnàs	Administració			1		Regular	
Escala amb rampa		Gimnàs	Administració			1		Bo	
Roda de espatlla		Gimnàs	Administració			1		Bo	
Cèrcols		Gimnàs	Administració			45		Bo	
Bastons de colors		Gimnàs	Administració			30		Bo	
Bossa de fred/calor		Gimnàs	Administració			2		Bo	
Coixí petit per masatge		Gimnàs	Administració			2		Bo	
Taula despegable		Gimnàs	Administració			1		Bo	
Tens		Gimnàs	Administració	8/1/2019		2	117,37 u	Bo	
Pilota bobath		Gimnàs	Administració	8/1/2019		1	24,08	Bo	
Ulleres realitat virtual	Lenovo	Gimnàs	Administració	10/1/2019		1	189	Bo	
Tablets	bq	Gimnàs	Administració	26/11/2018		5		Bo	
Auriculars	vesen	Gimnàs	Administració	26/11/2018		5		Bo	
Camilla		Infermeria	Administració			1		Bo	
Carro de medicació		Infermeria	Administració			1		Regular	
Bàscula		Infermeria	Administració			1		Bo	
Escala 2 esglaons		Infermeria/ gimnàs	Administració			2		Bo	
Cadira petita escriptori giratòria		Infermeria	Administració			1		Bo	
Calaixera mobil (3 calaixos)		Infermeria	Administració			1		Bo	
Pulsiòmetre did		Infermeria	Administració	8/1/2019		1	32,55	Bo	
Rentacabells		Perruqueria	Administració			1		Regular	
Assecador de cabells		Perruqueria	Administració			1		Bo	
Taula rodona		Perruqueria	Administració			1		Bo	
Televisió	Samsung	Sala principal	Administració	10/1/2019		1	379	Bo	
Televisió	Samsung	Sala principal	Administració	4/3/2021		1	379 €	Bo	

Amplificador		Sala principal	Administració			1		Bo	
DVD Panasonic		Sala principal	Administració			1		Bo	
Micròfon		Sala principal	Administració			1		Bo	
Microcadena		Sala principal	Administració			1		Bo	
Microcadena	LG	Sala principal	Administració	10/1/2019		1	86	Bo	
Ordinador portàtil	HP	Sala principal	Administració	10/1/2019		1	699	Bo	
Pantalla projector		Sala principal	Administració	1/3/2018		1		Bo	
Taula ordinador blanca	ikea	Sala principal	Administració	10/1/2019		2		Bo	
Butaca ergonòmica reclinable blau amb reposacap		Sala principal	Administració			14		Bo	
Butaca ergonòmica festuc amb reposacap i reposapeus		Sala principal	Administració			10		Bo	
Butaca ergonòmica magenta amb reposacap		Sala principal		6/2/2017		5		Bo	
Butaca ergonòmica taronja amb reposacap		Sala principal		6/2/2017		5		Bo	
Moble de televisió		Sala principal	Administració			1		Bo	
Taula rectangular gris		Menjador	Administració			6		Bo	
Taula rodona gris		Menjador	Administració			1		Bo	
Taula auxiliar petita fusta		Menjador	Administració			1		Bo	
Cadira blau menjador		Menjador	Administració			41		Bo	
Nevera acer doble porta		Cuina	Administració			1		Bo	
Frigorífic petit (personal)	Teka	Cuina	Administració	10/1/2019		1	159	Bo	
Carro servir menjar		Cuina	Administració			2		Bo	
Congelador petit		Cuina	Administració			1		Bo	
Torradora		Cuina	Administració			1		Bo	
Microones		Cuina	Administració			1		Bo	
Rentavaixelles		Cuina	Administració			1		Bo	
Termos		Cuina	Administració			2		Bo	
Tesores cuina		Cuina	Administració			2		Bo	
Ganivet amb serra		Cuina	Administració			10		Bo	
Escala gran		Cuina	Administració			1		Bo	
Minipimer		Cuina	Administració			1		Bo	
Liquidadora got america		Cuina	Administració			1		Bo	
Cafetera inox grande		Cuina	Administració			2		Bo	
Paella		Cuina	Administració			4		Bo	
Olla		Cuina	Administració			3		Bo	

