

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES

PRIMERA. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la *contractació d'un servei d'atenció fora de l'horari laboral dels Equips Bàsics de Serveis Socials, i acolliment residencial d'urgències, en el municipi de Cambrils.*

Cobrint dos modalitat d'atenció:

1. Atenció i acolliment residencial d'urgència (social). Amb la contractació d'1/servei diària d'allotjament, màxim 8 places/dia. (Sense manutenció i atenció social), en un recurs de titularitat municipal o mitjançant formules alternatives.
2. Sistema de resposta urgent per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills i filles, en l'àmbit de la parella, la família, social o comunitari. Amb la contractació d'1 servei/plaça d'allotjament, manutenció i atenció social en un establiment social d'allotjament urgent per a dones que es troben en situació de violència masclista. Aquest establiment ha de disposar del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials de la Generalitat de Catalunya (RESES) i ha d'estar situat a Cambrils.
S'habilitaran places extraordinàries d'allotjament per a dones en situació de violència. Aquestes places es facturaran d'acord amb el preu d'adjudicació, i amb un nombre màxim d'estades de: 60/any

SEGONA. Marc normatiu

En la Llei 8/1987 Municipal i de Règim Local de Catalunya i a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, l'article 84 assenyala les Competències locals, i situa en el seu punt m) La regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i de les polítiques d'acolliment dels immigrants. Així mateix, l'article 66, de competències municipals i locals, en el punt 66.3 diu que el municipi té competències pròpies en les matèries diverses i en la seva lletra k) situa la prestació dels serveis socials i la promoció i la reinserció socials.

L'article 9 del Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, parla sobre l'estat de necessitat social de les persones, i defineix la urgència i l'emergència social en el seu punt 9.2 com: s'entén com a situació d'urgència social, la situació de risc social, que posa en perill la cobertura de les necessitats més bàsiques per a la vida com són l'alimentació i l'allotjament i la integritat de les persones. I en el seu punt 9.3 com: s'entén com a situació d'emergència social, aquelles situacions imprevistes que posen en marxa el Pla municipal de emergències, en el qual està determinat el paper que han de tenir els serveis socials d'atenció primària. Així mateix, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials garanteix el seu accés universal, amb criteris de justícia, accessibilitat, i el seu article 7 fa referència a les situacions amb necessitats especials, i diu que son destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents: h) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.

El Preàmbul de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (LSS), diu que "Els serveis socials s'estructuren en dos nivells: l'atenció bàsica i l'especialitzada" i que l'atenció bàsica és "de caràcter públic i local", essent que les prestacions de serveis socials inclouen, entre d'altres, "els serveis residencials, que, tot i el canvi de lloc de residència que comporten, han d'allunyar la persona tan poc com es pugui del seu cercle de relacions". Aquesta mateixa llei, preveu al seu article 31.1e) que correspon als municipis "Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics" que, segons el Catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials, recollit a l'annex de la mateixa llei, preveu que el "Servei d'acolliment residencial d'urgència" forma part dels "Serveis residencials d'estada limitada" que conformen els "serveis socials bàsics".

La Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista indica que: "...correspon a l'Administració de la Generalitat la creació, la titularitat, la competència, la programació, la prestació i la gestió (dels serveis de la xarxa d'atenció integral)... en col·laboració amb els ens locals"

Així mateix, l'article 57 de la Llei defineix els Serveis d'atenció i acolliment d'urgències en aquests termes:

- 1- Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.
- 2- Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències han de prestar servei les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any. L'estada en aquests serveis ha de tenir la durada mínima indispensable per a activar recursos estables, que en qualsevol cas no pot ésser superior als quinze dies.
- 3- Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències es destinen, en tot cas, a les dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-la i de matrimoni forçós."

Per últim, citar el Decret 21/2021, de 25 de maig, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el Decret 134/2022, de 19 de juliol, de reestructuració del Departament d'Igualtat i Feminismes.

TERCERA. Definició, objectius, funcions, destinataris i

3.1. Definició

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, defineix el Servei d'acolliment residencial d'urgència, com a servei bàsic, garantit, que proporciona acolliment residencial suplint temporalment la llar familiar, en casos puntuals i d'urgència.

El servei d'acolliment residencial d'urgència pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

(Aquest servei inclou l'atenció i l'acolliment d'urgència fora de l'horari laboral dels serveis socials)

L'article 54 de la Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència, defineix la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per dones i fills/es que pateixen violència masclista com el «conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació, i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista en l'àmbit territorial de Catalunya». Un dels serveis d'aquesta Xarxa definit a l'article 57 *és l'atenció i acolliment d'urgències*.

