



DOCUMENTS
TIPUS: Plec de clàusules
NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència
UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743
IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_0000000000000000000000000864443
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36
SIGNATURES
CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38
Montserrat Sanllehy Gilabert: Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES PER A DONES EN SITUACIÓ DE VIOLENCIA MASCLISTA I LLURS I FILLS I FILLES, DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME



DOCUMENTS
TIPUS: Plec de clàusules
NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència
UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743
IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_00000000000000000000000000864443
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36
SIGNATURES
CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38
Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la posada a disposició de tots els Ajuntaments de l'Àrea Bàsica del Consell Comarcal del Maresme, que comprèn els municipis menors de 20.000 habitants de la comarca del Maresme, d'un sistema de resposta urgent i temporal a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills.

Els serveis d'atenció i resposta 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.

El sistema d'atenció i de resposta integral per a dones en situació de violència masclista i els seus fills, comprèn els serveis d'acolliment residencial temporal, de curta durada fins que es pugui activar un altre recurs més estable a un servei de llarga estada, i la cobertura de les necessitats bàsiques de les dones i llurs fills/es però també el seu acompanyament puntual per part de professionals de l'àmbit social.

Amb la voluntat d'oferir aquests serveis que integren el sistema integral d'atenció i acollida a dones en situació de violència masclista, es considera necessària la licitació d'aquest contracte, mitjançant la seva divisió en els següents lots:

LOT 1	Servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills
LOT 2	Servei de psicologia d'urgència per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills
LOT 3	Servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills, en supòsits d'alta complexitat o amb consum o trastorns mentals

Atès que es tracta de serveis independents un de l'altre, s'ha considerat escaient dividir el contracte en **3 lots independents**.

Les empreses es poden presentar només 1, 2 o a tots 3 lots.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, assenyalen com a Competències locals, la prestació, dels serveis socials i la promoció i

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_0000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



Consell Comarcal del
Maresme

reinserció social. Així mateix, l'article 85, del DL 2/2003, de 28 d'abril, estableix com a competència de la comarca realitzar les activitats i prestar els serveis públics d'interès supramunicipal així com assegurar l'establiment i l'adequada prestació dels serveis municipals en el territori de la comarca i de l'exercici de les competències municipals.

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 d'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 són destinatàries 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*”.

L'article 54 de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre, defineix la xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones que pateixen violència masclista com «el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a 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».

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.”

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències no poden passar per desapercebudes les situacions de violència de gènere de dones que es troben en situació d'alta complexitat, amb consum o amb trastorn mental. Com a col·lectiu especialment vulnerable, han de prestar servei a aquestes dones, tenint una actitud d'alerta que faciliti la detecció del maltractament, desenvolupant recursos que puguin cobrir les necessitats d'atenció psicosocials que promoguin la rehabilitació i integració de les persones, com a factor determinant en el seu procés de recuperació.

3. OBJECTIUS

3.1. Generals

Garantir un sistema d'atenció i de resposta integral que asseguri l'acompanyament i l'acolliment, si escau, de manera temporal per a dones i els seus fills/es (quan en tinguin) que es trobin en situacions de violència masclista, oferint l'atenció i el suport necessaris per la resolució de la situació de crisi i d'urgència.

3.2 Específics

- Oferir un acolliment d'urgències de curta durada a les dones i llurs fill/es en situació de violència masclista que necessitin un espai de seguretat i protecció física i emocional, on s'ofereixi acompanyament i contenció a nivell psicològic, jurídic i social.
- Assegurar la cobertura de les altres necessitats bàsiques com manutenció, roba, productes d'higiene, productes pels infants, etc.
- Facilitar suport, contenció i recolzament emocional i psicològic tant a la dona com als seus fills i filles per part dels i les professionals del recurs durant tota l'estada.
- Facilitar acompanyament a la dona en totes aquelles gestions que la situació requereixi.
- Preparar a la dona i als seus fills i filles per l'ingrés en el recurs d'acollida de llarga durada, pis de suport i/o retorn al propi domicili o d'algun familiar.

4. CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DE CADA LOT

4.1.- LOT 1. Servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills

4.1.1.- Objecte del servei.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



Consell Comarcal del
Maresme

El seu objecte consisteix en donar allotjament 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 a nivell físic i mental.

