



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT JURÍDIC A LES FAMÍLIES QUE EXERCEIXEN DE CUIDADORES, LES PERSONES TREBALLADORES DE LA LLAR I LES CURES I ALS PROFESSIONALS DEL SECTOR PER A LA CONTRACTACIÓ EN L'ÀMBIT DOMÈSTIC**

|                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CLÀUSULA 1 INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ</b>                                                                                 | <b>2</b>  |
| <b>CLÀUSULA 2 OBJECTE DEL CONTRACTE: DEFINICIÓ I DESTINATARIS DEL SERVEI</b>                                                      | <b>3</b>  |
| 2.1 DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE                                                                                          | 3         |
| 2.2 DESTINATARIS DEL SERVEI                                                                                                       | 4         |
| <b>CLÀUSULA 3 OBJECTIUS DEL SERVEI</b>                                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>CLÀUSULA 4 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b>                                                                                           | <b>5</b>  |
| 4.1 DETALL DE LES PRESTACIONS                                                                                                     | 7         |
| 4.2 METODOLOGIA DEL SERVEI                                                                                                        | 8         |
| <b>CLÀUSULA 5 REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS DE LA PRESTACIÓ I/O RENDIMENT O EXIGÈNCIES FUNCIONALS DE LA PRESTACIÓ</b> | <b>9</b>  |
| <b>CLÀUSULA 6 UBICACIÓ DEL SERVEI I MATERIAL</b>                                                                                  | <b>9</b>  |
| <b>CLÀUSULA 7 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI</b>                                                                                | <b>9</b>  |
| <b>CLÀUSULA 8 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS</b>                                                                            | <b>10</b> |



## **CLÀUSULA 1 INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ**

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar, l'any 2017, la Mesura de Govern per una democratització de la cura que partia del reconeixement que totes les persones necessiten ser cuidades en algun moment de la seva vida; a partir d'un anàlisi de com les societats han organitzat aquesta cura, la Mesura es planteja com a premissa que la necessitat d'establir els mitjans per tal de garantir que tothom pugui ser cuidat i que la provisió de la cura es doni en condicions equitatives entre el conjunt de la societat. Un dels eixos estratègics de la mesura és el reconeixement de la centralitat social de la cura que significa visibilitzar-la en la seva totalitat (naturalesa, dimensions, rols en diferents contextos), però, també, garantir que la cura no es proveeixi a costa dels drets de cap altra persona. Per altra banda, un dels eixos transversals és l'empoderament individual, relacional i col·lectiu de les persones proveïdores i de les persones receptores de la cura.

En el marc del desenvolupament i implementació d'aquesta mesura de govern s'hi incloïa l'actuació 35: Creació d'un Espai d'Informació i Recursos per a la cura de referència a la ciutat que aglutini diverses línies d'acció, entre les que hi ha:

- Informació a les persones amb necessitat de cura sobre tots els serveis, programes i recursos de les administracions, entitats, cooperatives i empreses en matèria de cures.
- Assessorament i acompanyament jurídic sobre els drets socials i laborals per a persones cuidadores que treballin per compte propi.

Aquesta actuació es materialitza amb la creació, per part de l'Ajuntament, de l'Espai d'Informació i Orientació *Barcelona Cuida*, a l'abril del 2019.

Al 2020, la situació mundial de pandèmia provocada pel virus SARS – CoV-2, conegut com a COVID-19, va posar de manifest l'essencialitat de les cures i va deixar en evidència al sector i les seves mancances pel que fa a recursos disponibles, protecció jurídica, etc.

A partir de l'anàlisi d'aquesta situació, des de la Direcció de Serveis de Salut i, en especial, en el marc del projecte de l'Espai Barcelona Cuida es planteja la necessitat d'oferir a les famílies que tenen cura dels seus familiars en l'entorn domiciliari d'un acompanyament jurídic per donar suport a la contractació (dimensió de les tasques a realitzar, formalització de les relacions, drets i deures, etc.).

En aquest sentit, es pretén oferir un servei d'acompanyament a les famílies i a les treballadores de la Llar i les Cures per donar suport a la contractació en l'àmbit domèstic, amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de les persones que cuiden de manera remunerada (treballadores de la llar i de les cures) o sense remuneració (famílies o persones properes amb vincles afectius).