La resposta urgent a la violència masclista, té per objecte generar un marc flexible (serveis d'acollida, d'activació professional, cobriment de necessitats bàsiques, etc.), per tal de donar resposta immediat, a qualsevol situació d'emergència derivada d'una situació de violència masclista.

(Aquest servei inclou l'atenció i l'acolliment d'urgència fora de l'horari laboral dels serveis socials)

3.2.Objectius

3.2.1. General

Garantir un sistema d'atenció i de resposta que asseguri l'acompanyament i cobriment temporal de les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència. Oferint l'atenció i el suport necessaris per la resolució de la situació de crisi i d'urgència.

3.2.2. Específics

- Posar a disposició de l'ajuntament de Cambrils d'2 places/serveis diaris d'allotjament residencial, manutenció i atenció social, en establiment social d'allotjament urgent:
 - 8 places/dia, per atenció i acolliment d'urgència (exceptuant dones en situació violència masclista), en pis de titularitat municipal o altres formules alternatives.
 - 1 plaça/servei, per atenció i acolliment d'urgència per a dones que es troben en situació de violència masclista i per als seus fills i filles o altres familiars que en depenen, en un establiment social d'allotjament urgent per a dones que es troben en situació de violència masclista. Aquest establiment ha de disposar del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials de la Generalitat de Catalunya (RESES) i ha d'estar situat a Cambrils.
 - Atenció immediata a les situacions d'emergència derivades de violència masclista.
 - Garantir la seguretat i protecció física i emocional
 - Assegurar la cobertura de les seves necessitats bàsiques, de protecció i orientació, d'allotjament, d'alimentació i de roba (..).
 - Proporcionar assessorament i atenció immediates necessàries per la resolució de la situació d'urgència.
 - Informar i assessorar sobre els recursos i prestacions dels que la dona o unitat familiar pugui gaudir.
 - Fer seguiment de l'acolliment residencial, cobertura de necessitats bàsiques, i compliment de compromisos vinculats a acords subscrits a l'acord assistencial.
 - Facilitar l'accés de la dona i els seus fills/filles als serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones en situació de violència masclista, o altres, si escau

En referència als/les menors i altres familiars que en depenguin:

- Realitzar una primera valoració de les seves necessitats
- Oferir models de relació interpersonal i de convivència en igualtat de perspectiva de gènere i que previnguin la repetició de models de relacions de violència en el futur.
- Garantir la coordinació amb la resta de serveis

3.3.Funcions

- Atenció i acollida durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
Servei d'acollida per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills i filles i altres familiars a càrrec:
 - o Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions.
 - o Allotjament i manutenció durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
 - o Suport psicològic i educatiu tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents.
 - o Accés i acompanyament, si s'escau, als diferents serveis de la Xarxa d'atenció i recuperació, entre aquests als de la xarxa de salut, de justícia i escolar.

Aquestes funcions es poden complementar amb altres d'addicionals, sense cost addicional, d'acord amb el pla de funcionament de l'adjudicatari.

3.4. Persones destinatàries

El servei d'atenció i acolliment residencial d'urgència, està destinat a aquelles persones i/o unitat de convivència, residents al municipi i que presenten necessitats d'allotjament temporal d'urgència sense alternativa habitacional per motius econòmics, d'urgència social i que no disposen de recursos econòmics i/o de xarxa familiar i social per resoldre la situació. I, sense opció a accés a cap altre recurs residencial, que pugui cobrir les seves necessitats.

El servei d'atenció i acolliment residencial per a dones i fills/es en situació de violència masclista, està destinat a dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència dels seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que viuen una situació de violència masclista i han estat derivats per l'ajuntament de Cambrils o per la policia, d'acord amb els protocols vigents.

3.5. Durada de l'acolliment

El temps màxim de l'acolliment d'urgència és de quinze dies, llevat en els casos que per la seva excepcionalitat han de disposar d'una major durada.

L'ajuntament podrà ampliar la durada de l'acolliment.

QUARTA. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1. Equipament

Acolliment residencial d'urgència (social)

L'ajuntament posa a disposició de l'adjudicatari un pis de titularitat municipal per la prestació de l'acolliment residencial d'urgència (màxim 8 places)

Acolliment residencial per a dones i fills/es en situació de violència masclista

L'equipament per l'acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista, haurà d'estar ubicat a Cambrils, i ha d'acomplir les següents condicions:

- Ha d'estar inscrit en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES), de la Generalitat de Catalunya.
- Disposar d'una habitació per cada dona o unitat familiar
- Disposar d'accés habilitat per a persones amb mobilitat reduïda
- Disposar d'espais diferenciats de cuina equipada i menjador.
- Disposar de diversos banys, a més de com a mínim un bany adaptat.