L'estada màxima serà de 15 dies, temps durant el qual s'ha de proporcionar una resposta immediata i integral a les necessitats de seguretat, allotjament i suport emocional de les usuàries.

El servei ha d'incloure la cobertura de les necessitats bàsiques (llit equipat amb la roba necessària per la dona i els seus fills, bressol en el cas que es requerís, manutenció, que haurà de consistir en un mínim de tres àpats diaris saludables i variats, que respectin les necessitats de salut, opcions personals i religioses, establertes pel seu estat de salut o per altres opcions personals (vegana, vegetariana, halal, sense gluten, entre d'altres), estris per la higiene personal de les dones i llurs fills/es durant l'estada (sabó, paper higiènic, tampons i compreses, bolquers, tovalloletes), joguines per als fills/es de les dones usuàries, que respectin les normes de seguretat per als infants i no tinguin connotacions sexistes o racistes i medicació) sempre que siguin necessaris, de les dones i llurs fills i filles en acollida al servei residencial mentre duri la situació d'emergència.

4.1.2.- Activació i organització del servei.

La derivació de les usuàries serà per les següents vies:

- Professionals dels Equips de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal de Maresme (Ajuntaments menors de 20.000 habitants).
- Serveis policials: Mossos d'Esquadra o Policia Local, d'acord amb els criteris pactats en el Protocol Comarcal d'Abordatge de les Violències Masclistes.
- Si s'escau i de manera puntual, pel SIAD Maresme i SIE Maresme, d'acord amb els criteris pactats en el Protocol Comarcal d'Abordatge de les Violències Masclistes.

Quan hi hagi un ingrés gestionat per part dels cossos de seguretat, la persona referent de l'allotjament haurà d'informar-ne a partir del següent dia laboral a l'equip de serveis socials del municipi en el qual està domiciliada la dona i al servei de referència al CCM.

Des de l'equip de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal del Maresme (Ajuntaments menors de 20.000 habitants), s'enviarà un informe d'ingrés a les referents de l'allotjament en un màxim de 48 hores posteriors a l'arribada de la dona al recurs d'acolliment, com també al servei de referència del Consell Comarcal del Maresme, via correu electrònic, garantint la protecció de les dades comunicades (protegir documents). En cas que la dona no tingui expedient obert a Serveis Socials del municipi l'informe el farà el servei activador.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_0000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



Consell Comarcal del
Maresme

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un model de derivació, així com tota la documentació de la gestió de l'acolliment (model d'acolliment, reglament intern, protocol d'emergències, el contracte que signa la usuària, etc).

El recurs haurà de comptar amb un protocol específic d'actuació per situacions d'urgència que posin en risc la integritat física de la dona i/o els seus fills i filles mentre estiguin sota l'atenció del recurs.

4.1.3.- Requisits del personal tècnic i funcions

S'exigeix una persona amb **titulació de treball social o d'educació social amb experiència mínima de dos anys i 50 hores de formació específica en les matèries objecte del contracte.**

La persona professional d'acollida ha de tenir coneixement suficient en igualtat de gènere, detecció i abordatge de les violències masclistes, igualtat de gènere i violència masclista amb mirada interseccional orientació social i comunitària, sistemes d'informació, coneixement del territori i dels seus recursos públics i privats per poder dur a terme les tasques de definició i planificació i coordinació interna i externa del recurs.

La professional d'acollida esdevindrà automàticament la referent i interlocutora en totes les accions de coordinació del servei amb els serveis bàsics de la comarca i amb el Consell Comarcal del Maresme.

Aquesta professional farà l'acollida de les usuàries, oferirà informació, orientació, acompanyament, derivació i coordinació amb altres serveis.

L'ingrés de la dona haurà de ser preparat amb una reunió a tres bandes (dona, serveis socials i entitat gestora) per garantir-ne una correcta adaptació i coneixement de les normes del recurs.

Les seves funcions són les següents:

- Canalitzar les demandes d'urgència rebudes dels ajuntaments de l'àrea bàsica de serveis socials del Consell Comarcal del Maresme (ajuntaments de menys de 20.000 habitants), així com dels cossos de seguretat dels mateixos municipis, o SIAD Maresme i SIE (si s'escau).
- Proporcionar un lloc d'estada temporal en un ambient normalitzador respectuós i motivador tant per la dona com pels seus fill/es que els faciliti la superació del trauma que comporta la vivència recent de violència masclista.
- Exercir de referent de l'allotjament.
- Vetllar per la integritat i seguretat de la dona i llurs i fills/es a càrrec.



