



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

## CONTRACTE DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI «BON DIA» DE L'AJUNTAMENT DE BANYERES DEL PENEDÈS

<b>Objecte</b>	Contractació de la prestació del servei «Bon dia» de l'Ajuntament de Banyeres del Penedès.
<b>Expedient</b>	432/2025
<b>Tramitació</b>	Ordinària
<b>Procediment</b>	Obert simplificat
<b>Tipus</b>	Serveis

### Diligència de secretaria:

Per fer constar que el present exemplar de plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de data 17 de juliol de 2025.

Immaculada Rocío Santos Cuellas  
Secretària interventora accidental

**DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT**





Ajuntament de Banyeres del Penedès  
(Tarragona)

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ, PER PART DE L'AJUNTAMENT DE BANYERES DEL PENEDÈS, DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI BON DIA AL MUNICIPI DE BANYERES DEL PENEDÈS

Expedient núm.: 432/2025

### PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT

#### ÍNDEx

1. Antecedents
2. Objecte
3. Característiques i descripció del servei
4. Personal
5. Normativa
6. Protecció de dades de caràcter personal





## CLÀUSULA PRIMERA. Antecedents

L'Ajuntament de Banyeres del Penedès va començar a oferir el Servei de Bon dia a principis de 2019.

El Servei Bon Dia és un projecte social completament afermat en el nostre municipi que promou l'acompanyament emocional i facilita una resposta adient a la necessitat individual de cada usuari.

Aquest servei és demanat per les persones usuàries per tal de fer un acompanyament en el dia a dia i ajudar a coordinar serveis, com els socials o els mèdics.

És voluntat de l'Ajuntament oferir aquest servei, però l'Ajuntament no disposa de mitjans necessaris per oferir-lo amb els mitjans propis dels que disposa.

## CLÀUSULA SEGONA. Objecte

L'objecte principal del contracte és la prestació del servei Bon dia, un servei de trucades que ofereix un acompanyament telefònic a aquelles persones que, per edat o per circumstàncies de salut, necessiten d'un suport emocional, proper i a la vegada àgil, per poder gaudir d'una vida més tranquil·la, saludable, amb l'objectiu de millorar la seva salut física i emocional, i per tant, la seva qualitat de vida.

El servei consistirà en diferents prestacions que haurà de dur a terme l'adjudicatari del mateix:

- a) Servei Bon dia – constitueix el servei principal, i consisteix en que de dilluns a divendres, i durant tot l'any, tota persona que ho sol·liciti, rebrà una trucada telefònica per preguntar com es troba i rebre el recolzament emocional oportú. El servei consistirà en el seguiment via telefònica de l'estat de salut emocional dels usuaris, proporcionant una atenció personalitzada i constant, que permeti monitorar el benestar emocional i psicològic dels participants.

Es considera una dedicació setmanal de 20 hores, els 12 mesos de l'any, per un total d'uns 300 usuaris aproximadament.

- b) Serveis addicionals - Així mateix, també forma part de l'objecte del contracte l'acompanyament de l'usuari a visites mèdiques, realització de tallers, xerrades, etc., acompanyament a vacunació, gestió de campanyes (grip, fred/calor, etc.), visites a domicili, etc. al tractar-se d'activitats que promouen l'envelliment actiu, gestionat a través de l'establiment d'un pla personal d'intervenció per a cada usuari.

El servei també ha de contemplar la implantació de components digitals per tal de dotar d'autonomia i coneixements tècnics suficients als usuaris, amb l'objectiu d'establir una xarxa social que els permeti un major desenvolupament personal.

Es preveuen un mínim de 8 tallers/xerrades a l'any, i mínim de tres campanyes de vacunació (grip, fred i calor). Es preveu, així mateix, un total de 10 dispositius tecnològics que s'hauran de facilitar (Alexes, etc.), i 48 usuaris en campanyes d'establiment de xarxes socials per a la gent gran.

Es considera una dedicació setmanal de 15 hores, els 12 mesos de l'any.





Aquest servei està vinculat al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Banyeres del Penedès, havent-se de coordinar els diferents professionals en cas de necessitat o de detectar qualsevol signe de deteriorament mental o aïllament social, permetent una intervenció oportuna i adequada.

