



**Ajuntament  
de Barcelona**

Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar  
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme  
Institut Municipal de Serveis Socials

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICUPARS QUE HA DE REGIR LA GESTIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL DE NOU BARRIS PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSELLARISME**

---

**Contracte reservat: NO**

**Lots: NO**

**Expedient: 015\_P2400098**

**Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat**

**Departament Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones  
sense llar**

**Serveis d'Assistència Social amb Allotjament**

**CPV: 85311000-2**

## INDEX

<b>CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ .....</b>	<b>3</b>
1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ EN LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES D'ATENCIÓ A LES PERSONES .....	3
<b>CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST .....</b>	<b>5</b>
3.1. EN QUANT ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA.....	5
3.1.1. CENTRE DE DIA.....	5
3.1.2. ESPAI D'ALIMENTACIÓ (MIGDIA) .....	21
3.1.3. ESPAI D'HIGIENE PERSONAL (DUTXES, ROBER I BUGADERIA) .....	26
3.1.4. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) PEL SERVEI DIÛRN .....	29
3.2. EN QUANT ALS SERVEI D'ATENCIÓ NOCTURNA .....	30
3.2.1. SERVEI D'ALLOTJAMENT NOCTURN TEMPORAL DE PRIMERES ATENCIONS.....	30
3.2.2. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) DEL SERVEI D'ATENCIÓ NOCTURNA.....	40
3.3. EN QUANT A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA I NOCTURNA .....	41
3.3.1. FUNCIONS DELS RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS DOS SERVEIS.....	41
3.3.2. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DE SERVEIS.....	49
3.3.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU, LES NECESSITATS D'ATENCIÓ DELS SERVEIS .....	49
<b>CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL .....</b>	<b>50</b>
4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL .....	50
4.2. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS GENERALS.....	51
4.2.1 CIRCUÏT D'INGRÉS I SORTIDA DELS SERVEIS.....	51
4.2.2 PERFILS DE LES PERSONES ATESES I REQUERIMENTS D'ACCÉS .....	55
4.3. ELEMENTS/INSTRUMENTS METODOLÒGICS DE CARÀCTER GENERAL .....	57
4.3.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA .....	57
4.3.2 LA PROGRAMACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS .....	59
4.3.3 EL TREBALL EN XARXA .....	61



4.3.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN.....	62
4.3.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN LA DINÀMICA DEL SERVEI .....	62
<b>CLÀUSULA 5. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ .....</b>	<b>63</b>
5.1. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE .....	63
5.2. DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT.....	66
<b>CLÀUSULA 6. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.....</b>	<b>67</b>
6.1 OBJECTE.....	67
6.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS .....	67
6.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS .....	71
6.4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA .....	76
<b>CLÀUSULA 7. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS.....</b>	<b>81</b>
<b>CLÀUSULA 8. AVALUACIÓ I SEGUIMENT .....</b>	<b>82</b>
<b>CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE .....</b>	<b>84</b>
<b>CLÀUSULA 10. SUBROGACIÓ DE PERSONAL .....</b>	<b>85</b>
<b>CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....</b>	<b>85</b>



## **CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ**

El sensellarisme es troba cada cop més present dins la nostra societat augmentant el nombre de persones en aquesta situació i fomentant desigualtats socials que els impedeixen desenvolupar un projecte de vida digne. Per aquest motiu cal un abordament des de totes les administracions i dins del marc normatiu actual destaquem el Marc d'Acció per a l'Abordatge del Sensellarisme de Catalunya 2022-2025 de la Generalitat de Catalunya i aprovat en l'acord GOV/161/2016 de 20 de desembre i Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020 de l'Ajuntament de Barcelona.

Dins la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar cobreixen amb els seus serveis de Centre de Dia i serveis d'Allotjament Temporal les necessitats bàsiques i d'atenció socioeducativa d'aquelles persones majors de 18 anys, en situació de sensellarisme i amb greus dificultats socials.

El Servei d'Atenció Integral Nou Barris (a partir d'ara, SAI Nou Barris) va entrar en funcionament l'any 2009 com a servei d'allotjament nocturn, incorporant en el 2010 els serveis d'atenció diürna, oferint des de llavors, una atenció integral a les persones en situació de sensellarisme. Aquesta atenció es troba integrada en tota la Xarxa de Serveis Socials, i en el territori en l'entorn veïnal i comunitari del Districte Nou Barris.

### **1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ EN LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES D'ATENCIÓ A LES PERSONES**

La població en situació de sensellarisme de la ciutat reflecteix la realitat multicultural de Barcelona. Des de fa anys, es produeix un augment sostingut de persones d'origen estranger en l'accés general als diferents serveis diürns i d'allotjament col·lectius de la xarxa municipal.

Dins el SAI Nou Barris, durant l'últim any 2023, la mitjana de persones de nacionalitat d'origen estranger que ha estat atesa és del 71,42%, de les que destaca les següents nacionalitats:

- Comunitat Europea (inclou Polònia, Bulgària, Romania...): 62,25%



- Europa de l'est (Rússia, Ucraïna, Geòrgia...): 3,12%
- Magreb: 37,05%
- Àfrica subsahariana (Senegal, Mali, Ghana...): 6,7%
- Sud-Amèrica: 12,95%
- Centre-Amèrica: 3,12%
- Àsia: 2,23%

Per tant, cal incorporar la Instrucció de la Comissió de Govern de 19 de maig de 2022 per al foment de la contractació laboral diversa per raons de representativitat i d'eficàcia dels contractes de serveis d'atenció a les persones, que té com a finalitat fomentar la contractació de persones professionals coneixedores dels diversos contextos culturals i lingüístics de les persones ateses amb la finalitat de millorar la seva eficiència i eficàcia de cara a la població atesa. Aquesta instrucció es preveu de conformitat amb allò que consta en la clàusula 14.11 de la Memòria Justificativa.

## **CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la gestió del SAI Nou Barris format per Serveis d'Atenció Diürna i Servei d'Atenció d'Allotjament Temporal per a persones sense llar, ubicat en el carrer Marie Curie, núm. 18 de Barcelona.

Té la consideració de contracte de serveis ja que és necessari atendre el nombre creixent de persones en situació de sensellarisme, a la ciutat de Barcelona a la qual l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) ha de donar resposta oferint una atenció diürna i atenció nocturna d'allotjament temporal. Així mateix, aquest contracte ofereix mesures de contractació pública sostenible.

Per tant, de l'àmbit de la gestió, el SAI Nou Barris inclou els següents serveis:

### **➤ SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA**

- Espais i activitats del centre de dia:
  - Espais del centre de dia:
    - Espai comunitari
    - Espai de consigna diària de pernòctes en el carrer
    - Espai de consigna de documentació administrativa
  - Activitats del centre de dia:



- Activitats programades
- Activitats d'atenció socioeducatives
- Activitats d'intervenció comunitària
- Activitat de suport sanitari i terapèutic
- Espai d'alimentació (al migdia)
- Espai d'higiene personal (dutxes rober i bugaderia)

## ➤ **SERVEIS D'ATENCIÓ NOCTURNA**

### **CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST**

El servei objecte d'aquest contracte que realitza el SAI Nou Barris, està adreçat a persones majors de 18 anys, en situació de sensellarisme i amb greus dificultats socials. Són serveis integrats d'àmbit de ciutat de Barcelona que engloben serveis d'atenció diürna i un servei d'allotjament temporal nocturn de primera acollida.

A continuació, es descriu l'objecte del contracte en base als serveis que ha de comprendre.

#### **3.1. EN QUANT ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA**

##### **3.1.1. CENTRE DE DIA**

###### *a) Descripció del centre de dia*

El Centre de Dia es troba obert de les 7h a les 22h. els 365 dies de l'any, oferint un espai d'atenció diürna, de caràcter obert i alternatiu al carrer per a persones majors de 18 anys. Proporciona una atenció integral a persones en situació de sensellarisme, oferint la cobertura de necessitats bàsiques com són l'alimentació, higiene personal (dutxa, rober, bugaderia) i acompanyament personalitzat socioeducatiu.

A través d'aquest espai segur i acollidor s'ofereixen serveis i/o activitats que cerquen vincular a les persones ateses amb l'objectiu socioeducatiu d'establir un pla de millora conjunt que permeti acompanyar-los i incidir progressivament en la seva situació personal inicial i autonomia, facilitant el desenvolupament dels seus projectes de vida.



*b) Objectius del centre de dia*

1. Oferir un espai segur i acollidor a les persones en situació de sensellarisme per potenciar les relacions i l'arrelament/ desenvolupament social a la ciutat
2. Oferir una programació diària d'activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones ateses.
3. Garantir l'acompanyament socioeducatiu per promoure la millora de la seva situació inicial, la seva autonomia i el desenvolupament dels seus projectes de vida personals
4. Conèixer persones en situació de sensellarisme que no han estat detectades pels diferents serveis de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme o que, en principi, s'han mostrat reticents a iniciar un pla de millora.
5. Crear, millorar i consolidar els hàbits d'higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquest grup de població.
6. Donar a conèixer els serveis i recursos de la ciutat de les diferents xarxes d'atenció que puguin donar resposta a les demandes i necessitats de la persona.

*C) Espais del Centre de Dia*

<b>ESPAI 1</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAI COMUNITARI</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Oferta oberta i d'accés lliure l'espai amb d'activitats que no requereix d'objectius específics d'intervenció professional amb un pla de millora personal (biblioteca, jocs de taula, accés ordinadors, televisió, entre d'altres)
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l' adjudicatària</b>	Proporcionar un espai adequat on poder establir vincles socials, oferint suport emocional i activitats lliures i obertes que fomentin la relació personal
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	L'espai comunitari ha d'estar dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per a les mateixes (fungible i no fungible). Disposar el llarg del dia de refrigeri per a les persones ateses
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de les activitats s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats

<b>Condicions d'inici</b>	Voluntat d' accés de les persones a l'espai comunitari
<b>Temporització</b>	En horari diürn, de les 7h a les 22h. els 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal</li> <li>· Informe mensual d'activitats i participació</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona

<b>ESPAI 2</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: MAGATZEM DE CONSIGNACIÓ PER PERNOCTES EN EL CARRER</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai de magatzem de consignació per la guarda d'objectes personals de persones sense llar i que pernocten al carrer
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme ateses en el Centre de Dia que pernocten al carrer
<b>Tasques a realitzar per l' adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat on les persones ateses en el Centre de Dia que es troben en situació de sensellarisme, puguin voluntàriament dipositar els objectes personals segons la normativa de funcionament establerta
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai de magatzem de consignació que permeti de forma voluntària la guarda d'objectes personals de forma diferenciada amb registre dels mateixos per les persones que pernocten al carrer
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establirà una normativa que asseguri la seva realització, el bon funcionament, adequació a necessitats i resolució d'incidències
<b>Condicions d'inici</b>	Demanda de la persona atesa en el Centre de Dia
<b>Temporització</b>	Accés de les persones en horari segons la normativa de funcionament establerta
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Indicadors d'ús mensual de l'espai</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer</li> </ul>

	trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona

<b>ESPAI 3</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: CONSIGNA TEMPORAL DE DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA PER PERSONES ATESES EN EL CENTRE DE DIA</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai de guarda temporal de documentació administrativa personal de les persones sense llar ateses en el Centre de Dia i que pernocten al carrer
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme ateses en el Centre de Dia que pernocten al carrer
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat on les persones ateses en el Centre de Dia puguin voluntàriament dipositar temporalment la documentació administrativa personal per risc de pèrdua al pernoctar al carrer i permetre l'accés de la mateixa, en base a la normativa de funcionament establerta
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai de guarda temporal segura on poder emmagatzemar la documentació administrativa personal de les persones que voluntàriament vulguin dipositar i que pernocten als carrers de la ciutat
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'estableixen criteris i normativa, que assegurin la seva realització, el bon funcionament i l'adequació a les necessitats garantint la seguretat i la confidencialitat. Es definirà com a mínim el temps de guarda i les condicions d'accés/ús i el tractament adequat en cas d'eliminació de documentació
<b>Condicions d'inici</b>	Demanda de la persona atesa en Centre de Dia
<b>Temporització</b>	Accés de les persones en horari de Centre de Dia
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Indicadors d'ús mensual de l'espai</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer</li> </ul>

	trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona

*d) Activitats de Centre de Dia*

<b>ACTIVITAT 1</b>	<b>NOM ACTIVITAT: ACTIVITATS PROGRAMADES</b>
<b>Descripció de l'activitat</b>	Oferta d'activitats de suport i complementàries al pla de millora: tallers i activitats d'inserció social, formació laboral, grups de suport, recerca allotjament, activitats lúdiques,...
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Programar i portar a terme activitats durant tota la jornada que permetin millorar els hàbits personals i la integració social. Aquestes activitats podran ser individuals o grupals, mitjançant espais d'animació, tallers, i qualsevol altra tècnica que pugui ajudar a la consecució dels objectius fixats en els plans de millora
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai polivalent d'activitats i tallers dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per a les mateixes (fungible i no fungible)
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Programació d'activitats del Centre de Dia i plans de millora personalitzats
<b>Temporització</b>	En horari diürn, de les 8h a les 21h els 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	Introducció de dades al programa informàtic municipal. Descripció i Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre

	de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona i altres espais de la ciutat