- e) Facilitar l'accés de la dona a la informació necessària sobre totes les qüestions referides a la seva situació actual.
- f) Facilitar la acompanyament per a recuperar al màxim el seu grau d'autonomia personal i social, millorar el seu funcionament psicosocial i promoure el manteniment e integració en la comunitat. També es podrà oferir psicoeducació, assessorament i suport a les famílies.
- g) Realitzar l'entrevista d'acollida a la dona.
- h) Informar al Consell Comarcal del Maresme cada vegada que hi hagi un ingrés al recurs i quan s'efectuï la sortida del mateix.
- i) Suport i contenció a dones i menors durant el primer dia d'ingrés per tal de facilitar una bona acollida en el nou recurs.
- j) Vetllar per tal que la dona pugui reflexionar per prendre aquelles decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda.
- k) Donar suport a la dona en les diferents gestions que hagi d'efectuar durant la seva estada al servei (jutjats, centres de salut, serveis d'atenció a la dona, tramitació de prestacions, estudis dels fills i filles, etc.)
- l) Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés, fent les coordinacions professionals necessàries a tal fi (advocacia d'ofici, direcció de l'escola de fills i filles, i altres, si s'escau).
- m) Col·laborar amb la unitat familiar en el procés educatiu dels fills/es.
- n) Adequar el recurs per l'entrada de les dones i llurs fill/es (roba de llit, alimentació, utensilis de neteja personal), i durant l'estança, si és necessari, donació de roba, joguines, etc.
- o) Vetllar per la bona alimentació, higiene i correcta medicació, tant de la dona, com de llurs fill/es.
- p) Respectar les dietes especials de les dones establertes pel seu estat de salut o per altres opcions personals (vegana, o vegetariana, halal, sense gluten, entre d'altres).
- q) Fer l'ingrés de les dones i llurs fill/es, el més ràpid possible, en coordinació amb els serveis socials o cossos de seguretat, pactant l'hora d'ingrés.
- r) Preparar les dones i llurs fills/es per a la sortida del recurs, ja sigui per l'ingrés al Servei d'acollida de llarga estada o per al retorn al domicili propi o al de la família.
- s) Ajudar la dona i llurs fills/es a superar les situacions de crisi generades per la violència masclista rebuda, quan escaigui.
- t) Coordinar-se si és necessari amb el servei d'atenció psicològica d'urgència descrit en el LOT 2 per tal de facilitar atenció urgent a la dona. Si el recurs ja disposa d'una figura d'atenció psicològica d'urgència, tot i no resultar obligatòria, podrà utilitzar aquesta, si ho considera escaient. La prestació d'aquest servei es pot realitzar dins del propi recurs d'acolliment residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.
- u) Realitzar seguiment diari amb les dones que estan residint al pis d'urgències.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_00000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



Consell Comarcal del
Maresme

- v) Realitzar l'informe de sortida de cadascuna de les usuàries, que adreçarà als serveis socials de referència i al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme.
- w) Coordinar-se mensualment, amb la referent tècnica del Consell Comarcal, un mínim de 2 hores, per tal d'efectuar el seguiment del recurs.
- x) Mensualment, haurà d'informar del desplegament del servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills, emplenant la fitxa informativa de l'annex I d'aquest plec tècnic i enviant-la, per correu electrònic, al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme. A més a més, en cas de produir-se alguna incidència haurà de comunicar-se als serveis socials de referència i al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme en el mateix dia que es produeixi, o en el següent laborable. La incidència s'haurà de reportar per escrit amb una descripció detallada dels fets, mesures adoptades i possibles necessitats d'actuació immediata.
- y) Presentar una memòria anual del servei.

L'informe mensual corresponent a l'Annex I s'haurà d'enviar per correu electrònic (siad.maresme@ccmaresme.cat) al Consell Comarcal del Maresme, indicant en l'assumpte informe mensual obligatori, dins dels primers cinc dies hàbils de cada mes.

El servei d'acolliment residencial d'urgència també pot estar dotat d'altre personal amb altres titulacions relacionades amb l'àmbit social: dinamitzador/ra, jurista, etc, sense que aquestes figures resultin preceptives per aquest lot.