Sabem que el 94% de treballadores de la llar i les cures són dones però l'atenció del servei d'assessorament i acompanyament jurídic és tant per dones com per homes.



En termes absoluts, unes **355.000** persones exerceixen tasques de cura a Barcelona. D'aquestes, **322.000** són persones cuidadores **no** professionals i **33.000** són persones cuidadores professionals. A més, unes **178.000** exerceixen la tasca amb major intensitat i dedicació la qual cosa pot conduir a situacions de sobrecàrrega.

El nombre de treballadores de la llar sense contracte se situaria entorn de les 2.500 persones. (Font: IERMB (2022) Les persones cuidadores en el municipi de Barcelona: una aproximació a la seva quantificació).

El sector laboral de les cures es caracteritza per una **profunda feminització, important presència de dones migrades i precarització**. Segons dades d'afiliació en el Sistema Especial per a Empleats de la Llar de la Seguretat Social, el **94% són dones**. I d'aquestes, el 43% són estrangeres, en **contrast amb el 5,5%** que representen en el total de règims de la Seguretat Social.

A finals del 2022 s'impulsa el nou programa "Targeta Cuidadora" com un instrument adreçat a les persones cuidadores de la ciutat per facilitar informació i recursos de manera personalitzada segons les seves necessitats. Les persones acreditades amb la Targeta Cuidadora tenen accés entre d'altres als següents recursos:

- Infocures - Canal d'informació personalitzada adaptada al seu perfil, agenda d'activitats a la ciutat i càpsules informatives amb informació pràctica per a la cura.
- Orientació i assessorament personalitzat per poder resoldre dubtes i preocupacions que sorgeixen en el dia a dia del procés de cura
- Un servei telefònic gratuït d'acompanyament emocional 936420124 i psicològic 900 505 805 les 24 hores del dia
- El servei d'Assessorament i acompanyament jurídic a famílies i treballadores de la llar i de les cures pel que fa als aspectes relacionats amb la contractació.

Aquest darrer servei és l'objecte del present contracte.

## **CLÀUSULA 2 OBJECTE DEL CONTRACTE: DEFINICIÓ I DESTINATARIS DEL SERVEI**

### **2.1 Definició de l'objecte del contracte**

L'objecte principal del contracte és la prestació d'un servei d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic, adreçat a famílies, a treballadores de la llar i de la cura i a professionals del sector.

Per a les famílies que volen atendre la necessitat de cobrir un lloc de treball a casa seva per a la cura d'un familiar depenent, s'ofereix assessorament personalitzat, detectant les seves necessitats, acompanyant en la definició de les tasques i perfil del lloc de treball, orientant en la presa de decisions per a la transformació d'aquestes necessitats en un contracte laboral.



Per a les persones treballadores de la llar i les cures s'ofereix un assessorament i acompanyament orientat a la presa de consciència i empoderament respecte dels drets i deures i facilitar la formalització de la seva relació laboral.

Per als professionals del sector s'ofereix un assessorament en dret laboral en servei domèstic i atenció domiciliària.

Paral·lelament es dissenyaran i implementaran sessions de caràcter grupal de sensibilització i d'informació en relació als drets laborals i de la Seguretat Social en l'àmbit del servei domèstic perquè tant la provisió com la recepció de la cura es basin en condicions justes i dignes.

La normativa aplicable per regular les relacions laborals és la següent: RD 1620/2011 que regula la relació laboral de caràcter especial del servei de la llar familiar, Llei 27/2011 sobre actualització, adequació i modernització del sistema de la Seguretat Social, RD 16/2022 per a la millora de les condicions de feina de les persones treballadores de la llar, Llei 48/2015 Llei general de la Seguretat Social, RDL 2/2015 text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, RD 505/1985 FOGASA (Fons de Garantia Salarial), Normativa d'actualització en matèria de Seguretat Social, Normativa comunitària i Conveni 189 OIT (Organització Internacional del Treball).