<b>ACTIVITAT 2</b>	<b>NOM ACTIVITAT: ATENCIÓ SÒCIO-EDUCATIVA</b>
<b>Descripció de l'activitat</b>	Accions educatives orientades a promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació i participació d'aquesta en el seu pla de millora. Utilització de l'eina metodològica especialitzada facilitada pel Departament per la diagnosi i disseny dels plans de millora
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l' adjudicatària</b>	Organitzar un mecanisme de contacte, intervenció social i/o derivació amb les persones ateses en aquest servei. Incluir i acompanyar processos personals de rehabilitació i inserció de les persones ateses a partir de plans de millora que assegurin la participació activa de les persones en tot el procés.
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espais del Centre de Dia. Espais polivalents per activitats i tallers, dotats amb mobiliari adequat i material per les mateixes fungible i no fungible
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Plans de millora individualitzats
<b>Temporització</b>	En horari diürn els 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de</li> </ul>

	l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona

<b>ACTIVITAT 3</b>	<b>NOM ACTIVITAT: INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA</b>
<b>Descripció de l'activitat</b>	Intervenció comunitària integral, coordinada y complementaria amb els diferents serveis d'espai públic del territori amb dos eixos d'actuació. Per una banda la intervenció comunitària general en el teixit social del Districte, i per l'altre, una intervenció comunitària focalitzada en les persones que pernocten al territori pròxim i d'influència del servei, i que són susceptibles o són ateses pel Servei de Centre de Dia.
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Actuacions d'intervenció comunitària amb l'objectiu de prevenir i atendre la situació de sensellarisme, a través de la coordinació de recursos i serveis del Districte Nou Barris, i la promoció de projectes d'inclusió social. Actuacions d'intervencions comunitàries focalitzades en les persones que pernocten en el territori pròxim i d'influència al SAI Nou Barris i que són susceptibles o són ateses pel Servei de Centre de Dia.
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Altres serveis i espais del Districte Nou Barris on es poden portar a terme les diferents intervencions comunitàries, dotant per les mateixes si és necessari, de material fungible i no fungible
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Valoració i diagnòstic de la realitat social del Districte respecte al sensellarisme
<b>Temporització</b>	En horari diürn els 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>• Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>• Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria</li> </ul>



	presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona i diferents ubicacions de la ciutat

<b>ACTIVITAT 4</b>	<b>NOM ACTIVITAT: SUPORT SANITARI I TERAPÈUTIC</b>
<b>Descripció de l'activitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures, etc.</li> <li>· Accions d'atenció terapèutica orientades a promoure estratègies que permetin induir i acompanyar cap a la xarxa de salut especialitzada corresponent. Facilitar l'inici de processos personals de rehabilitació de totes les persones ateses no vinculades a la xarxa especialitzada, a partir de l'atenció i la coordinació amb la xarxa de salut mental i/o addiccions corresponent</li> </ul>
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Garantir el servei d'atenció sanitària i farmaciola durant tot l'any</li> <li>· Accions d'atenció terapèutica orientades a promoure estratègies que permetin induir i acompanyar cap a la xarxa especialitzada corresponent.</li> <li>· Facilitar l'inici de processos personals de rehabilitació de totes les persones ateses no vinculades a la xarxa especialitzada, a partir de les entrevistes i la coordinació amb la xarxa de salut mental i/o addiccions corresponent</li> </ul>
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Espai d'infermeria i atenció sanitària. Material i estris sanitaris</li> <li>· Espais dins el servei</li> <li>· Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent</li> </ul>

<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Demanda de la persona i/o detecció dels professionals del servei
<b>Temporització</b>	En horari diürn, 365 dies l'any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, núm. 18, Barcelona

*e) Aspectes metodològics i organitzatius del servei*

L'equip professional del SAI Nou Barris d'atenció diürna haurà de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: psicològica, educativa i del treball social, amb una estreta coordinació interna que garanteixi el funcionament dels diferents serveis i/o activitats d'atenció.

*f) Funcions del Servei de Centre de Dia*

L'adjudicatària dotarà el servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de la gestió i funcions de l'espai comunitari, l'espai de magatzem, l'espai de consigna temporal de documentació administrativa, les activitats programades, les activitats d'atencions socio-educatives, les activitats d'intervenció comunitària i les activitats de suport sanitari i terapèutic.

*f.1.) Funcions generals de l'equip centre de dia*

- Realitzar el procés d'acollida al Centre de Dia
- Contactar i recollir la informació de les persones ateses per valorar tipus d'intervenció a realitzar i informar dels recursos existents
- Elaborar el pla de millora individualitzat d'acord amb la persona atesa en funció de les seves necessitats i característiques
- Dissenyar i executar un programa d'activitats i tallers a realitzar durant el dia
- Gestionar l'espai de magatzem de guarda d'objectes personals de persones sense llar i que pernocten al carrer i que són atesos en el Centre de Dia
- Gestionar l'espai de consigna temporal de documentació administrativa personal de les persones sense llar i que pernocten al carrer i que són atesos en el Centre de Dia.
- Fer el seguiment de les persones durant el temps que estiguin ateses en el Centre de Dia.
- Establir accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona atesa en el servei i l'acceptació d'aquestes cap a d'altres recursos de la xarxa més adients
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis necessaris per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona atesa
- Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses en el Centre de Dia i registre de dades
- Tramitar els serveis i recursos necessaris d'acord amb la resta de professionals.
- Registrar en el sistema informàtic municipal, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a
- Assegurar el servei de recepció i primera atenció en el Centre de Dia
- Realitzar el programa d'activitats previst durant el dia
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis
- Controlar les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment quotidià del centre de Dia
- Fer l'atenció sanitària pal·liativa de malalties de les persones ateses
- Establir coordinacions amb els diferents serveis de la xarxa de salut



- Realitzar accions comunitàries per prevenir i atendre la situacions de sensellarisme dins el Districte Nou Barris, promovent projectes d'inclusió social.
- Promoure activitats i recursos comunitaris per fomentar la participació de les persones ateses en el Centre de Dia en l'entorn comunitari del Districte.

Tots els professionals del servei, destinats a l'execució del contracte, hauran de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

#### *f.2.) Funcions vinculades a l'espai comunitari*

Les funcions dins de l'espai seran desenvolupades principalment per personal qualificat o, en el seu defecte, per personal que acrediti formació en disciplines socials o educatives, amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. El desenvolupament de les mateixes constitueixen l'eix central de la intervenció amb la persona a partir de les quals es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.

Les tasques principals es concreten en:

- Assegurar el servei de recepció i primera atenció del servei
- Atendre les demandes explícites o implícites de les persones ateses
- Donar a conèixer a les persones ateses dels diferents espais i activitats del Servei Diürn
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com al funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis
- Controlar les necessitats d'aprovisionament diari i de manteniment quotidià
- Gestionar l'entorn més immediat a les instal·lacions del servei

#### *f.3.) Funcions vinculades a l'espai de magatzem de consignació*

A les persones que pernocten al carrer i que són ateses en el Serveis d'Atenció Diürna del SAI Nou Barris es proporcionar un espai on puguin voluntàriament dipositar els seus objectes personals. Aquest espai tindrà una normativa de funcionament.

Les funcions instrumentals vinculades a aquest espai seran desenvolupades per professionals del camp social, en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.

Les funcions principals es concretaran en:

- Atendre les demandes de custòdia d'objectes personals
- Controlar i mantenir l'ús de l'espai
- Registre de l'ús del servei
- Revisar i tancar les atencions d'ús
- Resoldre les incidències que es puguin donar
- Aportar suggeriments per la millora del funcionament del servei en base a l'experiència de la gestió quotidiana

#### *f.4.) Funcions vinculades a l'espai de consigna temporal de documentació administrativa*

A les persones que accedeixen a utilitzar els serveis de l'espai d'atenció diürna se'ls proporciona un espai segur on poden voluntàriament dipositar temporalment la seva documentació administrativa personal, per evitar la pèrdua mentre pernocten al carrer, seguint la normativa de funcionament que estableixi el SAI Nou Barris.

En els darrers anys hi ha un augment de persones en aquesta situació, que presenten vulnerabilitat social i greus dificultats d'inserció i acceptació social per la resta de la ciutadania. L'espai permet la prevenció de situacions de risc com és la pèrdua de documentació administrativa pròpia pel fet de pernoctar en el carrer amb possibles situacions de conflictivitat que es produeixen. La pèrdua d'aquesta documentació administrativa pot agreujar molt la vulnerabilitat de les persones subsidiàries, complicant tot el procés de regulació administrativa i/o de prestacions de serveis a la que tenen dret. El fet que el Servei es trobi ubicat a les instal·lacions del Centre de Dia, regulat i accessible per les persones pot facilitar la detecció d'altres

necessitats d'atenció de la persona, podent començar a ser ateses des del servei diürn.

Les funcions vinculades a aquest espai seran desenvolupades principalment per personal qualificat. Aquestes funcions instrumentals hauran de ser desenvolupades també per professionals del camp social, en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i oferir ajuda en el procés de millora.

Les **funcions principals** es concretaran en:

- Atendre les demandes de custòdia de documentació administrativa personal
- Controlar i mantenir l'ús de l'espai
- Registre de la documentació administrativa custodiada
- Còpia per la persona de la documentació administrativa custodiada
- Renovar l'ús del servei
- Revisar i tancar les atencions d'ús
- Resoldre les incidències que es puguin donar
- Aportar suggeriments per la millora del funcionament del servei en base a l'experiència de la gestió quotidiana

*f.5.) Funcions vinculades a les activitats programades i atenció socio-educativa del centre de dia*

Serán desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Diplomatura en Educació Social i Grau i/o Diplomatura en Treball Social.

Les **tasques comunes** seran:

- Valorar i/o diagnosticar situacions de necessitats socials que no es poden abordar des d'un centre de serveis socials bàsics per la seva especificitat i especialització
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis adequats del programa d'atenció a persones en situació de sensellarisme o a d'altres xarxes, per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona
- Fer el seguiment de les persones ateses al servei i dissenyar un pla de millora individualitzat, si s'escau i d'acord amb la persona atesa, i en funció de les seves necessitats i característiques



- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal
- Acompanyar en diferents gestions imprescindibles per la integració de la persona (documentació , salut, entre d'altres)

**Les tasques específiques de l'Educador/a Social seran:**

- Establir les accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona atesa al servei i l'acceptació d'aquesta cap a d'altres recursos de la xarxa d'atenció social més adients
- Tramitar serveis i recursos necessaris d'acord amb el treballador/a social
- Dissenyar, programar i executar les activitats programades. Amb una especial importància les activitats vinculades a la recerca habitacional i les formatives/ laborals

**Les tasques específiques del Treballador/a Social seran:**

- Contactar i recollir la informació de les persones acollides per valorar tipus d'intervenció a realitzar. Informar-los dels recursos existents
- Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses i registrar les dades
- Tramitar serveis i recursos necessaris d'acord amb l'educador/a social
- Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida en el Centre de Dia i establir el pla de millora conjuntament amb l'educador/a social
- Renovar les estades, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a social
- Revisar i tancar les atencions d'ús de serveis per a persones ateses quan es derivin i/o desvinculin del Centre de Dia

*f.6.) Funcions vinculades a les activitats d'intervenció comunitària*

El SAI Nou Barris, com a servei d'atenció a persones en situació de sense llar ubicat al Districte de Nou Barris, desenvolupa una intervenció comunitària integral, coordinada y



complementaria amb els diferents serveis d'espai públic del territori y que contempla dos eixos d'actuació. Per una banda la intervenció comunitària en el teixit social del Districte, i per l'altre, una intervenció comunitària focalitzada en persones que pernocten al territori pròxim i d'influència del servei, i que són susceptibles o són ateses pel Servei de Centre de Dia.

Tenint en compte aquests dos eixos d'intervenció comunitària coordinada amb els diferents serveis d'espai públic es contempla el perfil professional de Treballador Social o Educador Social amb les següents funcions:

A) Funcions de la intervenció comunitària en el Districte:

- Elaborar mapes de recursos i actius comunitaris del Districte
- Dissenyar i implementar protocols de coordinació amb altres serveis del Districte
- Promoure activitats amb participació de persones ateses en el SAI Nou Barris en la vida comunitària
- Desenvolupar accions de sensibilització comunitària sobre el sensellarisme en el Districte
- Participar en taules i espais de coordinació del Districte sobre sensellarisme
- Coordinar-se amb altres serveis d'espai públic que intervenen en el mateix territori
- Elaborar memòries i informes d'impacte de la intervenció
- Detectar necessitats emergents en el territori

B) Funcions de la intervenció comunitària a persones que pernocten en el territori veïnal del SAI Nou Barris:

- Efectuar una primera atenció, recollida d'informació, valorar i fer el diagnòstic social inicial de les persones que pernocten en aquest territori.
- Vincular a aquestes persones al Serveis de d'atenció diürna del SAI Nou Barris
- Desenvolupar actuacions d'intervenció conjuntes amb altres serveis públics, privats i associatius del territori
- Realitzar intervencions de mediació i negociació a les diferents situacions que es pugui donar en les relacions de les persones que pernocten al carrer
- Fer propostes d'activació de recursos/serveis necessàries per millorar la situació de les persones que pernocten en aquest territori



- Fer seguiment, avaluació d'indicadors i redacció d'informes de tota la dinàmica grupal i comunitària que es produeix en aquest territori veïnal del SAI Nou Barris.