Plats de loza/vidre (fondo, pla, postre i cafè)		Cuina	Administració			180		Bo	
Plats de plàstic (fondo, pla, postre i cafè)		Cuina	Administració			29		Bo	
Boles de loza (grandes y pequeños)		Cuina	Administració			10		Bo	
Boles de plàstic (gran, mitjà i postre)		Cuina	Administració			40		Bo	
Safata loza		Cuina	Administració			4		Bo	
Safata plàstic		Cuina	Administració			1		Bo	
Got aigua vidre		Cuina	Administració			35		Bo	
Got aigua plàstic		Cuina	Administració			45		Bo	
Tassa tallat		Cuina	Administració			40		Bo	
Tassa cafè		Cuina	Administració			24		Bo	
Tassa cafè amb llet		Cuina	Administració			42		Bo	
Gerra vidre		Cuina	Administració			8		Bo	
Gerra plàstic		Cuina	Administració			6		Regular	
Panera		Cuina	Administració			7		Bo	
Forquilla		Cuina	Administració			45		Bo	
Cullera (gran, postre i cafè)		Cuina	Administració			90		Bo	
Ganivet		Cuina	Administració			50		Bo	
Estovalles		Cuina	Administració			12		Regular	
Taquiller (14 portes)		Vestuari	Administració			1		Bo	
Moble amb prestatgeria		Vestuari / bugaderia	Administració			4		Bo	
Aspiradora		Vestuari	Administració			1		Bo	
Assecadora de roba		Bugaderia	Administració			1		Bo	
Rentadora		Bugaderia	Administració			1		Bo	
Estenedor		Bugaderia	Administració			1		Bo	
Paperera sense pedal		WC usuaris / despatx / gimnàs	Administració			2		Bo	
Paperera pedal		WC despatx	Administració			12		Bo	
Calaixera blanca	ikea	WC	Administració	9/1/2019		2		Bo	
Cadira dutxa		WC	Administració	7/1/2019		1	303,6	Bo	
Pissarra suro gran		Entrada	Administració			1		Bo	
Cadira de rodes		Sala de màquines	Donació			5		Bo	



Caminadors		Sala de màquines	Donació			15		Bo	
------------	--	------------------	---------	--	--	----	--	----	--



ANNEX 4. TAULA GESTIÓ 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	ADJUDICATÀRIA	
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	NETEJA		X
		NETEGES PUNTUALS		X
		LEGIONEL·LA		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/ WIFI		X
	PORTER/VIDEOPORTER		X
ALTRES INSTAL·LACIONS	TELEASSISTÈNCIA		X
	XARXA ELECTRÒNICA		X
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X	
	ALARMA CONTRAINCENDIS	X	
	APARELLS ELEVADORS	X	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)		X
CONSUMS	AIGUA		X
	GAS		X
	ELECTRICITAT		X
	TELEFONIA/INTERNET		X
	TELE ASSISTÈNCIA		X
	XARXA ELECTRÒNICA		X
ECAS	INSTAL·LACIONS		X



ANNEX 5. TAULA PROVISIONS

En relació a les provisions:

Taula resum dels conceptes i la dotació de provisions per anualitat:

Centre de Dia	
Manteniment:	
– Control legionel·la	
– Manteniment de l'equipament	
– Provisió per material inventariable	16.353,70 euros per anualitat
– Auditoria de costos de manteniment	
– Gestió inventaris (inici contracte)	
Programa anual d'activitats	22.061,47 euros per anualitat
Auditoria Tècnica de Qualitat i enquesta de satisfacció de les persones usuàries del servei.	13.320,00 euros per anualitat
Gratificació extraordinària per l'assoliment d'objectius.	12.210 euros per anualitat

L'adjudicatària garantirà la correcta justificació de les despeses corresponents, i si no s'executen al 100%, a la darrera factura de cada anualitat l'adjudicatària abonarà la part no executada.

La provisió prevista per a la gratificació extraordinària per l'assoliment d'objectius, amb l'import màxim anual indicat anteriorment, estarà subjecte a les condicions establertes als apartats 7, 11.1.2, i 15 de la memòria justificativa.