4.1.4.- Transports/trasllats

Els desplaçaments d'entrada i sortida de les usuàries aniran a càrrec dels serveis socials del municipi o de la dona.

Els desplaçaments necessaris per la dona i llurs fills/es (visites mèdiques, jutjat, etc) durant l'estada en el servei d'acollida seran efectuats a càrrec l'empresa adjudicatària. Així mateix, també seran a càrrec de l'empresa contractista els trasllats a un altre servei de la pròpia entitat per circumstàncies personals de la dona i llurs fills/es.

4.1.5.- Estada al recurs

L'estada màxima finançada pel Consell Comarcal del Maresme serà de 15 dies, temps durant el qual s'ha de proporcionar una resposta immediata i integral a les necessitats de seguretat, allotjament i suport emocional de les usuàries.



Durant l'estada al recurs d'acolliment, les referents del recurs es coordinaran amb serveis socials per fer el seguiment de la situació de la usuària i treballar per les possibles sortides d'aquesta (alta, ingrés al recurs de llarg estada o regrés al domicili propi o de familiars).

La dona ha d'estar informada dels seus drets i deures dins del recurs, de les normes de funcionament, així com del caràcter voluntari de la seva acollida.

Les professionals de referència al recurs, hauran de fer un seguiment diari de la dona i llurs fill/es.

Durant l'estada al recurs les usuàries i els seus fills i filles han de tenir cobertes les necessitats següents:

- Totes les despeses d'allotjament, manutenció, higiene, farmaciola, acompanyament/trasllat, etc.
- Roba personal per a la dona i llurs filles, si en el moment d'ingrés al recurs, no en disposen.
- L'atenció psicològica a la dona i als infants i adolescents al seu càrrec. Caldrà coordinar-se si és necessari amb el servei d'atenció psicològica d'urgència descrit en el LOT 2 per tal de facilitar atenció urgent a la dona. Si el recurs ja disposa d'una figura d'atenció psicològica d'urgència, tot i no resultar obligatòria, podrà utilitzar aquesta, si ho considera escaient. La prestació d'aquest servei es pot realitzar dins del propi recurs d'acolliment residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.
- Suport a l'escolarització i/o les activitats de lleure d'infants i adolescents a càrrec de la dona.
- Els primers acompanyaments als serveis comunitaris.
- El trasllat a un altre servei de la pròpia entitat per circumstàncies personals.
- Els desplaçaments necessaris en funció de la situació, que la dona i llurs fill/es hagin de fer mentre estiguin al servei d'acollida.

4.1.6.- Calendari i horari del servei

El servei concertat haurà de prestar-se les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

4.1.7.- Ubicació del servei

S'haurà de disposar d'allotjament del servei d'emergència en dos municipis diferents, ja siguin dintre o fora de la comarcal del Maresme.

Si un recurs se situa en el mateix municipi o bé és molt proper on viu la dona o l'agressor, l'entitat adjudicatària del servei es compromet a traslladar la dona i llurs fill/es a l'altre recurs.



Si els allotjaments del recurs tenen totes les places ocupades i a la dona se l'ha d'ingressar en un altre recurs, la possible diferència de cost anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària.

Si la seguretat de la dona corre risc en el recurs residencial on està acollida, se l'ha de traslladar a un lloc segur amb la màxima agilitat possible.

Caldrà tenir en compte el tipus de risc per valorar a on ubicar a la usuària.

4.2.- LOT 2. Servei de psicologia d'urgència per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills

4.2.1.- Objecte del servei.

El servei de psicologia d'urgència ha de donar atenció psicològica urgent per a les dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles, ja sigui en els equipaments dels serveis activadors, dins del propi recurs d'acolliment residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.

4.2.2.- Activació i organització del servei.

La derivació, només en casos d'urgència, de les usuàries, serà per les següents vies:

- Professionals dels Equips de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal de Maresme. (Ajuntaments menors de 20.000 habitants).
- Cossos policials: Mossos d'Esquadra o Policia Local, d'acord amb els criteris pactats en el Protocol Comarcal d'Abordatge de les Violències Masclistes.
- De manera extraordinària a demanda del recurs d'acolliment d'urgències, i es prestarà al mateix recurs residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.
- Si s'escau i de manera puntual, pel SIAD Maresme i SIE Maresme

L'empresa haurà de facilitar un model d'activació, així com ha de facilitar aquella documentació informativa i explicativa del servei.