*f.7)- Funcions vinculades a l'activitat de suport sanitari i terapèutic*

Les funcions de suport sanitari seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de: Grau i/o Diplomada en Infermeria i Grau i/o Llicenciatura en Medicina.

Les tasques vinculades amb el suport sanitari del Grau i/o Diplomada en Infermeria seran les següents:

- Donar atenció sanitària pal·liativa com a grau i/o diplomada en infermeria a les persones ateses al servei, reforçant la vinculació a la xarxa ordinària
- Coordinar amb els serveis de la xarxa de salut des del seu rol d'infermeria
- Realitzar tasques de conscienciació, motivació, prevenció de drogodependències i hàbits sanitaris de les persones ateses
- Col·laborar en la valoració de la necessitat sanitària, del servei de podologia i/o odontologia concertats amb els serveis municipals

Les tasques vinculades amb el suport sanitari del Grau i/o seran les següents:

- Donar atenció sanitària pal·liativa com a grau i/o llicenciat en medicina a les persones ateses al servei, reforçant la vinculació a la xarxa ordinària
- Coordinar amb els serveis de la xarxa de salut des del seu rol de metge
- Realitzar tasques de conscienciació, motivació, prevenció de drogodependències i hàbits sanitaris de les persones ateses
- Col·laborar en la valoració de la necessitat sanitària, del servei de podologia i/o odontologia concertats amb els serveis municipals

Les funcions vinculades a l'activitat de suport terapèutic seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Llicenciat/da en Psicologia amb



especialització en atenció de persones amb addiccions i/o problemàtiques de salut mental. Les tasques seran les següents:

- Valorar i fer el seguiment del procés d'intervenció de salut mental i psicològic
- Fer intervenció psico-educativa. Donar suport i acompanyament psicològic a la persona per millorar el seu benestar
- Fer seguiment del Pla de Millora Individualitzat dissenyat de manera interdisciplinària mitjançant entrevistes individuals i/o treball grupal
- Coordinar amb la xarxa de salut mental i/o d'addiccions sobre la situació de les persones ateses
- Donar suport i assessorament a l'equip socioeducatiu en les intervencions amb persones amb dificultats psiquiàtriques i/o amb dependència a tòxics i en la gestió de possibles situacions disruptives al Centre de Dia

Les funcions suport terapèutic es desenvoluparan de forma coordinada amb els professionals sanitaris i de forma transversal i coordinada amb la resta de professionals que porten a terme el suport socioeducatiu de la persona.

Durant l'horari de prestació del servei de dutxes i rober haurà d'estar com a mínim un/a professional de l'equip sanitari.

### ***3.1.2. ESPAI D'ALIMENTACIÓ (MIGDIA)***

#### *a) Descripció de l'Espai d'Alimentació*

L'espai d'alimentació del SAI Nou Barris cobreix la necessitat bàsica d'alimentació al migdia amb un màxim de 75 àpats/dia al migdia, de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any, adreçat a:

- persones que pernocten en servei d'atenció nocturna
- persones en situació de sensellarisme i/o alta vulnerabilitat, vinculades al centre de dia i/o en espera d'accedir al servei d'atenció nocturna.

- persones derivades des dels serveis socials de la ciutat de Barcelona i des d'entitats que atenen a persones en situació de sensellarisme, amb un/a referent social i amb necessitat de cobrir l'alimentació al migdia

*b) Objectius de l'Espai d'Alimentació*

1. Oferir un espai d'alimentació per a persones en situació de sensellarisme, tots els dies de l'any, que faciliti la possibilitat de mantenir unes condicions de cobertura alimentària suficient.
2. Possibilitar la major vinculació a d'altres serveis i recursos socials.

*c) Activitats de l'Espai d'Alimentació*

<b>ESPAI 1</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAI D'ALIMENTACIÓ MIGDIA</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai de menjador que ofereix àpats diaris, els 365 dies de l'any.
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat on poder oferir els àpats al migdia. Subministrar els àpats a la població atesa. Garantir el servei de recollida i neteja diària de l'espai de menjador
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai de menjador dotat amb mobiliari i material adequat. Espai de cuina i magatzem. Servei de càtering i/o línia freda per al subministrament dels àpats
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses al servei d'alimentació
<b>Temporització</b>	365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>• Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>• Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria</li> </ul>

	presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

*d) Aspectes metodològics i organitzatius de l'Espai d'Alimentació*

Els diferents equips professionals de l'Espai d'alimentació hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: educativa, treball social i psicològica.

Realitzar un abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció a les persones ateses.

*e) Funcions de l'Equip de l'Espai d'Alimentació*

L'adjudicatària dotarà al SAI Nou Barris d'un equip professional específic que es responsabilitzarà de totes les funcions corresponent a l'Espai d'Alimentació.

L'equip ha de garantir les funcions següents:

- Assegurar l'atenció de les persones ateses en quant a l'Espai d'Alimentació (dinar), i sota criteri del professional referent del cas
- Atendre les demandes expressades per les persones ateses
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús de l'Espai d'Alimentació.
- A les cuines de línia freda caldrà preparar el menjar escalfant-lo a la temperatura idònia, control de gènere que arriba, control de les temperatures del menjar en tot el procés, col·locar el gènere al seu lloc.

Les funcions hauran de ser desenvolupades per un personal professional qualificat amb competències per desenvolupar les funcions d'acompanyament en l'Espai



d'alimentació per la qual cosa hauran de tenir especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

*f) Requeriments de caràcter ambiental per l'Espai d'alimentació*

Aquests requeriments de caràcter ambiental es concretaran obligatòriament a l'inici del contracte.

El servei d'alimentació ha de seguir els criteris que es descriuen a continuació, de conformitat amb la Instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el serveis d'alimentació aprovada per la Comissió de Govern en la sessió celebrada el dia 1 de desembre de 2022 i publicada a la Gasetta Municipal en data 7 de desembre de 2022.

En l'enllaç [https://www.ajsosteniblebcn.cat/ca/serveis-d-alimentacio\\_87943](https://www.ajsosteniblebcn.cat/ca/serveis-d-alimentacio_87943) hi ha la publicació de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació, amb els seus annexos: annex 0 Confecció menú; Annex 1 Fruita i hortalisses de temporada; annex 2 Aliments frescos i de temporada; annex 3 Aliments ecològics.

Des de l'adjudicatària s'ha de garantir el compliment dels següents criteris:

- Respecte la confecció dels menús, l'origen i varietat dels productes:
  - ✓ Partint de la necessitat de la planificació i disseny de menús equilibrats i variats a nivell nutritiu, es requereix que el menú setmanal es vagi modificant al llarg de l'any i com a mínim, s'han d'oferir dos tipus de menú segons, fred/calor.
  - ✓ Els menús han d'incorporar fruites i verdures fresques i de temporada com a mínim en un 75% del total a adquirir, segons el calendari que consta a l'annex 1 de dita Instrucció.
  - ✓ També han d'incorporar, com a mínim 7 aliments de procedència d'agricultura ecològica i com a mínim, 2 d'aquests han de ser productes de temporada i de proximitat (circuit curt i/o venda directa), dels que s'inclouen als annexos 2, 3 i 4 de dita Instrucció



- ✓ Respecte el cafè i la xocolata han de ser ecològics i de comerç just, d'acord amb la resolució del Parlament Europeu sobre comerç just i desenvolupament (t6-0320/2006)
  
- Respecte la freqüència setmanal dels productes alimentaris:
  - ✓ S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 5 cops a la setmana. En els àpats restants, el segon plat ha de ser a base de proteïna vegetal (principalment, llegums o derivats)
  - ✓ S'ha d'oferir carn en el segon plat (inclou blanca i vermella o processada) com a màxim 2 cops a la setmana, amb una freqüència màxima d'1 dia de carn vermella a la setmana (sense superar 4 cops al mes, la carn vermella)
  - ✓ S'ha d'oferir llegums com a mínim 2 o 3 cops a la setmana. Els llegums, per la seva composició nutricional rica en hidrats de carboni i proteïnes, poden constituir un plat únic (o es poden acompanyar d'una amanida o crema d'hortalisses, per exemple). Una ració de llegum equival a una ració de carn
  
- Respecte a la vaixel·la, coberteria i parament de les taules:
  - ✓ Atenent que entre el material inventariat de la cuina o menjador hi ha la corresponent dotació de safates, plats, gots i coberts reutilitzables, l'empresa adjudicatària està obligada a fer-los servir i a la seva reposició en cas de trencament o pèrdua
  - ✓ En cas d'autoservei amb safates queda prohibit l'ús de paper d'un sol ús per protegir les safates
  - ✓ Si s'utilitzen articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i tovallons) hauran de ser de paper 100% reciclat
  - ✓ L'aigua se servirà de subministrament urbà i en gerres. Si per raons organolèptiques s'ha de fer servir aigua embotellada, el proveïment es farà amb garrafes d'un mínim de 5 litres i se servirà igualment en gerres

Caldrà que l'adjudicatària presenti en el moment de la licitació una declaració responsable conforme la voluntat de compliment dels requeriments referits a la Instrucció que després caldrà ser contrastada durant l'execució amb l'aportació dels



menús i de documentació d'albarans de compra i/o d'altres documents que acrediti la utilització dels productes amb el segell de CCPAE o Ecolocal.

### ***3.1.3. ESPAI D'HIGIENE PERSONAL (DUTXES, ROBER I BUGADERIA)***

#### *a) Descripció de l'Espai d'Higiene Personal*

Espai per la realització de la higiene personal (dutxes) i intercanvi de roba o rentat de la roba personal de forma gratuïta, prioritàriament en horari d'atenció de matí, de dilluns a diumenge, fins a un màxim de 30 persones diàries que es troben en situació de sensellarisme i/o greu exclusió social.

S'oferirà la possibilitat de l'espai de bugaderia per a les persones ateses del Centre de Dia que vulguin rentar la seva roba personal.

#### Objectius de l'Espai d'Higiene Personal

1. Oferir un espai d'higiene personal diari que faciliti la possibilitat de mantenir unes condicions d'higiene i cura personal suficients.
2. Mantenir un estoc de roba que permeti el canvi de roba de les persones ateses.

#### *b) Funcions de l'Espai d'Higiene Personal*

<b>ESPAI 1</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAI D'HIGIENE PERSONAL</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai on poder realitzar la higiene personal amb oferta d'un rober amb estoc de roba i material higiènic que permeti el canvi i reposició de la mateixa a aquelles persones que ho requereixin
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat i els materials necessaris per poder realitzar la higiene personal

<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai de dutxes i WC dotat amb mobiliari adequat i material per a la correcta higiene.
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
<b>Temporització</b>	En horari de matí de dilluns a diumenge els 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

<b>ESPAI 2</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: SUBMINISTRAMENT DE ROBA I MATERIAL HIGIÈNIC</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Oferta d'un estoc de roba i material higiènic que permeti el canvi i reposició de la mateixa a aquelles persones que ho requereixin.
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Subministrar roba neta i material higiènic a les persones que es dutxin al Servei</li> <li>· Facilitar material d'higiènic específic per les dones que accedeixen al servei</li> <li>· Recollir i preparar la roba bruta per a que sigui recollida pel servei de bugaderia</li> <li>· Garantir el servei de bugaderia de la roba bruta de les persones usuàries i la roba del servei de dutxes i rober</li> </ul>
<b>Recursos materials necessaris per a</b>	Espai de rober i magatzem de material higiènic. Recollida, transport i subministrament de roba i material

<b>l'execució</b>	higiènic. Servei de bugaderia
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'espai s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Temporització</b>	En horari de matí 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

*c) Aspectes metodològics i organitzatius de l'Espai d'Higiene Personal*

Els diferents equips de l'Espai hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social: psicològica, educativa i treball social.

Realitzar un abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció a les persones ateses.

*d) Funcions de l'Equip de l'Espai d'Higiene Personal*

L'adjudicatària dotarà a l'espai d'Higiene Personal amb un equip específic que es responsabilitzarà de totes les seves funcions i el subministrament de roba i material higiènic.

L'equip ha de garantir les funcions següents:

- Garantir la cobertura de l'espai d'higiene personal (dutxes i rober), sota criteri del professional referent del cas
- Atendre les demandes expressades per les persones ateses

- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis.
- Controlar de les necessitats d'aprovisionament diari i de manteniment quotidià

Totes les funcions vinculades a l'Espai d'higiene personal, subministrament de roba i material higiènic seran desenvolupades principalment per personal qualificat amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. Aquestes funcions instrumentals podran ser desenvolupades també per professionals del camp social en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i ajuda en el procés de millora.