La prestació del servei s'haurà de regir per aquests principis:

- Reducció de les desigualtats i precarietat mitjançant la provisió de condicions laborals dignes
- Perspectiva interseccional trencant estereotips de gènere, ètnics o racials associats a la cura
- Prevenció i protecció davant situacions d'assetjament laboral o sexual
- Empoderament de les persones familiars cuidadores

## **2.2 Destinataris del servei**

Els destinataris del servei són tres tipologies de col·lectius:

- Les famílies que tenen o volen tenir una persona que cuidi a la persona dependent, bé sigui familiar o persona externa.
- Les persones treballadores en l'àmbit de la llar i les cures, amb contracte o no, que volen regular la situació contractual o millorar-la.
- Els professionals de serveis públics que atenen aquests dos col·lectius i no disposen d'aquest coneixement especialitzat.



## **CLÀUSULA 3 OBJECTIUS DEL SERVEI**

L'objectiu principal és millorar la qualitat de vida de les persones que cuiden, de forma remunerada o sense remuneració perquè les uneix un vincle afectiu.

Els objectius específics d'aquest contracte són tres:

- Acompanyar les famílies que tenen cura de familiars en el coneixement dels drets i deures de les persones que tenen cura de les persones dependents i orientar en la contractació justa i digna.
- Acompanyar a les treballadores de la llar i les cures en la formalització de les seves relacions laborals que es produeixen normalment en circuits d'intimitat i en el marc de les llars, assessorant-les en els seus drets i deures, facilitant espais compartits amb la família contractadora, oferint espais d'escolta i vetllant per la dignificació de les tasques de cura.
- Difondre i sensibilitzar del dret a una cura digna, portar a terme sessions grupals d'acompanyament, oberta a la ciutadania sobre la importància de la cura en l'àmbit familiar, i la importància de democratitzar la cura i que no recaigui exclusivament en la dona/família.

## **CLÀUSULA 4 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

El servei objecte d'aquest contracte s'estructura en les següents prestacions:

- **Servei d'acompanyament a famílies cuidadores:**
  - Identificar les necessitats de suport extern per tal de millorar la qualitat de vida tant de les persones cuidadores familiars com de les persones cuidades.
  - Definir de forma conjunta amb la família, les tasques necessàries per desenvolupar la cura, els horaris de desenvolupament de les tasques, etc.
  - Elaborar segons els acords amb la família el document de contracte amb un valor econòmic just i digne.
  - Acompanyar la família en el procés de gestió i tramitació del contracte.
  - Coordinar-se amb els serveis que es requereixi en el procediment de contractació i suport a la família (Serveis Socials, INSS, Tresoreria de la Seguretat Social, etc.)
  - Resoldre incidències en el seguiment del contracte (baixes, vacances, etc.).
  - Donar suport a les gestions de tramitació online quan les famílies pateixen la condició de bretxa digital



- **Servei d'acompanyament i assessorament a les persones treballadores de la llar i de les cures** que presten els seus serveis de forma privada en domicilis particulars:
  - Assessorar en els drets i deures laborals
  - Acompanyar en les gestions derivades de la contractació (baixes, bestretes, acomiadaments, etc.) i orientació i sensibilització per la professionalització de la feina
  - Assessorar en qüestions bàsiques de Llei d'estrangeria en les persones treballadores en situació administrativa d'irregularitat que exerceixen activitat laboral de la llar i les cures.
  - Coordinar-se amb els serveis públics que requereixi el procés de contractació (serveis socials, tresoreria de la Seguretat Social, SAIER, etc.)
  - Donar suport a les gestions de tramitació online quan les persones treballadores de la llar pateixen la condició de bretxa digital
  
- **Servei d'informació i orientació a professionals del sector:**
  - Atenció a les consultes de professionals del sector dels serveis de la llar i les cures per tal d'oferir informació actualitzada i vigent en matèria de drets laborals
  
- **Servei d'informació i sensibilització grupal:**
  - Prestació de sessions informatives i de sensibilització grupals per a professionals o familiars en matèria del dret laboral en l'àmbit domèstic amb l'objectiu de sensibilitzar en els drets, reduir la precarietat laboral del sector de les cures, visibilitzar-les i millorar la garantia de drets.
  - L'adjudicatari haurà de realitzar almenys 8 accions grupals d'una hora mínima de durada, en un format que asseguri la presencialitat de les persones usuàries, en el temps total de 18 mesos de duració del contracte.