Els destinataris són persones residents al municipi, majors de 65 anys que viuen soles o passen la major part del dia en aquesta situació, persones menors de 65 amb problemes crònics de salut i en situació de soledat i persones amb alguna discapacitat o amb situacions de dependència.

### CLÀUSULA TERCERA. Característiques i descripció del servei

#### Descripció del servei

Es tracta d'un servei consistent en trucades (o videotrucades) diàries a les persones usuàries, residents de forma habitual al municipi, majors de 65 anys que viuen soles o passen la major part del dia en aquesta situació, persones menors de 65 amb problemes crònics de salut i en situació de soledat i persones amb alguna discapacitat, per tal de comprovar com estan i si tenen alguna necessitat específica a coordinar les seves necessitats amb els serveis mèdics o els serveis socials. El servei inclou, si la necessitat ho exigeix, fer gestions amb el consultori mèdic, amb la farmàcia, amb l'Ajuntament o amb els serveis socials, sempre i quan la persona usuària ho sol·liciti.

La modalitat de la trucada (convencional o videotrucada) anirà a elecció de la persona usuària.

A més, es preveu la necessitat que la persona que presta el servei acudeixi al domicili d'una persona usuària quan es doni d'alta al servei, si la persona no pot acudir a dependències municipals, per tal de presentar-se i donar-li el formulari d'inscripció al servei o quan una persona usuària porti diverses trucades sense respondre sense previ avís, per tal de comprovar el bon estat de la mateixa.

Les trucades es realitzen de forma periòdica a tots els usuaris, en el temps de prestació del servei, seguint un horari que garanteixi que totes les trucades es poden efectuar dins d'aquesta franja de temps.

La necessitat de la periodicitat anirà marcada per les necessitats o particularitats de la persona usuària. Entre els criteris que es tenen en compte per fer les trucades hi ha:

- Estat anímic de la persona usuària.
- Detecció de necessitats per part de la persona que presta el servei.
- Coordinació de cites amb diferents serveis.
- Recordatori de cites programades.

A l'inici de l'execució del contracte, aquesta detecció anirà coordinada per la tècnica sociocultural adscrita al departament de Serveis Socials fins que la persona que presta el servei tingui suficient coneixement de les persones usuàries.

Tota la informació de l'inici del servei es troba en un arxiu en format full de càlcul on hi ha dades personals, dades mèdiques que puguin ser de rellevància per al seguiment i dades dels familiars de contacte.

En aquest document és on es fa el seguiment de les persones usuàries i en cas de noves altes s'haurà d'omplir amb les dades abans esmentades. Aquest document és propietat de l'Ajuntament de Banyeres del Penedès, només tindrà accés la persona que presta el servei per part de l'empresa licitadora i per part de l'Ajuntament les que estableixi l'Alcaldia.





Així mateix, també forma part de l'objecte del contracte l'acompanyament de l'usuari a visites mèdiques, realització de tallers, xerrades, etc., acompanyament a vacunació, gestió de campanyes (grip, fred/calor, etc.), visites a domicili, etc. al tractar-se d'activitats que promouen l'envelliment actiu, gestionat a través de l'establiment d'un pla personal d'intervenció per a cada usuari.

### Importància de la comunicació verbal i directrius en l'execució del servei

En el servei Bon Dia el tipus de comunicació utilitzada és la comunicació verbal. És molt important que el personal operadora del centre d'atenció que fa l'atenció telefònica sigui capaç de gestionar una comunicació eficaç i eficient tant amb la persona usuària com amb la resta d'agents implicats. Amb aquestes trucades, es busca no només monitoritzar el benestar emocional i psicològic dels participants, sinó també detectar a temps qualsevol signe de deteriorament mental o aïllament social, permetent una intervenció oportuna i adequada.

Per això és molt important posar en pràctica el que s'anomena escolta activa. L'escolta activa és la capacitat d'escoltar els interlocutors sense interrupcions, retroalimentant el seu missatge per tal que comprovi que hem entès el que ens vol comunicar.