### **3.1.4. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) PEL SERVEI DIÛRN**

<b>PERFIL PROFESSIONAL</b>	<b>CENTRE DE DIA HORES SERVEI</b>	<b>ESPAI COMUNITARI HORES SERVEI</b>	<b>SERVEI D'APATS HORES SERVEI</b>	<b>SERVEI D'HIGIENE HORES SERVEI</b>	
<b>EDUCADOR/A SOCIAL</b>	8.776,00				
<b>TREBALLADOR/A SOCIAL</b>	988,00				
<b>EDUCADOR/A SOCIAL (TREBALL COMUNITARI)</b>		2.080,00			
<b>PSICOLEG/A TERAPEUTA TITULAT SUPERIOR</b>	444,00				
<b>PERSONAL AMB LA QUALIFICACIO NECESSARIA PER DESENVOLUPAR</b>	7.430,50	5.602,50	730,00	1.701,00	

LES TASQUES DESCRITES					
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIO NECESSARIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR					SI ESCAU (veure taula de mòduls)
METGE/ METGESA	224,00				
INFERMER/A	1.701,00				
<b>TOTALS PER SERVEI</b>	<b>19.563,50</b>	<b>7.682.50</b>	<b>730,00</b>	<b>1.707,00</b>	

### 3.2. EN QUANT ALS SERVEI D'ATENCIÓ NOCTURNA

#### 3.2.1. SERVEI D'ALLOTJAMENT NOCTURN TEMPORAL DE PRIMERES ATENCIONS

##### a) *Descripció del Servei d'Allotjament Nocturn*

El Servei d'Allotjament Nocturn cobrirà les necessitats bàsiques i d'atenció social d'aquelles persones majors de 18 anys, en situació de sensellarisme i amb greus dificultats socials, amb un cert grau de compromís i implicació en el seu procés d'inclusió. També que compleixin els criteris generals d'accés fixats pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

El servei té una capacitat màxima de 64 places amb horari d'atenció de les 20:00h a les 8:00h del matí següent i inclou els següents espais i activitats:

- Espais del Servei
- Espai d'allotjament i descans
- Espai d'higiene personal
- Espai d'alimentació (sopar i esmorzar)
- Espai de consigna
- Activitats del Servei
- Activitat d'atenció i promoció personal i socioeducativa

- Activitat de suport sanitari i terapèutic

*b) Objectius del Servei d'Allotjament Nocturn*

- Prestar diàriament un espai allotjament nocturn de caràcter temporal, espai d'higiene personal, espai d'alimentació, activitat de suport sanitari i espai consigna, per a persones en situació de sensellarisme de la ciutat.
- Possibilitar l'atenció social professional a les persones ateses, per tal d'iniciar processos d'inserció social.
- Intervenir sòcio-educativament amb les persones ateses per aquest servei per tal de millorar la seva situació.
- Prestar atenció de suport sanitari i terapèutic a les persones ateses en el servei d'allotjament nocturn

*c) Espais del Servei d'Allotjament Nocturn*

<b>ESPAI 1</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAIS D'ALLOTJAMENT I DESCANS</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Oferta d'espais adequats (habitacions i espais comunitaris) que permetin la pernocta i el descans de les persones ateses
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat i amb els materials necessaris on les persones puguin allotjar-se a la nit i descansar.
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Habitacions dotades amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin el descans amb el corresponent material (fungible i no fungible)
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses a servei d'acolliment nocturn
<b>Temporització</b>	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	· Introducció de dades al programa informàtic municipal.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

<b>ESPAI 2</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAI D'HIGIENE PERSONAL</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai on poder dutxar-se i realitzar la higiene personal amb oferta d'un rober amb estoc de roba i material higiènic que permeti el canvi i reposició de la mateixa a aquelles persones que ho requereixin
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar un espai adequat i els materials necessaris per poder dutxar-se i realitzar la higiene personal</li> <li>Subministrar roba neta i material higiènic a les persones que s'hagin dutxat al servei</li> <li>Recollir i preparar la roba bruta per a que sigui recollida pel servei de bugaderia</li> <li>Garantir el servei de bugaderia de la roba bruta de les persones ateses i la roba del servei de dutxes i rober</li> </ul>
<b>Recursos materials necessaris per l'execució</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espai de dutxes dotat amb mobiliari adequat i material per a la correcta higiene de les persones</li> <li>Espai de rober i magatzem de material higiènic</li> <li>Recollida, transport i subministrament de roba i material higiènic. Servei de bugaderia</li> </ul>
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses al servei d'acolliment nocturn
<b>Temporització</b>	En horari nocturn, 365 dies/any
<b>Lliurables</b>	Introducció de dades al programa informàtic municipal.

	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual que es lliurarà el primer trimestre de l'any
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

<b>ESPAI 3</b>	<b>NOM L'ESPAI: ESPAI D'ALIMENTACIÓ (SOPAR I ESMORZAR)</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai d'alimentació que ofereix els àpats diaris a la nit (sopar) i al matí (esmorzar), els 365 dies de l'any, a persones vinculades al Servei d'Allotjament Nocturn
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme allotjades
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facilitar un espai adequat on poder oferir els àpats a la nit i al matí.</li> <li>· Subministrar els àpats a la població atesa</li> <li>· Garantir el servei de recollida i neteja diària de l'espai de menjador</li> </ul>
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Espai de menjador dotat amb mobiliari i material adequat.</li> <li>· Espai de cuina i magatzem.</li> <li>· Servei de càtering i/o línia freda pel subministrament dels àpats</li> </ul>
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'espai s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses al servei d'acolliment nocturn
<b>Temporització</b>	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament</li> </ul>

	amb la presentació de l'última factura.
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

<b>ESPAI 4</b>	<b>NOM DE L'ESPAI: ESPAI DE CONSIGNA</b>
<b>Descripció de l'espai</b>	Espai de guarda d'estris personals de les persones ateses pel servei d'acolliment nocturn
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme que pernocten en el servei
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Facilitar un espai adequat on les persones puguin dipositar les seves pertinences personals
<b>Recursos materials necessaris per a l'execució</b>	Espai de magatzem on custodiar i emmagatzemar les pertinences personals de les persones ateses pel servei d'Al·lotjament nocturn, que no càpiguen als espais reservats a les seves habitacions
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'establirà una normativa amb els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses al Servei d'Al·lotjament Nocturn
<b>Temporització</b>	365 dies /any i mentre duri l'estada
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

d) *Activitats del Servei d'Allotjament Nocturn*

<b>ACTIVITAT 1</b>	<b>NOM ACTIVITAT: ATENCIÓ I PROMOCIÓ PERSONAL I SOCIOEDUCATIVA</b>
<b>Descripció de l'activitat</b>	Accions socials i educatives orientades a promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació i participació d'aquesta en el seu pla de millora.
<b>Destinatari</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Organitzar un mecanisme de contacte, intervenció social i/o derivació amb les persones ateses acollides en aquest servei. Induir i acompanyar processos personals de rehabilitació i inserció de les persones ateses a partir de plans de millora aplicats en permanent relació professional-persona atesa fins al seu tancament.
<b>Recursos materials necessaris per l'execució</b>	Espais del Servei d'Allotjament Nocturn
<b>Procediments i protocols</b>	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
<b>Condicions d'inici</b>	Accés persones ateses al Servei d'Allotjament Nocturn
<b>temporització</b>	De 20 a 8 hores de l'endemà, 365 dies /any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>• Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>• Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

<b>ACTIVITAT 2</b>	<b>NOM ACTIVITAT: SUPORT SANITARI I TERAPÈUTIC</b>
--------------------	--

<b>Descripció de l'activitat</b>	Atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures, etc.
<b>Destinataris</b>	Persones en situació de sensellarisme
<b>Tasques a realitzar per l'adjudicatària</b>	Garantir el servei d'atenció sanitària, terapèutica i farmaciola durant tot l'any
<b>Recursos materials necessaris per l'execució</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Espai d'infermeria i atenció sanitària. Material i estris sanitaris</li> <li>· Espais del servei.</li> <li>· Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent</li> </ul>
<b>Procediments i protocols</b>	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
<b>Condicions d'inici</b>	Demanda d'atenció sanitària
<b>Temporització</b>	En horari nocturn 365 dies/any
<b>Lliurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducció de dades al programa informàtic municipal.</li> <li>· Indicadors mensuals d'activitat.</li> <li>· Memòria anual que s'haurà de lliurar durant el primer trimestre de l'any. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.</li> </ul>
<b>Ubicació</b>	Seu del servei, carrer Marie Curie, 18 Barcelona

e) *Aspectes metodològics i organitzatius del Servei d'Allotjament Nocturn*

Els diferents equips del Servei d'Allotjament Nocturn hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció educativa, social i psicològica dins de l'atenció i l'organització del Servei d'Allotjament Nocturn.



f) *Funcions de l'Equip del Servei d'Allotjament Nocturn*

L'adjudicatària dotarà el servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de totes les funcions dels espais d'allotjament i descans, higiene personal, alimentació (sopar i esmorzar) i consigna; i de les activitats d'atenció socioeducativa i suport sanitari i terapèutic.

*f.1.) Funcions general de l'equip del Servei d'Allotjament Nocturn*

- ✓ Assumir la referència o coreferència social de les persones ateses
- ✓ Dissenyar i pactar el pla de millora individualitzat amb la persona
- ✓ Fer tasques d'atenció social, “*counseling*” i gestió de recursos
- ✓ Coordinar-se amb la resta de serveis de la xarxa d'atenció a persones sense sostre, salut, salut mental equip ESMESS salut mental per a sense sostre, inserció laboral i els serveis socials de base en el territori
- ✓ Coordinar-se amb les xarxes de serveis de benestar
- ✓ Treballar en xarxa amb la comunitat
- ✓ Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida en el servei
- ✓ Atendre i analitzar la demanda de les persones ateses i registre de dades
- ✓ Tramitar serveis i recursos
- ✓ Renovar les estades
- ✓ Donar suport al procés d'establiment de vincles i relacions socials amb la comunitat
- ✓ Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis
- ✓ Controlar les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment
- ✓ Assegurar el servei de recepció del servei
- ✓ Fer l'atenció pal·liativa de malalties de persones usuàries

El perfil de tots els professionals destinats a l'execució del contracte haurà de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i de resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

*f.2.) Les funcions vinculades amb l'allotjament i descans, dutxa i canvi de roba, sopar i esmorzar i consigna*

Seràn desenvolupades principalment per personal qualificat, o en el seu defecte, per personal que acrediti formació en disciplines socials o educatives o amb experiència acreditada i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. Les funcions instrumentals hauran de ser desenvolupades també per professionals del camp social en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i ajuda en el procés de millora.

Les **tasques principals** es concreten en:

- Assegurar el servei de recepció del servei
- Atendre les demandes expressades per les persones ateses
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant la persona atesa com el funcionament del servei. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús dels diferents serveis
- Control de les necessitats d'aprovisionament diari i de manteniment quotidià
- En les cuines de línia freda cal preparar el menjar escalfant-lo a la temperatura idònia, control de gènere que arriba, control de les temperatures del menjar en tot el procés, col·locar el gènere al seu lloc

Al llarg dels últims anys una part de la població que accedeix als Serveis de Primeres Atencions presenta una alta càrrega sanitària i algunes dificultats per a l'autonomia en les activitats bàsiques de la vida diària. Per aquest motiu i per a casos molt justificats, caldrà l'activació puntual de mòduls de personal qualificat amb funcions de treballador/a familiar, tal i com queda reflectit a la Clàusula 3.3.3 del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars. L'activació es farà d'acord amb les instruccions, aprovació i supervisió del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.



*f.3.) Les funcions vinculades a l'Atenció i promoció personal i socioeducativa*

Serán desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau en Educació Social i/o Grau i/o Diplomatura en Treball Social.

Les **tasques comunes** seran:

- Gestionar els accessos al servei de les persones derivades a través del SAU (Servei d'Accés Únic) seguint els criteris marcats pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.
- Gestionar la llista d'espera per accedir al servei d'acolliment nocturn temporal de primeres atencions del les sol·licituds aprovades pel SAU, que està determinat pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense Llar
- Recollir la informació, realitzar el procés d'acollida en el servei i establir el pla de millora conjuntament amb la persona
- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis adequats de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme o a d'altres xarxes, per al desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona

Les **tasques específiques de l'Educador/a Social** seran:

- Fer el seguiment de les persones ateses al servei i disseny d'un pla de millora individualitzat, si s'escau i d'acord amb la persona, i en funció de les seves necessitats i característiques
- Establir les accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i l'acceptació d'aquesta cap a d'altres recursos de la xarxa d'atenció més adient

Les **tasques específiques de Treballador/a Social** seran:



- Contactar i recollir la informació de les persones usuàries acollides per valorar tipus d'intervenció a realitzar. Informar-los dels recursos existents
- Atendre i analitzar de la demanda de les persones usuàries i registre de dades.
- Tramitar els serveis i recursos necessaris d'acord amb l'educador/a
- Renovar les estades, en funció del seguiment i pla de millora acordat amb l'educador/a

Les funcions socials educatives exercides pel servei d'Educador/a i Treballador/a Social es garantiran durant els 365 dies de l'any.