El dia següent a la intervenció urgent, la persona referent del servei haurà d'informar-ne a partir del següent dia laboral a l'equip de serveis socials del municipi en el qual està domiciliada la dona i al servei de referència al CCM.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41

**Consell Comarcal del
Maresme**

Des de l'equip de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal del Maresme (Ajuntaments menors de 20.000 habitants), s'enviarà un informe al servei de referència del Consell Comarcal del Maresme, via correu electrònic, garantint la protecció de les dades comunicades (protegir documents). En cas que la dona no tingui expedient obert a Serveis Socials del municipi l'informe el farà el servei activador.

4.2.3.- Requisits del personal tècnic i funcions

El servei ha de comptar amb un/a **psicòleg/oga, amb un mínim d'un any d'experiència i 50 hores de formació específica en les matèries objecte del contracte.**

Per les funcions d'atenció psicològica d'urgència cal tenir la titulació de llicenciat/da o grau en Psicologia.

Aquest servei l'hauran de dur a terme professionals que acreditin la titulació necessària i formació i/o experiència específica en l'aplicació de la perspectiva de gènere en l'atenció, detecció de situacions i abordatge de la violència masclista i avaluació de la necessitat d'atenció especialitzada continuada per al procés de recuperació de les usuàries que es trobin en aquestes situacions.

Les funcions de les persones que assumiran l'atenció psicològica d'urgència per a dones en situació de violència masclista i llurs fills/es són les següents:

- a) Oferir atenció psicològica limitada al moment de la necessitat, amb la finalitat d'alleugerir l'impacte de la violència viscuda.
- b) Ajudar la dona i llurs fills i filles a sentir-se segurs i acompanyats en aquell moment de crisi
- c) Oferir suport emocional a la dona i llurs filles i fills per gestionar la situació.
- d) Informar dels diferents recursos que la dona té al seu abast per abordar la situació de violència masclista (Serveis d'acolliment, SIE, SIAD, etc.)
- e) Derivar si escau al serveis d'atenció Psicològica del SIAD o d'atenció psicològica especialitzada del SIE
- f) Fer arribar informe d'intervenció al Consell Comarcal del Maresme.
- g) Coordinar-se si és necessari amb el servei activador.
- h) L'empresa adjudicatària d'aquest lot s'ha de coordinar mensualment, amb la referent tècnica del Consell Comarcal un mínim de 2 hores, per tal d'efectuar el seguiment del servei.
- i) Presentar informes bimensuals del total d'intervencions.
- j) Presentar la memòria anual del servei.

4.2.4. Calendari i horari del servei



El servei concertat haurà de tenir la possibilitat de prestar-se les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Es determinen dos preus diferenciats per hora del servei: un preu/hora quan el servei es porti a terme en horari diürn (8-19h) i en dia laborable, i un altre preu/hora quan el servei es porti a terme en horari nocturn (19-8h) o en dia festiu.

Hi haurà la possibilitat de prestar el servei de forma telemàtica sempre i quan el recurs activador i/o la dona disposin dels mitjans materials necessaris per fer-ho.

4.2.5.- Ubicació del servei

La prestació del servei es podrà realitzar a les instal·lacions dels serveis activadors (Cossos policials, Serveis Socials, SIAD, SIE,...) dins del recurs d'acolliment d'urgència, o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.

Les professionals es desplaçaran als equipaments dels serveis que hagin activat la demanda.

4.3.- LOT 3. Servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills, en supòsits d'alta complexitat o amb consum o trastorns mentals

4.3.1.- Objecte del servei.

El servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i llurs fills/es de la comarca, en casos d'alta complexitat o amb consum o trastorn mental, ha de donar l'atenció descrita al lot 1, des de la perspectiva de la reducció de danys i com un model centrat en la persona, sempre que no suposi un problema de convivència al recurs, i que permeti treballar la problemàtica global de la usuària des de l'acompanyament per part de l'equip educatiu tenint en compte la seva situació individualitzada.

S'ha configurat com un lot independent l'atenció a les usuàries amb el perfil d'alta complexitat descrit anteriorment amb la voluntat de garantir la concurrència i la correcta atenció derivada de l'especial vulnerabilitat d'aquestes usuàries, no obstant, no hi ha obligació de prestar aquest servei en un espai diferent al previst al lot 1, pel que es podrà prestar de forma independent i/o conjunta en les mateixes instal·lacions si l'entitat prestatària ho permet pel seu model d'atenció a les usuàries.