4.2. Recursos Humans

L'empresa contractada ha de disposar de personal suficient per poder dur a terme l'atenció i l'acolliment residencial d'urgència. El servei ha de disposar de manera presencial de personal per realitzar les atencions d'urgència, així com l'atenció de les necessitats que puguin sorgir a les persones acollides.

Tot el personal haurà de gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.

Totes les/els professionals hauran d'acreditar amb la presentació del corresponent certificat, que compleixen amb les obligacions establertes per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, pel que fa a professions, oficis i activitats que impliquin contacte amb menors.

Tot l'equip tècnic de professional haurà d'acreditar tenir formació específica en perspectiva de gènere i atenció a dones en situació de violència masclista.

El servei haurà de comptar com a mínim amb les següents professionals:

- **Educador/a Social i/o Treballador/a social:** La dedicació d'aquesta figura professional serà com a mínim de ½ jornada completa segons conveni del sector.
- **Integradors/es socials o Treballadors/es familiars**

En qualsevol cas, s'haurà de garantir la prestació del servei en diferents horaris i, excepcionalment, les 24 hores del dia.

Les condicions laborals s'ajustaran com a mínim al Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

El servei podrà comptar amb el suport d'altres professionals i voluntaris d'acord amb les propostes de millora proposades pel contractista.

4.3 Requisits d'accés

Per accedir a les places contractades i/o finançades per l'ajuntament de Cambrils caldrà que la derivació al servei es produeixi d'acord amb els protocols municipals establerts.

Les persones o unitats familiars destinatàries del Servei d'acolliment residencial d'urgència, hauran de tenir suficient autonomia personal i social per conviure en un espai col·lectiu.

En cas de patir un trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents). En la resta de situacions caldrà valorar cada cas concret.

Si hi ha antecedents de drogodependència cal que no hagi consum en actiu i que estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donat d'alta.

QUINTA. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Horari d'atenció

El servei ha de poder acollir derivacions les 24hores, tots els dies de l'any.

5.2. Derivacions

En horari laboral, l'acollida es pactarà conjuntament amb el professional referent, de l'equip bàsic de serveis socials, i fora d'aquest horari, les derivacions vindran per part dels cossos de seguretat, quan aquests valoren que no pot retornar al seu domicili i/o ha perdut temporalment la seva autonomia personal, com a conseqüència de la crisi viscuda.

El procediment que es seguirà, és:

En horari de **dilluns a divendres de 8 a 14 h** es farà una **trucada als serveis socials** de l'Ajuntament de Cambrils per tal de comunicar la incidència i des de serveis socials es valorarà les accions a realitzar.

En horari de **dilluns a diumenge de 14.30 a 21.30 h** es farà **trucada al servei de resposta urgent, que l'adjudicatari habiliti** i s'enviarà un e-mail a serveis socials i a la TS del servei objecte d'aquest contracte, activant-se, de forma immediata, una treballadora social que atindrà a la dona i els seus fills i filles (si s'escau) fent l'acollida i gestionant l'allotjament d'urgència, si s'escau.

Els dissabtes, diumenges i festius, i de dilluns a divendres de 21.30 a 8 h es farà directament l'allotjament a l'establiment hotel·ler que estableixi l'ajuntament, i paral·lelament s'enviarà e-mail a serveis socials i a la TS del servei objecte d'aquest contracte, activant-se, el dia següent laborable a les 8 h, a una treballadora social, que atindrà a la dona i els seus fills i filles (si s'escau) es realitzarà l'acollida.

El servei d'allotjament d'urgència en servei hotel·ler, es realitzarà per urgència, i quan tingui una durada igual o inferior a 3 dies. En el cas que sigui necessari un allotjament per més temps, la persona serà allotjada o bé al pis d'urgència de l'ajuntament de Cambrils, o bé a algun dels pisos de l'adjudicatari: per motius justificats.

Aquest allotjament serà per un període de 15 dies.

El/la TS/ES l vinculat/da a aquest servei desenvoluparà les tasques d'acollida, valoració del temps previst d'estada, acompanyament, mentre estigui actiu el servei d'acollida (1 visita diària com a mínim), i derivació del cas als SBAS per tal que s'elabori el pla d'intervenció.

Així mateix, si hi ha la necessitat de trasllat de la dona i els seus fills i filles, fora del municipi, haurà de gestionar un ajut d'urgència de transport, i la derivació i coordinació del cas amb els SBAS.