**Circuit d'Atenció del servei:**

- La recepció de peticions a l'empresa contractista es farà a l'Espai Barcelona Cuida, a partir de sol·licituds directes així com de derivacions d'altres serveis com poden ser els Centres de Serveis Socials Municipals, els Centres d'atenció primària de Salut, entitats ciutadanes, etc.
- L'equip de l'Espai Barcelona Cuida comunicarà puntualment les sol·licituds a l'empresa contractista un cop comprovat que la persona sol·licitant disposa de la Targeta Cuidadora
- L'empresa contractista contactarà amb les persones sol·licitants i gestionarà la programació de visites



- L'empresa contractista durà a terme l'atenció que es requereix en cadascun dels serveis descrits.

## **4.1 Detall de les prestacions**

L'entitat que resulti adjudicatària haurà de realitzar les següents prestacions:

A-Servei d'acompanyament a famílies cuidadores :

- Recepció de sol·licituds i programació de les visites
- Entrevistes presencials i/o virtuals per a l'anàlisi de la demanda: dur a terme un procés d'identificació de les necessitats que tenen les persones cuidadores per a la cura del seu familiar depenent i detectant, de manera proactiva, possibles irregularitats o no compliment dels drets, i informar dels diferents mecanismes i instruments públics existents en relació a la contractació
- Entrevistes presencials, virtuals o telefòniques per a l'elaboració del document de contracte segons els acords establerts amb la família i els requeriments legals vigents.
- Dur a terme i/o acompanyar les gestions pròpies de la tramitació de la contractació
- Atendre les peticions de gestió d'incidències en el seguiment de contractes o d'altres situacions sobrevingudes

B-Servei d'acompanyament i assessorament a treballadores de la llar i de les cures:

- Recepció de sol·licituds i programació de les visites.
- Entrevistes presencials, telemàtiques o telefòniques per a oferir l'acompanyament en el coneixement dels seus drets i deures laborals respecte de la persona cuidada i l'entorn familiar.
- Entrevistes presencials, telemàtiques o telefòniques per a oferir l'acompanyament i assessorament per a la formalització de les relacions laborals.
- Seguiment en els diferents tràmits relacionats amb el desenvolupament de la seva feina: baixes, liquidacions, bestretes, etc.
- Assessorament en matèria de Llei d'estrangeria, acompanyament en la regularització administrativa de les persones treballadores de la llar en situació irregular.

C-Servei d'Informació i orientació a professionals del sector:

- Recepció i atenció a les consultes de professionals del sector. Les consultes es resoldran per trucada telefònica i /o correu electronic.

D-Servei d'informació i sensibilització grupal:

- Preparació del contingut informatiu de les sessions grupals segons requeriments del grup i necessitats específiques. Aspectes jurídics teòric i pràctics del dret laboral en



l'àmbit del servei domèstic; Seguretat Social, etc. Sensibilització en la garantia de drets laborals, el reconeixement del valor social de les cures, provisió de recursos específics de l'àmbit jurídic de la contractació, etc.

- Programació i calendarització de les sessions a petició de l'equip de l'Espai Barcelona Cuida.
- Dur a terme les sessions grupals amb dinàmiques participatives

Altres prestacions del servei:

- Actualització continuada de la informació de la normativa vigent en matèria del dret laboral i especialment el dret laboral en l'àmbit de serveis domèstics, així com de procediments i recursos per a la contractació en l'àmbit domèstic
- Avaluació continuada interna i externa del servei. Inclou indicadors de procés i resultats i memòries d'activitat segons l'establert a la clàusula 8.
- Participació en Jornades, Seminaris i Congressos específics de Serveis de suport jurídic a col·lectius vulnerables en matèria de dret laboral.
- Coordinació continuada amb el Programa de Cures i Atenció Integrada de la Direcció de Serveis de Salut i l'Espai Barcelona Cuida.

## **4.2 Metodologia del servei**

El servei es desenvoluparà en el marc de les activitats de l'Espai Barcelona Cuida, programa impulsat des de la Direcció de Serveis de Salut, ubicat a l'equipament municipal del carrer Viladomat, 127 de Barcelona.