*f.4.) Les funcions vinculades amb el suport sanitari*

Seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Grau i/o Diplomada en Infermeria i Grau i/o Llicenciatura en Medicina. Les tasques vinculades amb el suport sanitari seran les següents:

- Atenció sanitària pal·liativa de malalties de persones ateses al servei, reforçant la vinculació a la xarxa ordinària
- Coordinació amb els serveis de la xarxa de salut
- Realització de tasques de conscienciació, motivació, prevenció de drogodependències i hàbits sanitaris de les persones ateses

L'equip de suport sanitari intervindrà des d'una òptica multidisciplinària i de forma transversal amb els diferents professionals del SAI Nou Barris. .

*g) Metodologia*

Els diferents equips del servei hauran de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social i contemplaran un abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció de les persones ateses al servei.

***3.2.2. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) DEL SERVEI D'ATENCIÓ NOCTURNA***

a) *Prestació del servei d'acolliment nocturn:*

PERFIL PROFESSIONAL	HORES DE PRESTACIÓ PELS SERVEIS D'ACOLLIMENT NOCTURN			
	ATENCIÓ SOC- EDUC	SALUT	ACOLLIMENT	
EDUCADOR/A SOCIAL	1.877,20			
TREBALLADOR/A SOCIAL	1.877,20			
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES			12.740,00	
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	120,00			SI S'ESCAU
METGE/METGESSE		448,00		
INFERMER/A		1.701,00		
<b>TOTALS PER SERVEIS</b>	<b>3.874,40</b>	<b>2.149,00</b>	<b>12.740,00</b>	

### 3.3. EN QUANT A LA GLOBALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA I NOCTURNA

#### 3.3.1. FUNCIONS DELS RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DELS DOS SERVEIS.

En aquest apartat es descriuen funcions no contemplades als apartats anteriors (3.1 i 3.2 del present document), que afecten a la globalitat dels serveis i per tant, del contracte.

 a) *Funcions de direcció:*



- Vetllar pel funcionament, planificació, direcció i supervisió de tots els serveis, espais i activitats que ofereix el servei, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció integral que es doni a les persones ateses.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat dels espais i activitats contemplats en els Serveis d'Acolliment Diürn i Nocturn, per a totes les persones ateses, per la qual cosa haurà d'organitzar els recursos humans i materials que l'adjudicatària li posi a la seva disposició.
- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones ateses i la lliure voluntat d'accés a l'establiment i el respecte als drets.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació, així com la seva gestió pel personal.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.
- Garantir la introducció de tota la informació de la gestió i intervenció socioeducativa i de suport sanitari dins l'aplicatiu que es determini per part del Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar .
- Garantir l'execució de l'eina de cribatge Matriu d'autosuficiència (a partir d'ara, SSM-CAT *Self-Sufficiency Matrix*) dins de la intervenció socioeducativa per identificar les necessitats d'atenció social complexes.
- Aprovar la tramitació d'empadronaments col·lectius en el servei d'allotjament nocturn temporal del SAI Nou Barris, segons normativa vigent.
- Portar a terme un seguiment de les altes i baixes de les persones empadronades col·lectivament en el servei d'allotjament nocturn temporal del SAI Nou Barris.
- Fer la coordinació tècnica amb el referent municipal responsable del contracte.
- Valorar periòdicament l'activitat i redactar les memòries de funcionament del servei
- Realitzar les compres necessàries per a l'execució del servei en les condicions previstes.



- Actuar com a mediador en els conflictes que es produeixin.
- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal.
- Participació en les sessions de casos complexos de SAU, o la persona en qui delegui, quan el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius convoqui.

*b) Funcions de subdirecció:*

- Funcions de complementarietat amb la tasca de direcció del servei.
- Assumir les funcions de coordinació i direcció del servei en substitució del responsable, en absència d'aquest.

Aquestes funcions seran exercides per un/a treballador/a de l'equip tècnic, que assumirà la responsabilitat de l'activitat del servei. Aquesta responsabilitat haurà de ser remunerada segons les indicacions establertes a la Resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, de la Generalitat de Catalunya.

*c) Funcions del suport administratiu adscrit a Direcció*

- Donar suport administratiu a les tasques de direcció i subdirecció que ho requereixin.
- Donar suport a la Direcció en el seguiment de les altes i baixes de les persones empadronades col·lectivament en el servei d'allotjament nocturn temporal del SAI Nou Barris, mitjançant un registre detallat.
- Recepció i gestió del correu electrònic genèric del servei [cpanoubarris@bcn.cat](mailto:cpanoubarris@bcn.cat)
- En relació a les persones que es troben com empadronament col·lectiu en el servei:
  - Rebre, custodiar i entregar documentació de les persones empadronades al centre, ja que l'adreça del mateix passarà a ser l'adreça de notificació mentre estiguin allotjades al servei.
  - Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues de les persones empadronades en el servei, així com també la gestió de les



incidències manifestades per les persones reclamant sobre possibles entregues de documentació.

- Organitzar i mantenir actualitzada la documentació de la gestió diària del servei (recursos, proveïdors...)
- Donar suport a la Direcció en el seguiment pressupostari del servei i elaboració de la facturació.
- Donar suport en la creació de les agendes professionals i la distribució dels diferents espais del servei.
- Recopilar informació documental que disposi el servei per la elaboració d'informes.
- Organitzar del fons documental del servei.
- Controlar i fer reposició del material d'oficina del servei.
- Aquelles altres tasques que se li designin des de la Direcció.

*d) Funció de la gestió de l'Espai d'Alimentació*

- Coordinar la gestió d'alimentació de les persones ateses en els espais d'alimentació dels serveis d'atenció diürn i nocturn
- Valorar de les necessitats d'aprovisionament (càtering i d'altres)
- Controlar i fer seguiment dels menús, elaboració i/o distribució per les persones ateses.
- Realitzar el manteniment quotidià i bon ús de les instal·lacions en coordinació amb els proveïdors del càtering i altres professionals implicats en el funcionament dels serveis d'alimentació.

*e) Funció de la unitat de recepció i primera atenció*

Cal garantir la continuïtat en la primera atenció i orientació en tot moment de les persones que s'adrecen al SAI Nou Barris en horari atenció diürna, i per tant, s'haurà de prestar de 7 a 22 hores els 365 dies a l'any.

*f) Funció del servei de vigilància*

- Garantir un suport a la recepció i primera atenció dels serveis diürns, i els accessos posteriors al tancament del servei



- Garantir la seguretat a l'entrada del SAI Nou Barris mitjançant la utilització, si s'escau, d'una pala detectora de metalls, per prevenir i detectar la introducció d'objectes perillosos
- Garantir l'ordre i el bon funcionament en tot l'interior del servei, atès les característiques de les persones ateses i la infraestructura de l'equipament
- Garantir l'ordre i bon funcionament en l'espai d'higiene personal en la franja en que les dutxes estan en funcionament
- Prevenir i evitar, en la mesura del possible, actes conflictius i intervenir-hi de manera immediata si es produeixen, protegint tant les persones ateses com el personal del servei

Per poder garantir l'ordre i bon funcionament de tot l'espai interior i l'espai d'higiene són necessaris dos professionals. Un d'ells haurà de prestar servei les 24 hores al dia els 365 dies a l'any i l'altre, 4 hores al dia coincidint amb l'horari de funcionament del servei d'higiene els 365 dies a l'any.

*g) Funció de l'equip de neteja de l'equipament*

*g.1.) Referits a la neteja del centre i l'entorn immediat*

Cal garantir uns estàndards de neteja adequats ja que es tracta d'un espai físic amb un índex d'ocupació alt per a les persones que hi són ateses cada dia. El servei s'haurà de prestar de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, amb la qualitat per a la prestació del servei i pel manteniment de tota la infraestructura, garantint que en tot moment, que el centre es trobi en condicions òptimes per la seu funcionament.

A part de la neteja en la pròpia infraestructura del servei, també s'ha de vetllar i garantir un estàndard de neteja adequat en l'entorn immediat del servei a causa de l'elevat nombre de persones que freqüenten l'espai.

Caldrà reforçar quan sigui necessari el servei de neteja en moments de major intensitat de l'ús, com noves situacions sanitàries que i/o altres situacions com presència de xinxes i/o altres.

La neteja haurà de complir amb la normativa mediambiental i en particular 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. Gasetta Municipal de 20 de setembre de 2021.

[https://www.ajsosteniblebcn.cat/it-equipaments-gm\\_135347.pdf](https://www.ajsosteniblebcn.cat/it-equipaments-gm_135347.pdf)

Segons la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja que indica la prohibició de l'ús generalitzat de productes desinfectants agressius pel medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, indicats explícitament en aquest contracte, entre els quals s'inclouen els següents: vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, així com les taules i cadires del menjador, tenint en compte la necessitat de garantir la màxima desinfecció i higiene d'aquests elements, donat l'elevat volum i rotació de persones ateses en el servei.

S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs

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.

#### *g.2.) Recollida selectiva de residus*

Atenent a la instrucció tècnica abans esmentada s'hauran d'incloure totes les fraccions de residus en els llocs que es determinin respecte:

- ✓ Paper i cartró (contenedor blau)
- ✓ Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc)
- ✓ Vidre (contenedor verd)

#### *g.3.) Formació específica del personal*

S'incorpora com a requeriment, que els plans de formació del personal de l'empresa, incloguin els aspectes ambientals associats al servei en relació amb:

- L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
- L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
- L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja



- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
- La retirada correcta de residus recollits selectivament

*h) Altres funcions de caràcter general*

- Acompanyament a persones ateses en el servei a gestions

Algunes de les persones ateses al servei diürn o nocturn, poden requerir per les seves característiques, la necessitat de l'acompanyament d'un professional per realitzar gestions diverses (visites mèdiques, tràmits...).

Aquesta tasca serà desenvolupada per personal qualificat del servei.

- Manteniment de la infraestructura del Servei

Realització de les tasques i funcions pròpies pel manteniment de la infraestructura del servei, seguint 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 i publicada en la Gasetta Municipal de 20 de desembre 2021.

- Registre documental de les activitats del Servei

S'ha de registrar documentalment les diferents activitats que es presten en els diferents serveis del SAI Nou Barris. Aquest registre ha d'esser en el programa informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials: Programa Sense Sostre/SIAS i altres programes i/o aplicacions informàtiques que estableixi el Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar, i com a mínim, ha de contemplar:

- Registre de totes les persones ateses en el SAI Nou Barris dins el al programa informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials: *Programa Sense Sostre/SIAS*, evitant al màxim la duplicitat d'expedients i revisant els episodis d'atenció oberta periòdicament.
- Registre de les activitats programades, d'atenció socioeducativa, d'intervenció comunitària i de suport sanitari de totes les persones ateses dins programa informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials: *Programa Sense Sostre/SIAS*.



- Registre dins l'expedient de la persona, l'eina d'identificació necessitats d'atenció social complexes SSM-CAT, dins del programa informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials: *Programa Sense Sostre/SIAS*.
  - Registre i seguiment dels tràmits d'empadronament col·lectiu en el servei d'allotjament temporal del SAI Nou Barris, seguint el model acordat amb el Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.
  - Registre de l'aplicació Fitxes programació i seguiment d'activitats, seguint el model acordat amb el Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.
  - Arxiu de tota la documentació.
  - Bases de dades per registre de la població atesa en els diferents serveis, en els programes informàtics facilitats per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.
- Sistema de recollida de queixes i suggeriments, i d'incidències

Aquest sistema ha de contemplar, com a mínim:

- Llibre de reclamacions ubicat en el despatx de direcció, accessible per a qualsevol professional quan la direcció no hi sigui present, per facilitar-ne l'accés a la persona interessada.
  - Bústia de suggeriments, ubicada en una zona comuna i accessible.
  - Informació d'incidències d'activitat i infraestructures d'acord amb els protocols que estableixi el Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials (Annexos 1 i 2).
- Coordinació dels diferents serveis que es presten a l'equipament  
Promoure i vetllar per la coordinació entre els diferents serveis, espais i activitats que es presten en el SAI Nou Barris.
  - Reciclatge i formació del personal  
Promoure el reciclatge i formació de tots els professionals del SAI Nou Barris.

- Protocol d'acollida

Establir un procediment i protocol d'acollida en el servei que contempli els diferents passos a seguir en l'atenció a la primera acollida de la persona, tant pel que fa al Centre de Dia, servei d'atenció nocturna, com servei d'alimentació i servei d'higiene.

***3.3.2. RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES ANUALS) PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DE SERVEIS***

<b>PERFIL PROFESSIONAL</b>	<b>COORDINACIÓ I SERVEIS COMUNS</b>
DIRECTOR/A	1.701,00
SUPORT A LA DIRECCIÓ (CATG. EDUCADOR/TREBALLADOR SOCIAL)	1.701,00
TÈCNIC ADMINISTRATIU	1.701,00
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER A LA GESTIÓ SERVEI D'ALIMENTACIÓ	1.554,00
<b>TOTALS PER SERVEIS</b>	<b>6.657,00</b>
VIGILANCIA	10.220,00
NETEJA	2.140,00

***3.3.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI DEFINIT EN ELS APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU, LES NECESSITATS D'ATENCIÓ DELS SERVEIS***

El SAI Nou Barris ha de donar resposta a les persones en situació de sensellarisme en el marc d'una ciutat dinàmica i canviant a nivell social. Per tant es fa impossible conèixer en exactitud al llarg dels anys d'aplicació d'aquest contracte els canvis socials que sorgiran i l'impacte que tindrà en la necessitat de recursos humans per a la prestació dels diferents serveis. Per aquest motiu, si el dimensionament de recursos



previst no permetés prestar el servei de forma adequada, s'ha contemplat la possibilitat d'activar en moments concrets, els següents perfils i mòduls horaris.