5.3. Organització del servei

El servei d'atenció i acollida d'urgències, ha de disposar:

- Registre de persones usuàries, altes, baixes i motius
- Expedient de cada unitat familiar: pla de treball, protecció de dades personal, consentiment, informes mèdics, etc.
- Protocol d'acollida.
- Reglament de règim intern
- Protocols de funcionament interns
- Registre d'incidències
- Protocol en situacions d'emergència i d'actuació amb els infants en cas d'incapacitat temporal de la mare per a la guarda dels fills a càrrec.
- Fulls de valoració del servei
- Fulls de queixes i suggeriments
- Full de reclamació

Ha de comptar amb un PLA FUNCIONAL que ha de contemplar l'organització del personal, la logística així com l'atenció professionals específic per a cada tipologia de servei, amb els corresponents protocols d'acollida.

El servei treballarà de forma coordinada amb els Serveis Socials Bàsics i amb la resta d'agents del territori.

SISENA. Drets i Obligacions de les parts

Els drets i les obligacions de les parts seran, amés dels indicats a les clàusules tècniques, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable.

Obligacions de l'adjudicatari

En relació a l'organització del servei

- Disposar d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat, la prestació d'aquest contracte.
- Posar els mitjans necessaris per assolir els objectius fixats.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels servei. Posant les mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Garantir un sistema àgil de comunicació.
- Complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en especial el Reglament (UE) 2026/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 20216.
- Aplicar els protocols i circuits que s'acordin amb els serveis municipals.
- Seguir les indicacions dels Serveis socials municipals i ajustar la intervenció als objectius generals marcats per aquests servei, en la intervenció individualitzada amb les persones objecte del contracte.

- Respectar i facilitar la llibertat religiosa i de consciència de les persones derivades.
- Nomenar un representant de l'empresa / entitat com interlocutor amb l'Ajuntament de Cambrils.
- Els professionals adscrits al contracte hauran d'acreditar que compleix amb les obligacions establertes per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, pel que fa a professions, oficis i activitats que impliquin contacte amb menors.
- Disposar de la documentació tècnica prevista en l'apartat 5.3 de la clàusula quinta del PCT.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia del centre assegurant la protecció i confidencialitat de les dades i informació relativa a les persones ateses

L'incompliment de les obligacions establertes en els apartats d i e comportarà la resolució del contracte.

-

Específics:

Servei d'acollida d'urgència (Social)

- Gestionar l'atenció i acolliment residencial d'urgència (social). Amb la contractació d'1/servei diària d'allotjament, màxim 8 places/dia. (Sense manutenció i atenció social), en ur recurs de titularitat municipal o mitjançant formules alternatives.
- Assumir les tasques de neteja de l'habitatge.

Servei d'acollida per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills i filles i altres familiars a càrrec

- Posar a disposició de l'Ajuntament de Cambrils, 1 plaça d'acollida i allotjament d'urgència per a dones en situació de violència i els seus fills tots els dies de l'any. Així com les places addicionals que es preveuen en la licitació, sempre que en tinguin de disponibles. Assumint totes les despeses de manteniment del recurs residencial que s'utilitzi.
- Cobrir les necessitats d'alimentació, higiene, allotjament, transport i suport personal de les persones derivades en situació d'urgència social.

En relació a horaris i incidències

- Ajustar el servei a la data d'inici fixada i als horaris proposats.

Obligacions fiscals, laborals i socials

El contractista tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social, salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del contractista o la infracció de les disposicions sobre seguretat, no comportarà cap responsabilitat per l'Ajuntament de Cambrils.

Avaluació

- Sotmetre a avaluació el servei, el personal contractat i totes les accions realitzades. Dels resultats obtinguts en aquestes avaluacions s'informarà anualment a l'ajuntament.
- Valoració del grau de satisfacció dels usuaris del servei, al finalitzar la prestació.

Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Cambrils, sense perjudici de les obligacions recollides en els Plecs de clàusules administratives i tècniques reguladores del contracte, o les que resultin d'allò previst en la legislació vigent, ostenta les potestats següents:

- El control pressupostari i la liquidació mensual de les factures.

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei. Per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei per tal d'ajustar a les necessitats detectades.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tota la informació necessària.

Específics en relació a l'habitatge del pis de titularitat municipal:

- Assumir despeses vinculades a subministraments, manteniment dels sistema de climatització.

Propietat dels treballs:

La propietat material dels treballs, els documents generats i la informació generada o recopilada, serà de L'Ajuntament de Cambrils. La propietat intel·lectual, d'acord amb el que es preveu a la Llei, serà de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, l'empresa adjudicatària no podrà facilitar informació o divulgar els treballs realitzats sense permís de l'Ajuntament de Cambrils, i sempre fent esment a la seva procedència