El recurs haurà de comptar amb un protocol específic d'actuació per situacions d'urgència que posin en risc la integritat física de la dona i/o els seus fills i filles mentre estiguin sota l'atenció del recurs.

4.3.2. Activació del servei

L'activació servei d'atenció a les dones que es troben en situació d'alta complexitat, amb consum o amb trastorn mental urgent es fa per part del serveis següents:

- Professionals dels Equips de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal de Maresme. (Ajuntaments menors de 20.000 habitants).
- Pels serveis policials: Mossos d'Esquadra o Policia Local, d'acord amb els criteris pactats en el Protocol Comarcal d'Abordatge de les Violències Masclistes.
- Si s'escau, pel SIAD Maresme i SIE Maresme

Quan hi hagi un ingrés gestionat per part dels cossos de seguretat, la persona referent de l'allotjament haurà d'informar-ne a partir del següent dia laboral a l'equip de serveis socials del municipi en el qual està domiciliada la dona i al servei de referència al CCM.

Des de l'equip de serveis socials de l'àrea bàsica del Consell Comarcal del Maresme (Ajuntaments menors de 20.000 habitants), s'enviarà un informe d'ingrés a les referents de l'allotjament en un màxim de 48 hores posteriors a l'arribada de la dona al recurs d'acolliment, com també al servei de referència del Consell Comarcal del Maresme, via correu electrònic, garantint la protecció de les dades comunicades (protegir documents). En cas que la dona no tingui expedient obert a Serveis Socials del municipi l'informe el farà el servei activador.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un model de derivació, així com tota la documentació de la gestió de l'acolliment (model d'acolliment, reglament intern, protocol d'emergències, el contracte que signa la usuària, etc).

4.3.3.- Requisits del personal tècnic i funcions

S'exigeix una persona amb **titulació de treball social o d'educació social amb experiència mínima de dos anys i 50 hores de formació específica en les matèries objecte del contracte.**

La persona professional d'acollida ha de tenir coneixement suficient en igualtat de gènere, detecció i abordatge de les violències masclistes, en igualtat de gènere i violència masclista amb mirada interseccional orientació social i comunitària, sistemes d'informació, coneixement del territori i dels seus recursos públics i privats per poder dur a terme les tasques de definició i planificació i coordinació interna i externa del recurs.



La professional d'acollida esdevindrà automàticament la referent i interlocutora en totes les accions de coordinació del servei amb els serveis bàsics de la comarca i amb el Consell Comarcal del Maresme.

Aquesta professional farà l'acollida de les usuàries, oferirà informació, orientació, acompanyament, derivació i coordinació amb altres serveis.

L'ingrés de la dona haurà de ser preparat amb una reunió a tres bandes (dona, serveis socials i entitat gestora) per garantir-ne una correcta adaptació i coneixement de les normes del recurs.

Les seves funcions són les següents:

- a) Canalitzar les demandes d'urgència rebudes dels ajuntaments de l'àrea bàsica de serveis socials del Consell Comarcal del Maresme (ajuntaments de menys de 20.000 habitants), així com dels cossos de seguretat dels mateixos municipis, o SIAD Maresme i SIE (si s'escau).
- b) Proporcionar un lloc d'estada temporal en un ambient normalitzador respectuós i motivador tant per la dona com pels seus fill/es que els faciliti la superació del trauma que comporta la vivència recent de violència masclista.
- c) Exercir de referent de l'allotjament.
- d) Vetllar per la integritat i seguretat de la dona i llurs i fills/es a càrrec.
- e) Facilitar l'accés de la dona a la informació necessària sobre totes les qüestions referides a la seva situació actual.
- f) Facilitar la acompanyament per a recuperar al màxim el seu grau d'autonomia personal i social, millorar el seu funcionament psicosocial i promoure el manteniment e integració en la comunitat. També es podrà oferir psicoeducació, assessorament i suport a les famílies.
- g) Realitzar l'entrevista d'acollida a la dona.
- h) Informar al Consell Comarcal del Maresme cada vegada que hi hagi un ingrés al recurs i quan s'efectuï la sortida del mateix.
- i) Suport i contenció a dones i menors durant el primer dia d'ingrés per tal de facilitar una bona acollida en el nou recurs.
- j) Vetllar per tal que la dona pugui reflexionar per prendre aquelles decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda.
- k) Donar suport a la dona en les diferents gestions que hagi d'efectuar durant la seva estada al servei (jutjats, centres de salut, serveis d'atenció a la dona, tramitació de prestacions, estudis dels fills i filles, etc.)
- l) Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés, fent les coordinacions professionals necessàries a tal fi (advocacia d'ofici, direcció de l'escola de fills i filles, i altres, si s'escau).