L'activació es farà amb l'autorització prèvia i d'acord amb les instruccions i supervisió del Departament de Serveis diürns i Residencials col·lectius per a persones sense llar.

L'adjudicatària només facturarà, amb una periodicitat mensual, els mòduls, realment activats i realitzats durant el mes.

<b>MODULS PREVISTOS ANY SENCER</b>		
120,00	Servei complementari, si s'escau, del perfil professional tècnic amb funcions de treball familiar i/o d'altres funcions del servei, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 2h. de professional
250,00	Servei complementari, si s'escau, de perfil professional llicenciat o tècnic superior graduat amb funcions d'educador/a, treballador/a social, provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 4h. de professional

## **CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL**

### **4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL**

L'equip de treball que ha de donar resposta als diferents serveis plantejats en el present Plec, s'ha d'organitzar a partir de diversos equips en funció dels perfils professionals i de les tasques i missions que en cada cas hagin de complir.

Així hi haurà bàsicament 3 equips:

- **L'equip tècnic**, format pels perfils educador/a i treballador/a social
- **L'equip sanitari**, format pels professionals sanitaris (metge/ssa, infermer/a i psicòleg/a)
- **L'equip suport**, format pel perfil de personal qualificat amb les competències necessàries per les funcions descrites



Els diferents equips han d'estar coordinats per la figura de la direcció.

A banda, cal garantir els mecanismes i espais de comunicació, coordinació i traspàs d'informació entre els diferents equips, disposant-se a tal fi d'espais de reunió amb els continguts i objectius específics en cada cas, així com les eines i instruments necessaris per poder garantir que les informacions i incidències en el desenvolupament de l'activitat quotidiana siguin coneguts per tots els membres dels diferents equips. Aquestes accions es desenvolupen a través de l'establiment de protocols i procediments que reflecteixen la dinàmica i el funcionament.

## **4.2. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS GENERALS**

En aquest apartat es descriuen els aspectes metodològics que afecten de forma global a la totalitat del contracte.

### **4.2.1 CIRCUÏT D'INGRÉS I SORTIDA DELS SERVEIS**

L'adjudicatària s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

- Accés al servei d'atenció diürna/Centre de Dia:
  - Derivat des del servei d'atenció nocturna temporal ubicat en el mateix servei
  - Derivat, amb la finalitat de realitzar activitats i tallers dins el pla d'inserció establert amb la persona, i que complementi i acompanyi el seu procés d'inclusió social:
    - ✓ Pels serveis socials bàsics
    - ✓ Per altres serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
  - Directe, és a dir, la persona en situació de sensellarisme s'hi podrà adreçar directament i sol·licitar ser atesa, independentment de si realitza tractament social. L'horari d'accés directe serà l'horari general d'atenció diürna, de les 7'00h a les 22h.
  
- Accés a l'espai d'alimentació al migdia:
  - Derivat des del servei d'atenció nocturna temporal ubicat en el mateix servei
  - Derivat mitjançant:

- ✓ Pels serveis socials bàsics
- ✓ Per altres serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
- ✓ Entitats habilitades per l'IMSS

- Accés a l'espai d'higiene

L'accés és sempre directe, és a dir, la persona hi podrà accedir directament i sol·licitar ser atesa, estigui realitzant tractament social o no. L'horari de prestació del servei serà en horari diürn, preferentment al matí, tots els dies de l'any

- Accés al servei d'atenció nocturna temporal

L'accés és derivat i s'inicia el procés de derivació quan el professional referent, amb el consentiment signat de la persona, inicia el procediment administratiu de sol·licitud d'accés a un servei d'atenció nocturna mitjançant una petició al SAU (Servei d'Accés Únic) del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectiu per a persones sense Llar.

El SAU centralitza i valora les sol·licituds a través dels criteris d'accés establerts pel Departament i un torn de valoració professional.

El procés d'accés adopta un procés d'anàlisi professional constant per part del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense Llar degut a que en els darrers anys hi ha hagut un increment considerable de la demanda i es té en compte els criteris d'accés, l'objectiu de cada servei i les característiques i necessitats de la persona.

Per a les persones que sol·liciten accés reiteradament al SAI Nou Barris, el nombre de vegades que poden ser donades d'alta depèn de la valoració del seu referent i de l'avaluació realitzada pel SAU. Dins d'aquesta valoració també es tindrà en compte:

- Criteris d'efectivitat del servei per l'atenció de la persona
- El temps transcorregut entre les diferents sol·licituds
- Els factors de vulnerabilitat i d'altres



- Evitar decisions que comportin efectes no desitjats en el procés d'inserció de la persona
  - Evitar la cronificació i la institucionalització
  - Potenciar el procés de canvi i d'autonomia personal
- Horari d'accés al servei:
    - Si la persona accedeix per primera vegada al servei caldrà compleixi la normativa facilitada pel professional d'acollida
    - Si la persona ja es troba acollida al servei, l'hora límit d'entrada es regirà per la normativa interna del servei.
- Temps d'estada al Servei:

Les persones a les quals s'ha donat accés al servei d'atenció nocturna podran romandre durant:

    - Un període inicial d'1 a 7 dies que ha de permetre als professionals valorar l'actitud personal, capacitats i motivacions per al canvi. Si durant aquest període la persona no ha mostrat cap interès en participar en la dinàmica del servei ni a comprometre's a uns mínims serà donat de baixa.
    - S'ofereix un període de fins a tres mesos per a aquelles persones que mostren interès en iniciar i seguir un procés de millora. Durant aquest període, es poden dissenyar intervencions a diferents nivells d'intensitat i durada, prioritzant l'adaptació del servei a les necessitats individuals. És essencial mantenir una coordinació contínua amb el tècnic referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.
    - Les persones que superin els tres mesos d'estada al servei nocturn han de seguir un pla de millora i caldrà una valoració professional que justifiqui l'ampliació del temps de l'estada. Per períodes més llargs a sis mesos cal també la comunicació i consentiment del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.
    - En cas de necessitat, si el nombre de persones sol·licitants que esperen per accedir al servei d'atenció nocturna és molt elevat, es podrien aplicar criteris de

restricció de dies d'estada, sempre per tal d'incrementar la rotació i poder donar servei a més persones. Aquesta mesura, si es produeix, s'aplicaria amb la valoració i supervisió del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar

- Procés d'acollida en el Servei

L'adjudicatària haurà de garantir que tota persona acollida serà atesa per un/a professional que realitzarà una entrevista inicial. El procés d'acollida a les persones que arriben per primera vegada o que retornen al servei, esdevé clau per posar les bases del treball que es realitzarà posteriorment amb la persona.

Descriure com es realitza aquest procés en el servei, facilita la sistematització a l'hora de realitzar les actuacions previstes i minimitza la variabilitat no desitjada.

És especialment rellevant en el procés d'acollida fer una primera valoració inicial amb una hipòtesi diagnòstica de la situació de la persona i informar de les qüestions organitzatives i normatives. Per aquesta valoració inicial en la primera entrevista s'ha de tenir en compte:

- a) Exploració del seu procés i situació personal, necessitats, potencialitats i expectatives
- b) Es farà una primera aproximació del temps d'estada.
- c) Acceptació dels compromisos referits a la normativa del servei.

Aquesta entrevista ha de quedar documentada per constància de la seva realització. S'haurà de dur a terme en un termini màxim de 24 hores des de l'alta al Servei d'Atenció Nocturna, preferiblement, abans de passar la primera nit.

- Finalització de l'estada en el Servei

La finalització de l'estada de la persona al SAI Nou Barris es pot donar per:

- Abandonament del servei per part de la persona
- Incompliment reiterats o greus del Pla de Millora
- Incompliment Normes o Acords de funcionament intern del Servei
- Per haver assolit l'autonomia suficient



- Retorn al lloc d'origen
- Derivació a un altre recurs de la Xarxa d'atenció a persones sense llar més adient
- Derivació a un altre recurs d'altres xarxes d'atenció
- En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de la persona atesa, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre
- Aquelles persones que, per raons especials, no puguin ser donades d'alta en el període de temps establert en aquest plec, s'hauran de comunicar a la persona referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, per valorar conjuntament la seva permanència al servei.

Aquestes són mesures per a la millora de la qualitat, que s'avaluarà a través de la comparativa de l'eina de cribatge SSM-CAT dins de la intervenció socioeducativa i altres indicadors que l'adjudicatària haurà de recollir i tabular, segons dictaminis el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

#### ***4.2.2 PERFILS DE LES PERSONES ATESES I REQUERIMENTS D'ACCÉS***

El SAI Nou Barris, com a servei de primeres atencions, forma part de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Atenen a persones sense llar que presenten indicadors de greu vulnerabilitat.

S'estableixen com a criteris marc aquells requisits que s'han de donar sempre i per tant són condicions indispensables en totes les valoracions de sol·licitud d'allotjament temporal Col·lectius amb espais compartits.

- La persona ha de tenir una vinculació continuada al municipi de Barcelona: empadronament o expedient a Serveis Socials i tenir una Àrea Bàsica de Salut (ABS) assignat a la ciutat, previ al tràmit de la sol·licitud.
- La prioritat de l'accés al servei és l'acompanyament socioeducatiu intensiu, més enllà de la cobertura de les necessitats bàsiques.
- Voluntarietat i demanda de la persona per accedir al servei d'allotjament temporal.



- Confluència de greus problemes d'autosuficiència social (Allotjament, relacions socials i familiar, economia, entre d'altres)

A més, s'estableixen també com a criteris generals aquells que s'utilitzen per valorar les sol·licituds que compleixen els criteris marc. Aporten elements de valoració sobre la idoneïtat del servei i el benefici que suposa per la persona l'accés a un servei d'allotjament temporal col·lectiu. Aquest són:

- Inexistència d'allotjament/vida a carrer/infrahabitatge
- Manca de recursos econòmics o insuficients per assolir l'autosuficiència personal
- Que no manifestin conductes agressives o alterades que posin en risc la convivència en espais compartits i/o la pròpia persona
- No requerir suport per al desenvolupament de les Activitats de la Vida Diària (AVD). Amb caràcter temporal es pot donar un suport puntual d'atenció de les AVD i puntualment es poden acceptar persones que presentin dependència lleu i per un període acotat de temps, sempre amb autorització expressa de la Cap del Departament.
- Les persones posseïdores d'un animal de companyia que hagin estat autoritzades per l'Oficina de Protecció als Animals de Barcelona (OPAB)
- Necessitat de suport socioeducatiu per assolir l'autosuficiència
- Que la persona es faci responsable del seu pla de millora individual establert juntament amb els professionals
- Que la persona tingui una actitud activa en la cogestió de col·laboració i la participació en els espais comuns del servei
- En situacions de salut mental, addiccions i/ o patologia dual cal:
  - Que no presenti alteracions conductuals agressives o alterades que afectin la convivència, posant en risc als altres o a si mateix.
  - Mantenir-se abstinent d'addiccions a les nits (12h seguides), per garantir un entorn segur i fomentar la convivència mentre el servei roman tancat

En casos excepcionals de greu vulnerabilitat o d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de les persones ateses, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar establirà excepcionalment indicacions i directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

En relació a les persones posseïdores d'animals de companyia abans esmentades cal tenir en compte que malgrat en data 18 de juny de 2022 s'ha aprovat per part de la comissió de Govern del conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviu amb persones en situació de sensellar a la ciutat de Barcelona, l'informe posterior realitzat per l'Oficina de Protecció als Animals de Barcelona (OPAB) ha determinat que actualment no és idoni permetre l'accés d'animals al SAI Nou Barris en l'espai d'allotjament temporal nocturn, ja que la seva infraestructura no és adequada pels animals.

### **4.3. ELEMENTS/INSTRUMENTS METODOLÒGICS DE CARÀCTER GENERAL**

#### **4.3.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**

La metodologia d'intervenció serà de caràcter individual i centrada en la persona. A partir de la identificació de les necessitats personals i socials de cada persona i de les seves potencialitats, s'elaborarà el pla de millora individual. Aquest pla de millora ha de ser elaborat amb la participació activa de la persona per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme, essent l'equip d'intervenció una figura que acompanya, orienta i dona suport.

Una de les eines a implementar dins de la intervenció socioeducativa per la identificació de les necessitats socials de la persona és el SSM-CAT. L'aplicació d'aquesta eina queda registrada dins de l'expedient de la persona i s'ha de realitzar sempre que hi hagin canvis significatius en la situació social de la persona, tantes vegades com el professional cregui adient, però s'ha de protocol·litzar que es realitzi com a mínim:

- ✓ A l'inici de la intervenció, dins les 2-3 entrevistes inicials. Si la persona ha estat derivada per un altre servei i ha aplicat l'eina en el moment de la derivació, s'ha de realitzar novament ja que el context social de la persona ha canviat.
- ✓ Cada 6 mesos
- ✓ En el moment de finalització d'estada en el servei, sempre que la darrera actualització de l'avaluació s'hagi realitzat fa més de 30 dies. S'ha de realitzar per qualsevol motiu de baixa del servei, sigui per derivació, assoliment d'objectius, abandonament voluntari...



Dins la intervenció socio-educativa, el Pla de millora individualitzat amb cada persona ha de contemplar els següents aspectes:

- Diagnòstic inicial de la persona
- Objectius personalitzats per la consecució del pla de millora
- Indicadors d'avaluació del pla de millora

El diagnòstic inicial contemplarà, el grau d'implicació i de motivació al canvi de la persona usuària i tindrà en compte el resultat de l'eina SSM-CAT. Les variables que es valoraran com a mínim seran els dominis d'aquesta eina de cribratge:

- Economia
- Feina i formació
- Ús del temps
- Allotjament
- Relacions en la unitat de convivència
- Salut mental
- Salut física
- Consum de drogues, alcohol i altres conductes additives
- Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)
- Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- Relacions i habilitats socials
- Participació en la comunitat
- Aspectes judicials i d'ordre públic

A part d'aquests dominis propis del SSM-CAT també es tindrà en compte dins de la valoració:

- Intervencions anteriors d'altres serveis
- Situació legal i administrativa
- Motivació i responsabilització
- Ús significatiu i gestió del temps

En tot cas, el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional referent del Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a



persones sense llar en totes aquelles persones que ho sol·liciti i per tal de donar resposta a requeriments oficials (jutjats, Síndics, IRIS, entre d'altres).

S'establirà un **Pla de Millora Individual** per a cada persona del Servei que perseguirà dos objectius:

- Afavorir el procés de canvi de la persona
- Assolir l'autonomia personal per poder mantenir un allotjament sense el suport específic del servei

El Pla de Millora Individual s'elaborarà a partir del diagnòstic inicial i sempre es farà de manera consensuada amb la persona, mantenint una relació de confiança amb el seu professional referent. A la vegada, la persona sempre està obligada a seguir la normativa interna del servei.

Aquest pla de millora centrat en la persona marcarà objectius personalitzats tenint en compte les àrees anteriorment plantejades i que permeti a la vegada establir indicadors d'avaluació pel seguiment del mateix.

Dins de la intervenció professional cal tenir sempre present la perspectiva de gènere i en els espais del servei han de garantir tenir privacitat i intimitat que afavoreixi la seva llibertat i on no hi hagi rols de gènere. Dins de les possibilitats de les infraestructures, cal tenir espais físics per tal de poder ajustar l'atenció a les necessitats i voluntats.

També és fonamental tenir present en la intervenció dels professionals el registre de la informació tractada. Per aquest motiu, cal introduir, a part de les dades de la persona atesa, el seu grau d'implicació i de motivació al canvi. S'ha de seguir el model d'atenció i valoració establert per l'IMSS i introduir el pla de millora personal a l'aplicatiu informàtic facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials SIAS/Sense sostre.

#### ***4.3.2 LA PROGRAMACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS***

Cadascun dels serveis que es presten en SAI Nou Barris han de disposar de la seva corresponent programació que inclogui: definició d'objectius, activitats concretes



que s'hi desenvoluparan, temporització, recursos, professionals vinculats, indicadors, i avaluació de les mateixes. En aquest sentit, tots els espais i activitats que es programin han de recollir de forma concreta i específica aquells indicadors de qualitat, de procés i de resultats, que permetin avaluar tant les intervencions individuals amb les persones que així ho contempli el seu corresponent pla de millora, com el desenvolupament i funcionament de les mateixes activitats, considerades de forma grupal i/o col·lectiva.

En totes les activitats del Centre de Dia s'ha de facilitar la generació d'espais d'intervenció conjunta d'homes i dones i si cal també diferenciada per gènere.

Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- Competències bàsiques i instrumentals

Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

- Activitats lúdiques i culturals

Activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i xarxes socials que haguessin pogut tenir.

- Activitats esportives i en medi obert

Utilització de recursos de la xarxa que facilitin la seva integració.

- Activitats formatives i ocupacionals

Es promourà en la persona, en funció de les seves característiques, la formació i la recuperació d'habilitats orientades a l'ocupabilitat laboral, comptant amb la col·laboració de l'equip d'insertors/res laborals existents en alguns dels centres de dia per persones en situació de sensellarisme i amb les activitats programades per l'Educador del centre que reforcin les habilitats laborals. També es vetllarà per l'accés a les prestacions econòmiques a les que pugui tenir accés, segons la seva situació personal i antecedents.

- Activitats en els àmbits de la salut i de tipus terapèutic



Es vetllarà per l'atenció a les necessitats sanitàries de la persona atesa pel Servei, tot garantint la seva inclusió a la xarxa pública sanitària. Es comptarà amb la col·laboració de l'equip de professionals sanitaris del servei i si s'escau amb l'equip de psiquiatria ESMESS i els equips d'atenció a la drogodependència. L'objectiu és l'aprenentatge de les persones de saber cuidar-se a un mateix i a prendre consciència de la malaltia.

#### ***4.3.3 EL TREBALL EN XARXA***

Els professionals dels diferents serveis que es presten han de contemplar aquest element metodològic, especialment intens amb la resta de serveis i recursos de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, però també amb la interacció i coordinació necessàries amb d'altres serveis, equipaments i xarxes (salut, laboral, social, i d'altres) tant públics com privats.

L'objectiu final del servei, és aconseguir la inclusió social de les persones i la seva integració en un entorn social/comunitari. Per això, tot i que la persona en un primer moment pot requerir de l'ús de recursos específics propis per a persones en situació de sensellarisme ja existents (equip de psiquiatria, centres de dia, insertors/es laborals, etc.) es treballarà prioritàriament per aconseguir la seva vinculació amb tota la xarxa de serveis i equipaments de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci...

Es promourà que la persona atesa en el servei, disposi dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge de família, professional social de referència... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del pla de millora individual i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del servei.

Cal fer especial esment que l'aplicatiu informàtic SIAS/Programa sense sostre facilita donar continuïtat a les diferents accions que s'han fet des dels diferents serveis municipals.

#### ***4.3.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN***

Tots els i les professionals del SAI Nou Barris han d'adoptar una perspectiva de treball comunitari en la seva metodologia, assegurant una inserció correcta i efectiva del servei en l'entorn on es troba ubicat i en coordinació amb els serveis i recursos comunitaris disponibles.

Dins de l'equip hi ha perfil professional de tècnic comunitari que ha de liderar la intervenció comunitària en el Districte, així com la intervenció amb les persones que pernocten en el territori. No obstant això, tots els professionals del SAI Nou Barris, dins de la seva intervenció socioeducativa, han d'aplicar, complementar i garantir la perspectiva comunitària.

En aquest sentit, la intervenció de tots els professionals té una triple vessant:

1. Intervenció amb les persones ateses pel servei: La promoció de la implicació de la persona en la dinàmica de l'entorn comunitari del servei, prenent com a punt de partida els interessos de la persona, facilitar el procés de reinserció.
2. Veïnatge del territori: Impulsar des del servei activitats de dinamització comunitària en les que participin persones ateses i veïns, afavorint la participació en les activitats organitzades per altres entitats. Aquestes activitat tenen un caire socialitzador que pot contribuir enormement a millorar els processos personals.
3. Recursos comunitaris: Col·laborarà en recursos comunitaris municipals o no, com escoles d'adults, biblioteques, centres cívics, esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, entre altres.

#### ***4.3.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN LA DINÀMICA DEL SERVEI***

L'atenció socioeducativa a les persones en aquest servei té com una de les principals missions, aconseguir la seva màxima autonomia. A través de la participació i implicació de les persones ateses en la dinàmica del servei, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i

participació en el bon funcionament del servei, tenint en compte la perspectiva de gènere i la diversitat cultural.

Aquest objectiu caldrà treballar-lo en els diferents espais del servei i amb activitats de participació estables i de co-gestió amb les persones ateses en base a:

- La participació en l'assemblea de servei
- El sistema de recollida de queixes i suggeriments
- Les activitats que es programin
- La participació en el manteniment del bon estat de les instal·lacions interiors i exteriors
- La participació en el seguiment i aplicació de la normativa interna del servei
- La facilitació d'espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència

## **CLÀUSULA 5. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ**

### **5.1. DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE**

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

1. Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
2. Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a la clàusula 3 del present plec.
3. Fer-se càrrec del subministrament de l'alimentació, servei d'atenció sanitària, infermeria i farmàcia, i servei de bugaderia (material i neteja de roba).
4. Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal.
5. Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Institut Municipal de



Serveis Socials davant el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'atenció al sensellarisme, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.

6. Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones ateses i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
7. Designar un interlocutor amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
8. Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de coordinació dels serveis.
9. Proporcionar els comptes anuals del servei i l'auditoria del servei.
10. Realitzar sessions de supervisió del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat mínima de 5 vegades l'any i una durada mínima de la sessió de dues hores.
11. L'adjudicatària haurà de cobrir quan correspongui, les necessitats bàsiques de les persones ateses (a tall d'exemple, transport, medicació, documentació, ulleres, entre d'altres) i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura en els termes que s'estableixin des de l'IMSS.
12. Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social, per exemple), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
13. L'adjudicatària haurà d'aportar els elements necessaris per a la realització del manteniment ordinari de les instal·lacions del servei indicades a la clàusula 3 del present plec.



14. Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona. Així com la introducció de la informació a l'aplicatiu informàtic SIAS/Programa sense sostre facilitat per Institut Municipal de Serveis Socials.
15. Introduir la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar.
16. Formació específica del personal en referència a la Instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat. S'incorpora com a requeriment, que els plans de formació del personal de l'empresa adjudicatària, incloguin els aspectes ambientals associats al servei d'acord amb aquesta instrucció, en especial en relació amb:
  - ✓ L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
  - ✓ L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
  - ✓ L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja
  - ✓ Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
  - ✓ La retirada correcta de residus recollits selectivament
17. Garantir que es compleixin les condicions d'accés dels animals de companyia al centre, per això l'adjudicatària haurà de desplegar els ajustos necessaris en el funcionament del centre, d'acord amb els paràmetres del Programa d'Higiene i Profilaxi. L'IMSS assumirà les despeses del Programad'Higiene i Profilaxi i la posada en marxa d'aquest accés.
18. Aplicació del protocol de defuncions de l'IMSS, al que s'accedeix a través del Portal Professional de l'aplicació municipal
19. Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament
20. Garantir el compliment de la normativa sanitària de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) en el cribratge i la vigència del certificat de la prova TBC



en el moment de l'accés al servei. Així com l'activació dels protocols d'actuació vigents en el cas de sospita de malalties infecto contagioses d'obligada comunicació

21. El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 10 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 10 mesos, es considerarà falta lleu d'acord amb l'apartat 21 de règim d'infraccions de la Memòria Justificativa

## **5.2.DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT**

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

### **Nivell de Servei de l'IMSS:**

Garantir el correcte funcionament i l'agilitat en els circuits d'entrada al servei. Facilitar recursos de sortida del servei així com l'adequada interlocució amb altres xarxes d'atenció fora del programa d'atenció a persones sense llar.

### **Nivell de Servei requerit a l'adjudicatària:**

1. Respecte al servei d'atenció nocturna temporal s'ha de garantir en el 100% d'altres, la primera entrevista d'acollida es realitzarà en el màxim de les 24 hores següents a l'accés de la persona al servei.
2. Respecte al servei de Centre de Dia s'ha d'assegurar que un 25% de les activitats ofertes s'efectuïn fora del servei en d'altres serveis, equipaments i recursos comunitaris i de l'entorn i/o de ciutat. Si aquestes es porten a terme dins el servei han d'esser en col·laboració amb entitats o institucions d'iniciativa social.
3. Respecte al Servei d'alimentació/menjador social s'ha de garantir la utilització del servei en una mitjana mínima diària del 80%.



## **CLÀUSULA 6. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS**

### **6.1 OBJECTE**

El present apartat d'aquest Plec té com a finalitat la regulació de les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals dels edificis objecte del present plec.

Els principals objectius es resumeixen a continuació:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions del servei
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels serveis contractats
- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant possibles avaries o incidències sorgides durant l'explotació dels edificis
- Actualització de l'inventari existent
- Bona gestió documental del servei
- Actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions

### **6.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS**

Serà obligatori, des del moment de l'adjudicació, notificar a través del correu genèric [mantds@bcn.cat](mailto:mantds@bcn.cat), als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials 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 mantenidora davant el Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.

L'adjudicatària haurà d'informar sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.



L'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona tindrà la potestat de sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

a) **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 servei innecessàriament:

- **Protecció d'ascensors:**

Qualsevol ús que es faci dels ascensors, per 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 responsables tècnics municipals i en tot cas, la cabina interior (paviment, laterals de cabina i portes) i els muntants del marc d'accés, s'han de protegir amb un material resistent i adequat segons el tipus d'actuació a realitzar, que com a mínim serà cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'empresa 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'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.

- **Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'incendis:**

Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats.



Aquesta actuació de protecció/desactivació, s'ha de realitzar per part de l'empresa adjudicatària del Manteniment de Detecció d' Incendis i Intrusió, a partir de la coordinació de l'empresa adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

**- Protecció de béns i mobiliari:**

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

b) Descripció dels serveis

**- Auditoria d'estat de les instal·lacions:**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització d'una auditoria segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.

En aquesta auditoria es faran constar totes les millores necessàries a realitzar per la prestació dels serveis contractats i que son responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona. Dita auditoria es repetirà al final del contracte en curs i haurà d'estar finalitzada tres mesos abans de la finalització del mateix, i on es verificarà l'estat de les instal·lacions i elements constructius en el moment de la seva realització i a qui correspondrà la responsabilitat de donar solució a les possibles incidències detectades.

De la mateixa forma es farà auditoria trimestral d'estudi de les despeses de Manteniment i dels programes de conservació i reposició, de seguiment de l'estat i compliment normatiu de les instal·lacions i dels elements constructius, pel servei segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i comparativa entre



les diferents residències a nivell d'estat general de l'equipament i de les seves instal·lacions.

L'adjudicatària farà una reserva econòmica anual sobre el preu del contracte per costejar aquestes auditories. L'encàrrec d'aquestes auditories en consensuarà amb l'Ajuntament.

**- Actualització de l'inventari de les instal·lacions:**

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius presents als edificis, durant el primers 2 mesos del contracte, segons model facilitat pels Serveis Tècnics.

L'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/posada en marxa
- BAIXA TENSIO/MITJA TENSIO: Potència, capacitat, factor de potència, voltatge, intensitat
- CLIMATITZACIO: Potències (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament
- FONTANERIA: Volum, potència

En el cas que es detecti la existència d'un equip que no estigui present en l'inventari inicial, es procedirà a incorporar-lo i comunicar-ho, assignant el protocol de manteniment que indiquin els Servei Tècnics.

**- Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:**

Serà responsabilitat de l'empresa 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 el darrer mes de vigència d'aquest contracte 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 servei.

### **6.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS**

En referència a la gestió i manteniment de l'edifici i totes les seves instal·lacions:

- a) L'adjudicatària es farà càrrec del cost dels subministraments (l'energia elèctrica, la recollida pneumàtica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.

Segons la Instrucció tècnica de sostenibilitat, l'adjudicatària està obligada a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe "A" d'acord als criteris de la *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencias* (CNMC), que comercialitzi energia renovable amb garantia d'origen certificada. A efectes de la licitació del contracte de gestió del servei, cal establir:

- a.1.- Que les empreses licitadores han d'incloure a la seva oferta una declaració responsable conforme es comprometen a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe A. de conformitat amb l'apartat 5.9 de 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 pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021.
- a.2.- Que l'empresa adjudicatària ha de subscriure aquest contracte durant el període inicial i lliurar-ne còpia als responsables municipals per a la seva validació, els quals en cas de no conformitat poden requerir els canvis corresponents. Un cop en vigor, l'adjudicatària ha de presentar còpia de les factures on s'especifica la qualificació de l'empresa comercialitzadora, quan així li sigui requerit per la unitat responsable del seguiment de contracte.



- b) L'adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa 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 altre incidència que impliqui un risc per a les persones ateses, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per l'adjudicatària als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del propietari de l'edifici.

- b.1.- 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 1.000 €, s'hauran de comunicar prèviament als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En el cas de quantitats superiors als 3.000 € implicaran obligadament un pressupost previ per part del contractista i comunicar-ho als Serveis Tècnics del Departament en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència. En el cas de quantitats superiors als 6.000 € implicaran obligadament la presentació de 3 pressupost. Aquestes actuacions necessiten una aprovació prèvia dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials abans de començar.

- b.2.- El **manteniment preventiu** es 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 averies, 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'empresa adjudicatària que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

**b.3.- Manteniment normatiu o obligatori:** Serà responsabilitat de l'empresa 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.

De manera enunciativa i sense ser limitativa, es llisten les obligacions que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària en aquest aspecte:

- Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir
- Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar
- Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites
- Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests

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



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

S'haurà de sol·licitar autorització prèvia al Departament Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials per efectuar aquestes reparacions extraordinàries o introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents, les quals restaran en benefici d'aquesta Corporació Local.

- d) 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'avaría 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.
- e) L'empresa 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.
- f) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa 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 higiènic



sanitaris 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.

- g) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat de l'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 als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- h) L'empresa 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 servei s'haurà de pintar, en el seu interior i en l'exterior (pista esportiva), com a mínim un cop durant la vigència del contracte.
- i) Reservar el **1,12%** del preu anual licitat del contracte per realitzar totes les tasques de manteniment i la reparació i reposició de materials o béns inventariables que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució. 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 compensar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.



- j) L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà mitjançant una empresa subcontractada.
- k) L'adjudicatària serà també responsable de la gestió dels espais exteriors per tal que es mantinguin en el bon estat inicial i que el seu ús en les activitats realitzada no afecte a la seva imatge.
- l) L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del equipament, personal vinculat a ell, i pels residents durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.
- m) 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.
- n) L'empresa adjudicatària haurà de facilitar 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).
- o) L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de contracte 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 servei. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

#### **6.4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

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

- a) 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. Llibre de manteniment, projectes, memòries descriptives, esquemes, plànols, inventaris, equips, catàlegs, fitxes de característiques tècniques dels equips, instruccions de servei especificades per fabricants i/o instal·ladors, etc.

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

L'adjudicatària haurà de recopilar tota aquella documentació tècnica generada durant l'execució del manteniment correctiu o modificatiu: projectes, garanties, legalitzacions, actes d'inspecció obligatòria, etc.

b) Gestió mediambiental i de residus:

L'adjudicatària aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

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

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

- ✓ El sistema de recollida de residus interna del servei ha d'incloure un sistema de recollida (bujols i bosses) per a totes les fraccions de residus que en cada moment i emplaçament de l'edifici siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal, i que, en general, són les següents:



- Paper i cartró (contenedor blau)
  - Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc)
  - Vidre (contenedor verd)
  - Matèria orgànica (contenedor marró)
  - Rebuig (contenedor gris). S'ha de garantir que es subministren tots els bujols de recollida necessaris, i que aquests estiguin correctament identificats i senyalitzats, seguint el format d'etiquetes de l'Annex III de 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 pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021
- ✓ L'adjudicatària ha de garantir que aquests són correctament lliurats als serveis de recollida de residus municipals o a un gestor autoritzat.
  - ✓ Més enllà d'aquestes fraccions, l'òrgan de contractació pot incorporar altres fraccions que poden ser objecte de la recollida selectiva en l'edifici, d'acord amb la implantació prèvia ja existent o de l'activitat específica d'aquest.
  - ✓ Aquestes poden ser, entre d'altres: Documents (contenedor de paper específic per a la destrucció de documents), piles i bateries, cartutxos de tinta i tòners, residus mèdics i de farmàcia (si hi ha una dependència d'aquest tipus dins l'edifici)
- c) Suport al responsable de manteniment: l'adjudicatària haurà de donar suport tècnic al responsable de manteniment de la gerència i també a empreses relacionades amb l'estalvi i l'eficiència energètica, els quals actuaran com gestors energètics o similars.
- d) Mitjans tècnics per la realització del servei: l'adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el



disc de tall manual). En el cas de que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

e) Serveis de suport al contracte sense cost associat:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el Reglament d'Instal·lacions Tèrmiques en Edificis (RITE)
- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
- L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
- La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.

f) Inspeccions periòdiques reglamentàries de les *e.i.c.* corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:

- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001).
- Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
- Instal·lacions elèctriques de BT i MT



g) Avaluació de Riscos Laborals:

En matèria de seguretat i autoprotecció les normes bàsiques de referència són:

- 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)
- la Llei 4/1997 del 20 maig de Protecció Civil de Catalunya
- el Decret 30/2015 ,pel qual s'aprova el Catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- per aquells aspectes no regulats, resta el reial Decret 393/2007 com a norma subsidiària.
- sense perjudici del que disposa la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'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 com sigui la causa de la mateixa.

Li correspon a l'adjudicatària:

- Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del servei. 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
- Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any



- Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites
- Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos
- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaría del sistema elèctric o de manca d'aigua
- Identificar els materials i residus peril·losos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels residents, pels familiars i pels professionals

L'annex 3 es detalla i sintetitza els acords en matèria d'infraestructures.

## **CLÀUSULA 7. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSS**

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, les següents:

- Requerir l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions del present Plec
- Proporcionar el local o edifici en el qual s'hagi de prestar el servei, així com la infraestructura, instal·lacions i material inventariable necessari per poder dur-lo a terme
- Proporcionar el material inventariable com el mobiliari, la telefonia, la informàtica i la xarxa electrònica. L'inventari es facilitarà en el moment de formalitzar el contracte
- Aportar el mobiliari i parament de l'equipament inicial, en el cas de realització d'una obra nova

- Garantir el compliment del *conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellar a la ciutat de Barcelona* aprovat per la comissió de Govern de 18 de juny de 2022

## CLÀUSULA 8. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

- *Descripció dels mecanismes de control*

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà Institut Municipal de Serveis Socials per tal de determinar, durant tota la durada del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran utilitzats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

DESCRIPCIÓ DEL CONTROL	ELABORACIÓ D'INFORMES MENSUALS D'ACTIVITAT DEL SERVEI (INDICADORS D'ACTIVITAT I D'INCIDÈNCIES).
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	Mensual

DESCRIPCIÓ DEL CONTROL	ELABORACIÓ D'UNA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Es lliurarà durant el primer trimestre de l'any al Dept. de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la



	presentació de l'última factura.
--	----------------------------------

<b>DESCRIPCIÓ DEL CONTROL</b>	ELABORACIÓ D'ALTRES INFORMES, MEMÒRIES I QUALSEVOL ALTRA DOCUMENTACIÓ QUE SOL·LICITI INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS SOBRE EL SERVEI OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE, D'ACORD AMB ELS SISTEMES D'AVAUACIÓ I CONTROL DE GESTIÓ QUE ES PROPOSIN O QUE S'ESTABLEIXIN.
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de IMSS

<b>DESCRIPCIÓ DEL CONTROL</b>	EL RESPONSABLE MUNICIPAL DEL SERVEI I L'ADJUDICATÀRIA ES REUNIRAN PER REPASSAR I AVALUAR LA MARXA DEL SERVEI, EL FUNCIONAMENT DELS EQUIPS, L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, L'ESTABILITAT DE LA PLANTILLA, LES DIFICULTATS SOBREVINGUDES, EL GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES ATESES, ELS RESULTATS OBTINGUTS I EL FUNCIONAMENT DE LA COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS. L'EINA PER OBTENIR AQUESTA INFORMACIÓ SERÀ EL <i>CHECK-LIST</i> .
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	IMSS i l'adjudicatària
Format de Presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

<b>DESCRIPCIÓ DEL CONTROL</b>	REGISTRE A L'APLICATIU SIAS/SENSE SOSTRE (INDICADORS D'ACTIVITAT, DADES DE TOTES LES PERSONES ATESES I D'INCIDÈNCIES).
Mecanisme de control	A través de l'aplicatiu informàtic SIAS/sense sostre
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	Vigència del contracte

## CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Institut Municipal de Serveis Socials. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi l'Institut Municipal de Serveis Socials estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del contracte.



S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adrexi a l'Institut Municipal de Serveis Socials per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

## **CLÀUSULA 10. SUBROGACIÓ DE PERSONAL**

En cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors o estigui establerta aquesta obligació al conveni col·lectiu aplicable, s'inclou a efectes informatius i en compliment del que preveu l'article 130 del LCSP, la relació de persones treballadores que actualment presten aquest servei. La relació inclou la categoria professional, el tipus de contracte, l'antiguitat, la jornada i el salari brut anual de cadascuna d'elles. Aquesta informació ha estat facilitada per l'adjudicatària actual, Creu Roja Espanyola a l'Assemblea Local de Barcelona amb NIF Q2866001G.

En cas de subrogació de personal, l'adjudicatària haurà de remetre tots els documents de subrogació signats, en els quals han de figurar les condicions concretes de la subrogació.

Si la nova adjudicatària no compleix amb l'obligació de subrogació, l'IMSS pot imposar penalitzacions proporcionals a la gravetat de l'incompliment.

## **CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de



funcionament i organització del centre en el termini dels vuit dies hàbils previs a l'inici de la nova prestació.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament a les persones usuàries del servei, el referent municipal supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària. L'IMSS assumeix la valoració de les condicions en les que es troba el centre en el moment de la finalització del contracte, per tal de garantir la idoneïtat de l'estat del mateix i el compliment per part de l'adjudicatària sortint de les condicions establertes al plec.

L'adjudicatària estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones ateses pel servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS ho indica, igual que qualsevol altres suports o documents en què hi figuri alguna dada relativa al servei
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs
- Facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat sense perjudici en l'atenció a les persones ateses al servei

Barcelona, a la data de la signatura.

**Jaume Prat Picas**

Tècnic del Departament de Serveis  
Diürns i Residencials Col·lectius  
per a Persones Sense Llar

**Susana Bonet Casals**

Cap del Departament de Serveis Diürns i  
Residencials Col·lectius per a Persones  
Sense Llar



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar**  
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme  
Institut Municipal de Serveis Socials