La prestació de les accions individuals (acompanyament a les famílies i a les treballadores de la llar i les cures) es realitzaran de forma presencial, online o de manera telefònica (segons necessitats dels i les usuàries):

1. Presencialment al carrer Viladomat, 127, dins l'Espai d'Informació i Orientació Barcelona Cuida. Horari mínim: dimecres laborals de 16:00 a 19:00 hores. (excepte el mes d'agost).
2. Online, a través del correu electrònic (amb correu específic del servei)
3. Caldrà també oferir l'opció de cites per videoconferència per tal de mostrar les pàgines web a través de les quals realitzar determinats tràmits.
4. Telefònicament. Per l'atenció telefònica es tindrà en compte la disponibilitat de la persona cuidadora i s'oferirà un acompanyament flexible matins i tardes laborables de dilluns a divendres.



La prestació de les sessions grupals es realitzaran de forma presencial i/o en streaming i es podran realitzar al carrer Viladomat, 127, dins l'Espai d'Informació i Orientació Barcelona Cuida o en d'altres espais comunitaris amb acció preferent als casals comunitaris.

Altres requeriments que l'adjudicatari haurà de tenir en compte:

- La prestació del servei serà personalitzada, podent ser individual o en grups familiars; incloent, sempre que sigui possible per les seves condicions cognitives i circumstàncies personals a la persona que rep la cura, garantint una perspectiva de prestació inclusiva i justa.

## **CLÀUSULA 5 REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS** **OBLIGATORIS DE LA PRESTACIÓ I/O RENDIMENT O** **EXIGÈNCIES FUNCIONALS DE LA PRESTACIÓ**

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte. La prestació regulada en aquest plec ha d'ajustar-se, almenys, als requisits tècnics que s'indiquen tot seguit:

- Es comptarà amb perfils especialistes en l'àmbit jurídic laboral, amb experiència mínima de 3 anys en assessorament i acompanyament jurídic específic de l'àmbit laboral domèstic.

## **CLÀUSULA 6 UBICACIÓ DEL SERVEI I MATERIAL**

L'entitat que resulti adjudicatària prestarà el servei presencialment a les oficines de l'Espai Barcelona Cuida al carrer Viladomat, 127, amb horari mínim els dimecres laborals de 16h a 19h. Les accions grupals d'informació i sensibilització es duran a terme també a les instal·lacions de l'Espai Barcelona Cuida o altres espais que l'Ajuntament determini segons les necessitats detectades.

L'Ajuntament oferirà al personal per aquesta activitat d'atenció directa un despatx d'atenció individual en el qual serà l'única persona treballadora i no compartirà espai i lloc amb personal municipal.

El personal haurà de dur una targeta identificativa (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

## **CLÀUSULA 7 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

Les persones responsables municipals del servei i l'interlocutor o interlocutors de l'empresa contractista es reuniran trimestralment, tot i que el contractista tindrà l'obligació de reunir-se



amb els serveis municipals, si les circumstàncies d'execució ho aconsellen, a proposta dels/de les responsables municipals, per garantir el seguiment i l'avaluació de la marxa del servei.

Per al seguiment, l'adjudicatari presentarà resultats mensuals d'indicadors d'activitat així com una valoració semestral quantitativa i qualitativa.

L'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

Per a cadascun dels serveis d'atenció individual (Famílies cuidadores, Treballadores de la Llar i les cures i professionals del sector), l'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

- Nombre de persones ateses. Descripció de perfils, edat, gènere, i perfil cuidador
- Nombre de visites efectuades (presencials, virtuals, telefòniques...)
- Tipologia temàtica de consulta i d'atencions
- Nre. contractes efectuats i perfil
- Nre. d'acompanyament a la regularització administrativa
- Temps entre petició d'atenció i cita
- Derivacions i/o coordinacions amb d'altres serveis municipals (nombre i servei)

Per al servei d'informació i sensibilització grupal, l'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

- Nombre de sessions
- Nombre de persones participants a cada sessió
- Perfil de persones assistents a cada sessió (persones cuidadores familiars, treballadores de la llar i les cures, professionals del sector)
- Organisme sol·licitant de la sessió

## **CLÀUSULA 8 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

En finalització de la vigència del contracte de serveis, la Direcció de Serveis de Salut i Cures supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització dels serveis. En el darrer mes de la vigència del contracte la Direcció de Serveis de Salut i Cures planificarà i organitzarà el traspàs de la informació que l'empresa adjudicatària haurà de executar en el termini de un mes finalitzada la contractació.