- m) Col·laborar amb la unitat familiar en el procés educatiu dels fills/es.
- n) Adequar el recurs per l'entrada de les dones i llurs fill/es (roba de llit, alimentació, utensilis de neteja personal), i durant l'estança, si és necessari, donació de roba, joguines, etc.
- o) Vetllar per la bona alimentació, higiene i correcta medicació, tant de la dona, com de llurs fill/es.
- p) Respectar les dietes especials de les dones establertes pel seu estat de salut o per altres opcions personals (vegana, o vegetariana, halal, sense gluten, entre d'altres).
- q) Fer l'ingrés de les dones i llurs fill/es, el més ràpid possible, en coordinació amb els serveis socials o cossos de seguretat, pactant l'hora d'ingrés.
- r) Preparar les dones i llurs fills/es per a la sortida del recurs, ja sigui per l'ingrés al Servei d'acollida de llarga estada o per al retorn al domicili propi o al de la família.
- s) Ajudar la dona i llurs fills/es a superar les situacions de crisi generades per la violència masclista rebuda, quan escaigui.
- t) Coordinar-se si és necessari amb el servei d'atenció psicològica d'urgència descrit en el LOT 2 per tal de facilitar atenció urgent a la dona. Si el recurs ja disposa d'una figura d'atenció psicològica d'urgència, tot i no resultar obligatòria, podrà utilitzar aquesta, si ho considera escaient. La prestació d'aquest servei es pot realitzar dins del propi recurs d'acolliment residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.
- u) Realitzar seguiment diari amb les dones que estan residint al pis d'urgències.
- v) Realitzar l'informe de sortida de cadascuna de les usuàries, que adreçarà als serveis socials de referència i al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme.
- w) Coordinar-se mensualment, amb la referent tècnica del Consell Comarcal, un mínim de 2 hores, per tal d'efectuar el seguiment del recurs.
- x) Mensualment, haurà d'informar del desplegament del servei d'acolliment residencial d'urgència i temporal per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills, emplenant la fitxa informativa de l'annex I d'aquest plec tècnic i enviant-la, per correu electrònic, al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme. A més a més, en cas de produir-se alguna incidència haurà de comunicar-se als serveis socials de referència i al servei corresponent del Consell Comarcal del Maresme en el mateix dia que es produeixi, o en el següent laborable. La incidència s'haurà de reportar per escrit amb una descripció detallada dels fets, mesures adoptades i possibles necessitats d'actuació immediata.
- y) Presentar una memòria anual del servei.

L'informe mensual corresponent a l'Annex I s'haurà d'enviar per correu electrònic (siad.maresme@ccmaresme.cat) al Consell Comarcal del Maresme, indicant en l'assumpte informe mensual obligatori, dins dels primers cinc dies hàbils de cada mes.

**DOCUMENTS**

TIPUS: Plec de clàusules

NOM: TD03-012 PPT acolliment urgència

UNITAT: Secretaria /Serveis Jurídics

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743

IDENTIFICADOR: ES_L06090038_2025_0000000000000000000000000864443

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36

SIGNATURES

CERTIFICAT D'ENTITAT: 22/04/2025 10:38

Montserrat Sanllehy Gilabert : Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41



Consell Comarcal del
Maresme

El servei d'acolliment residencial d'urgència en casos d'alta complexitat, amb consum o amb trastorn mental per a dones en situació de violència masclista i llurs fills/es també pot estar dotat d'altre personal amb altres titulacions relacionades amb l'àmbit social: dinamitzador/ra, jurista, etc, sense que aquestes figures resultin preceptives per aquest lot.

4.3.4.- Transports/traslats

Els desplaçaments d'entrada i sortida de les usuàries aniran a càrrec dels serveis socials del municipi o de la dona.