La persona que fa l'atenció telefònica ha de tenir en compte els següents aspectes:

- Generar confiança amb la persona usuària.
- Verificar que el que ens explica la persona usuària (retroalimentar).
- Permetre a la persona usuària expressar les seves emocions.
- Intentar conèixer les inquietuds i/o problemes de la persona usuària.
- Mostrar comprensió cap al que explica la persona usuària.
- Facilitar les condicions i el temps necessari perquè la persona usuària pugui expressar-se obertament.
- No emetre judicis de valor sobre el que explica la persona usuària.
- Adaptar una posició positiva.
- Empatitzar amb la persona usuària i amb el què aquesta explica.

El servei s'haurà de prestar de la següent forma:

- Les trucades hauran de ser personalitzades, mostrant empatia i paciència, i assegurant que cada beneficiari es sent escoltat i valorat.
- Corroborar l'estat físic i emocional de les persones grans, prestant atenció a qualsevol senyal o indicatiu de malestar, angoixa o necessitat.
- Registrar qualsevol observació rellevant sobre la salut o benestar del beneficiari.
- Mantenir un registre detallat de totes les incidències i accions realitzades durant les trucades.
- En cas de detectar un problema de salut, emocional, o de seguretat, que requereixi atenció urgent, s'haurà de comunicar immediatament amb la responsable del contracte o la tècnica designada a l'efecte, per a que porti a terme els tràmits pertinents.

### Direcció del servei

La direcció del servei anirà a càrrec de l'Alcaldia de l'Ajuntament de Banyeres del Penedès, en col·laboració amb les àrees de Serveis Socials i Gent Gran.

### Lloc i hores de prestació del servei

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres, excepte festius.





El servei es prestarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

El servei Bon dia es prestarà per un total de 1.040 hores, equivalents a 52 setmanes anuals, de dilluns a divendres, amb un total de 20 hores setmanals.

Pel que fa als serveis addicionals (tallers, xerrades, acompanyament, visites), s'efectuarà amb la freqüència que consti en el projecte d'intervenció que presenti l'adjudicatari, amb un còmput total de 15 hores setmanals, les 52 setmanes anuals. Per tant, 780 hores.

#### CLÀUSULA QUARTA. Personal

L'adjudicatari assignarà:

- 1) Una persona adequadament qualificada en atenció a les persones, per a la realització del servei Bon Dia, referent al servei de trucades telefòniques i seguiment dels usuaris, amb nocions bàsiques en programes d'edició de textos i full de càlcul. Ha de parlar tant castellà com català.
- 2) Un mínim de dues persones adequadament qualificades en atenció a la resta de prestacions del servei (tallers, xerrades, acompanyament, assistència a domicili, etc.) que es comprometi a realitzar l'empresa.

En relació a personal s'estableix:

- Serà responsabilitat de l'adjudicatari establir els mecanismes de supervisió necessaris per a garantir la puntualitat del personal i les hores de dedicació contractades.
- L'adjudicatari ha de comptar amb recursos humans suficients que disposin de la qualificació professional adequada per cobrir amb caràcter immediat i completament les necessitats de personal del servei en els casos d'absentisme, baixes, permisos, etc. Aquesta substitució no haurà de fer-se en període de vacances, durant el qual el servei no es prestarà.
- L'adjudicatari serà responsable davant l'Ajuntament de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei i estarà obligat a reparar els perjudicis causats, i també tots els danys que pugui produir en qualsevol tipus d'instal·lació una prestació defectuosa del servei, sens perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.

#### CLÀUSULA CINQUENA. Normativa

L'adjudicatari ha de complir en tot moment la normativa vigent en matèries de protecció d'ocupació, condicions de treball, protecció del medi ambient, seguretat social, protecció d'higiene en el treball, prevenció de riscos laborals, igualtat efectiva de dones i homes, protecció de dades personals, residus, i les relatives al control de qualitat i higiene d'aliments.

#### CLÀUSULA SISENA . Protecció de dades de caràcter personal

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altra part a la que tinguin accés en execució del present contracte.





Ajuntament de Banyeres del Penedès  
(Tarragona)

L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