Els desplaçaments necessaris per la dona i llurs fills/es (visites mèdiques, jutjat, etc) durant l'estada en el servei d'acollida seran efectuats a càrrec l'empresa adjudicatària. Així mateix, també seran a càrrec de l'empresa contractista els trasllats a un altre servei de la pròpia entitat per circumstàncies personals de la dona i llurs fills/es.

4.3.5.- Estada al recurs

L'estada màxima finançada pel Consell Comarcal del Maresme serà de 15 dies, temps durant el qual s'ha de proporcionar una resposta immediata i integral a les necessitats de seguretat, allotjament i suport emocional de les usuàries.

Durant l'estada al recurs d'acolliment, les referents del recurs es coordinaran amb serveis socials per fer el seguiment de la situació de la usuària i treballar per les possibles sortides d'aquesta (alta, ingrés al recurs de llarg estada o regrés al domicili propi o de familiars).

La dona ha d'estar informada dels seus drets i deures dins del recurs, de les normes de funcionament, així com del caràcter voluntari de la seva acollida.

Les professionals de referència al recurs, hauran de fer un seguiment diari de la dona i llurs fill/es.

Durant l'estada al recurs les usuàries i els seus fills i filles han de tenir cobertes les necessitats següents:

- o Totes les despeses d'allotjament, manutenció, higiene, farmaciola, acompanyament/trasllat, etc.
- o Roba personal per a la dona i llurs filles, si en el moment d'ingrés al recurs, no en disposen.
- o L'atenció psicològica a la dona i als infants i adolescents al seu càrrec. Caldrà coordinar-se si és necessari amb el servei d'atenció psicològica d'urgència descrit en el LOT 2 per tal de facilitar atenció urgent a la dona. Si el recurs ja disposa d'una figura d'atenció psicològica



d'urgència, tot i no resultar obligatòria, podrà utilitzar aquesta, si ho considera escaient. La prestació d'aquest servei es pot realitzar dins del propi recurs d'acolliment residencial o bé en un espai segur per a la dona víctima de violència de gènere, que haurà de gestionar-se des del recurs d'acolliment residencial.

- Suport a l'escolarització i/o les activitats de lleure d'infants i adolescents a càrrec de la dona.
- Els primers acompanyaments als serveis comunitaris.
- El trasllat a un altre servei de la pròpia entitat per circumstàncies personals.
- Els desplaçaments necessaris en funció de la situació, que la dona i llurs fill/es hagin de fer mentre estiguin al servei d'acollida.

4.3.6.- Calendari i horari del servei

El servei concertat haurà de prestar-se les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

4.3.7.- Ubicació del servei

S'haurà de disposar d'allotjament del servei d'emergència en dos municipis diferents, ja siguin dintre o fora de la comarca del Maresme.

Si un recurs se situa en el mateix municipi o bé és molt proper on viu la dona o l'agressor, l'entitat adjudicatària del servei es compromet a traslladar la dona i llurs fill/es a l'altre recurs.

Si els allotjaments del recurs tenen totes les places ocupades i a la dona se l'ha d'ingressar en un altre recurs, la possible diferència de cost anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària.

Si la seguretat de la dona corre risc en el recurs residencial on està acollida, se l'ha de traslladar a un lloc segur amb la màxima agilitat possible.

Caldrà tenir en compte el tipus de risc per valorar a on ubicar a la usuària.

5.- VAGA LEGAL.

En relació als diferents lots, i en cas de vaga legal, les empreses adjudicatàries ha de garantir els serveis mínims i mantenir informats als serveis socials municipals i al Consell Comarcal del Maresme sobre les incidències i desenvolupament del servei.

Els mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Dret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatari/ària haurà de garantir els serveis mínims dels serveis.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Plec de clàusules**NOM:** TD03-012 PPT acolliment urgència**UNITAT:** Secretaria /Serveis Jurídics**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** e5e13923-b1b6-4a29-b05f-f8819c057743**IDENTIFICADOR:** ES_L06090038_2025_0000000000000000000000000864443**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** CCM-1408-0004/2025 - 22/04/2025 10:36**SIGNATURES****CERTIFICAT D'ENTITAT:** 22/04/2025 10:38**Montserrat Sanllehy Gilabert:** Directora de Drets i Serveis a les Persones - 22/04/2025 10:41

Consell Comarcal del
Maresme

Donat que es tracta de donar atenció en una situació d'urgència els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables.