

Expedient: CT2024302

Entitat: Salut Terres de l'Ebre

Tipus: servei

Procediment: obert

Tràmit: ordinari

Objecte: Servei de neteja

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

A prop teu per cuidar-te.

Carrer de Sant Joan de la Salle, 8
43500 Tortosa
Tel. 977 401863

<https://transparenciaedpte.salutebre.cat/>

La nostra MISSIÓ és proveir atenció especialitzada de qualitat, amb criteris d'eficiència i d'acord amb l'evidència científica disponible.

ÍNDEX

1.	INTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3.	ZONES DE NETEJA	5
4.	SERVEI DE NETEJA	8
5.	SISTEMÀTICA D'AVALUACIÓ DEL SERVEI I DEL CONTRACTE	20
6.	CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIO	33
7.	PRINCIPIS ÈTICS DEL CONTRACTE.....	43
8.	RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I APLICACIÓ DE PENALITATS.....	44
9.	RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ I SEGUIMENT I QUALITAT DEL SERVEI	46
10.	REQUISITS D' INFORMACIÓ MENSUAL I ANUAL	51
11.	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES	54
12.	ANNEXOS	61

1. INTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva oferta la documentació que es descriu a continuació amb idèntica numeració, ordre i enunciat, i amb tot el detall necessari que com a mínim es demani en el present plec de prescripcions tècniques.

Aquesta documentació tindrà caràcter de mínims i es valorarà segons el descrit en l'apartat "Criteris d'Adjudicació", podent descartar-se aquelles ofertes que no mantinguin l'ordenació anterior, que ometin algun apartat o bé que la informació sigui confusa o no estigui relacionada amb allò sol·licitat.

Amb l'objectiu d'afavorir la concisió i valoració posterior de les ofertes tècniques presentades, s'estableix un màxim de 50 pàgines, utilitzant per al text una grandària de font de 11 punts. L'incompliment d'aquest requisit podrà suposar l'exclusió automàtica de l'oferta. Queda al marge de la limitació del nombre de pàgines els punts referits a índex i a remissió a documentació que no sigui creada de manera específica per a la present licitació (per exemple, certificacions, acreditacions, annexos, protocols interns de la pròpia empresa licitadora...).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de neteja de les dependències següents de la EDP Salut Terres de l'Ebre (STE):

- de l'Hospital Comarcal Móra d'Ebre (HCME)
- del Centre de Rehabilitació i Logopèdia de Deltebre.

El servei consisteix en:

- a) La neteja interior del conjunt dels edificis dels centres, considerant les necessitats especials de les diverses zones de risc, per reduir el nombre de microorganismes en tot tipus de superfícies i evitar la seva dispersió.
- b) La neteja exterior dels edificis dels centres. (només hospital)
- c) Neteja de les zones exteriors dels centres. (només hospital)
- d) Neteja de les zones enjardinades i patis interiors. (només hospital)
- e) Neteges d'obres i d'equipament de nova adquisició

- f) Muntatge i desmuntatge de cortines que s'hagin de rentar, en cas necessari.
- g) La gestió intracentre de residus.
- h) La gestió de roba hospitalària. A l'HCME es realitzarà el transport intern de la roba bruta. (només hospital)
- i) Subministrament de bosses.
- j) Col·locació d'elements d'higiene en lavabos.
- k) Habitacions de personal de guàrdia i SEM. (només hospital)
- l) Neteja de cadires de rodes i altre equipament que es consideri necessari (elements barrera)
- m) Qualsevol neteja necessària, com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
- n) Qualsevol tasca de neteja derivada de l'aparició de brots endèmics o epidèmics.
- o) Qualsevol tasca de neteja derivada de la presència de plagues d'animals.
- p) Retirada de papers, adhesius, pancartes, etc. col·locats fora dels espais destinats per l'HCME.
- q) És imprescindible tenir una cura especial en aquelles neteges que incideixin en la prevenció d'incendis (retirada de burilles, papers, cartrons, etc.).
- r) En coordinació amb Manteniment de l' HCME, la neteja de les reixetes de ventilació i les lluminàries.
- s) Neteja i desinfecció de les càmeres de cadàvers segons instruccions i protocols de treball de l' HCME. En aquest punt, és imprescindible la coordinació amb el personal d'infermeria i els portalliteres. (només hospital)
- t) Col·locació de qualsevol element (indicat per Control d'Infecció) per evitar transmissió de gèrmens, taques al terra i/o possibles reliscades. Com per exemple, el canvi de catifes a les entrades dels Quiròfans (com a mínim, 1 vegada/torn i sempre que estigui visualment brut).
- u) Tots els WC públics i els vestidors dels professionals tindran un registre a l'entrada, en lloc ben visible, on quedaran escrites les neteges realitzades (dia, hora i operari)
- v) Neteja de TV i comandament. (només hospital)
- w) Neteja de màquines de vending.
- x) I totes aquelles tasques relacionades amb el contracte que puguin sorgir en el futur.

S'exclou les àrees utilitzades pel servei de cuina i cafeteria, però sí que s'inclourà la neteja i higienització de les parets de la cafeteria del HCME (mensualment o a requeriment de la Direcció del centre), així com sí que s'inclou la neteja del despatx del cap d'Hostaleria que es troba ubicat a l'interior de la cuina. Els elements de

comandament de les instal·lacions tècniques, interior de quadres elèctrics, interiors d'armaris de comunicacions, interiors d'equips i instal·lacions elèctrics o electrònics també s'exclouen. Sí es netejaran els seus envoltants o carcasses.

La finalitat perseguida és aconseguir la màxima qualitat de la neteja als centres especificats, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec.

Per tant, l'abast del contracte inclou totes les plantes edificades, patis interiors i anglesos, cobertes i terrats, galeries de servei, moll de descàrrega, espais lliures vinculats, així com tots els elements mobles continguts i, en general, tots els espais, coberts o a l'aire lliure, ocupats o sense ocupació, tots els paraments i/o elements de tancaments i cobertes i tot el contingut moble existent actualment, o els que resultin d'ampliacions i/o modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats.

En cas que durant la vigència del contracte s'iniciïn obres a qualsevol dels centres esmentats, es requerirà els serveis de l'empresa adjudicatària en les actuacions necessàries en les fases d'obra que causin interferència i modificacions a les instal·lacions existents, no implicant en cap cas aquestes actuacions una facturació addicional.

3. ZONES DE NETEJA

Pel que fa a la neteja, es distingiran quatre tipus de zones, d'acord amb els riscos que poden suposar amb relació als pacients i determinats nivells de contaminació ambiental:

- Zones d'alt risc
- Zones de risc mitjà
- Zones de baix risc
- Zona de pacients amb precaucions d'aïllament

Cada zona ha de complir els protocols de neteja adjunts, on es detallen, que, com i quan s'ha de prestar el servei.

L'empresa adjudicatària podrà aportar sistemes d'organització i elements tecnològics per a una millora contínua dels processos de neteja del contracte sempre i quan siguin aprovats per la Direcció del centre.

La qualitat de neteja que s'exigirà i s'avaluarà en cada zona segons es defineix en el capítol 5 referent a qualitat de la neteja.

3.1. ZONES D'ALT RISC

Veure classificació Annex 3 Protocol de neteja.

Es consideren zones d'alt risc:

- Bloc quirúrgic i unitat de reanimació
- Habitacions d'aïllament
- Sales de parts
- Àrea Quirúrgica Ambulatòria
- Zona d'Esterilització
- Zones de cultiu microbiològic
- Farmàcia (preparació nutrició parenteral)
- Nurseri

3.2. ZONES DE RISC MITJÀ

Veure classificació Annex 3 Protocol de neteja.

Es consideren zones de risc mitjà:

- Àrees d'hospitalització
- Sales d'exploració / diagnòstic
- Atenció Especialitzada Ambulatòria
- Hospital de dia
- Radiologia
- Proves especials
- Laboratoris
- Farmàcia (excepte prep. nutrició)
- Rehabilitació
- Urgències
- Cuina
- Sales d'espera
- Vestíbuls, passadissos
- Zona pública admissió
- Ascensors
- Vestidors, lavabos (zona de risc baix)
- Baranes Escales

3.3. ZONES DE BAIX RISC

Es consideren zones de baix risc:

- Despatxos, administració, sales de reunió
- Bugaderia, manteniment, magatzem general

- Sales de màquines, terrasses, patis
- Àrees hostalatge, habitacions guàrdia
- Magatzems finals de residus
- Vials i pàrquings

3.4. ZONA DE PACIENTS AMB PRECAUCIONS D'AÏLLAMENT

En el cas dels espais habilitats per aïllament fixe o temporal es seguiran les instruccions específiques de neteja que es detallen als protocols de cada centre segons la tipologia d'aïllament. En cas de dubte, serà imprescindible seguir les recomanacions de la Comissió d'infeccions nosocomials dels centres.

3.5. AMIDAMENT DE ZONES

Amidaments de l'Hospital Comarcal Móra d'Ebre:

L'Hospital Comarcal Móra d'Ebre disposa de l'edifici situat al Carrer Benet Messeguer, s/n, 43740 de Móra d'Ebre.

En el moment d'iniciar l'elaboració del Plec de condicions tècniques per a licitar la contractació d'aquest servei de neteja, la superfície total netejable de l'HCME és de 12.708 m², amb un total aproximadament de 1.100 m² de zona d'alt risc, 6871 m² de risc mitjà (dels quals 200 m² corresponen a cafeteria i 374,95 m² a cuina àrees en que solament es fan neteges puntuals) i de 5.837 m² de baix risc. Les superfícies exteriors varies, que comprenen zones enjardinades i pavimentades i tenen una superfície total de 18.949,1 m². Veure Annex 1 Plànols HCME.

L'espai no s'ha modificat gairebé respecte els plànols presentats, però si que han pogut modificar alguns usos.

Amidaments Del centre de Rehabilitació de Deltebre:

En el moment d'iniciar l'elaboració del Plec de condicions tècniques per a licitar la contractació d'aquest servei de neteja el centre de Rehabilitació de Deltebre està ubicat a l'Avinguda del Canal s/n, 43580 de Deltebre. La superfície de neteja del centre de Rehabilitació de Deltebre és de 408,41m². Veure Annex 2 Plànols RHB Deltebre.

Dels plànols adjunts els espais de "consulta", "logopèdia" i "sala de teràpia" no són d'ús del centre de RHB.

Informació comuna a tots els centres

Com s'ha indicat anteriorment, la situació i l'amidament reflectits en la present documentació d'aquest Plec de condicions tècniques, es refereix al moment de l'elaboració del Plec de condicions tècniques d'aquesta contractació, sense perjudici de la possible obertura de noves àrees d'activitat. Qualsevol omissió o alteració d'aquesta no es podrà fer servir com a referència per reclamació de quantitats, les quals es regularan al llarg de la contractació.

És obligatori fer una visita a les instal·lacions de l'Hospital objecte dels treballs a contractar, amb la finalitat que el licitador tingui coneixement dels espais concrets on treballarà, la seva realitat i circumstàncies. El calendari de visites es publicarà amb antelació suficient.

Així mateix, qualsevol informació complementària que pugui ser necessària, a judici dels licitadors, i que els centres considerin rellevant, en relació amb la naturalesa, la importància, les característiques, etc. de les diferents àrees objecte de la prestació, serà facilitada pels centres a la major brevetat possible.

4. SERVEI DE NETEJA

4.1. ELS PROTOCOLS DE NETEJA

Els protocols de neteja que s'adjunten per a cada centre i zona, tenen per objecte precisar les necessitats mínimes de neteja, per la qual cosa indiquen:

- Els elements sobre els quals s'ha de realitzar la neteja
- La naturalesa dels tractaments
- La seva freqüència mínima

Els protocols de neteja que s'adjunten seran els d'aplicació a l'inici del contracte fins a properes modificacions/esmenes que sempre hauran de ser aprovades per la Comissió de neteja de cada centre.

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar el protocol de neteja de STE, tant a l'hospital Comarcal Móra d'Ebre com al centre de RHB de Deltebre, que s'ajunta com annex 3 i qualsevol proposta de modificació ha de ser validada i aprovada pel cap d'hostaleria i la Infermera d'Infeccions del centre.

4.1.1. MÈTODE GENERAL

Independentment del que es descriu als protocols específics de cadascun dels centres per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les següents normes de caràcter general:

- Es tornarà a netejar sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja que estaria assignat de manera fixa en una zona concreta, bé pel personal “itinerant” sol·licitat a l'efecte pels interlocutors autoritzats dels centres.
- En cap cas, llevat de les zones exteriors es podran utilitzar escombres plomalls i altres estris o equips susceptibles d'aixecar pols. Tampoc es podrà recórrer a fumigació i a ambientadors polvoritzats o en esprai.
- L'empresa s'assegurarà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots els productes, especialment les relacionades amb les dilucions, temperatures i les normes de protecció personal. Així mateix, assumirà les conseqüències que es derivin d'un mal ús dels productes.
- Amb la finalitat de no arrossegar brutícia cap a superfícies més netes, les tasques de neteja hauran de fer-se sempre, i molt especialment en àrees quirúrgiques, de la manera següent:
 - De dalt a baix.
 - De dins del recinte cap a fora.
 - De net cap a brut.
 - Es proposa que els elements de neteja segueixin un codi diferenciats pel que s'ha de netejar: vermell per als vàters; groc per als lavabos i les rajoles; blau per als mobles i superfícies horitzontals.
 - El material utilitzat per les zones d'alt risc no es podrà utilitzar per altres àrees.
- Tots els WC públics i els vestidors dels professionals tindran un registre a l'entrada en lloc ben visible, on quedaran escrites les neteges realitzades (dia, hora i operari).
- De forma coordinada amb els centre, si s'escau, es decidiran altres llocs i zones on calgui incorporar el registre de neteges realitzades de la mateixa forma que es realitza als WC.
- En coordinació amb la Unitat de Manteniment de l'Hospital, la neteja de:
 - males herbes, fulles, etc. en els embornals de les terrasses i els desaigües pluvials de l'exterior,
 - reixes, gelosies, etc.
 - reixes de ventilació,
 - sales de màquines,

Les reixes de ventilació de les àrees d'alt risc, es netejaran, amb coordinació amb la Unitat de Manteniment, de forma quinzenal, es realitzarà full de seguiment per zones i àrees i s'informarà mensualment a la Comissió de neteja de la seva situació. En cas de no estar en perfecte estat, s'informarà al servei de manteniment perquè facin les actuacions necessàries. També es netejaran després d'una intervenció contaminada.

- L'empresa adjudicatària disposarà pels dies de pluja, de catifes o sistemes equivalents que seran col·locats en tots els accessos del centre, facilitant l'assecat del calçat evitant el risc d'accidents. En cap cas serà permès l'ús de serradures per a tal fi. També hauran de senyalitzar adequadament el perill de terra mullat i col·locar els paraigüers. No es farà cap acció sense coneixement previ de la Direcció.
- Amb la finalitat de prevenir accidents, el personal de neteja haurà de senyalitzar el perill a les zones que quedin mullades, un cop realitzada la neteja.
- El personal de neteja haurà de comunicar avaries i temes de manteniment de les àrees de vestidors i lavabos públics a la Unitat de Manteniment, a través de l'eina del centre.
- Els esclops verds i bruts de quiròfan es dipositaran a la cistella destinada a aquesta funció i es traslladaran a la bugaderia (HCME).
- S'intentarà que tan les neteges habituals i les de fons, així com el abrillantat anual de terra, siguin efectuades a les franges horàries de menor freqüència d'ús per part del personal i dels usuaris de l'hospital.
- Amb l'objectiu de contribuir al descans i a la recuperació dels persones ateses en l'Hospital Comarcal Móra d'Ebre, les tasques de neteja es realitzaran principalment en horari diürn i únicament es realitzaran en horari nocturn les tasques bàsiques e imprescindibles.
- Sistemes de neteja: veure detall en el annex 3 del Protocol de neteja

A més a més es sol·licita incorporar **la Desinfecció de superfícies amb noves tecnologies "non touch"**

En determinades àrees o situacions de risc, la neteja amb mètode de microfibra o mètode tradicional es complementarà amb una desinfecció final de superfícies amb noves tecnologies. La tecnologia d'elecció és el sistema de llum ultraviolada, que s'aplicarà d'acord amb aquestes directrius generals:

- L'aplicació de la tecnologia no eximeix de la neteja i desinfecció amb el mètode convencional.
- Les àrees on s'ha d'aplicar seran les indicades per la Comissió d'Infeccions. Caldrà descriure la proposta d'ús.
- La seva aplicació la farà exclusivament personal tècnic adequadament ensinistrat.

- La no aplicació de la desinfecció mitjançant llum ultraviolada no és motiu per bloquejar una habitació.
- En qualsevol moment durant l'execució del contracte, les entitats contractants podran establir altres limitacions, reduccions o ampliacions del servei de neteja en horari nocturn, havent l'empresa adjudicatària, reorganitzar el servei segons necessitats.
- Neteja de zones administratives/lectives: El servei de neteja de les zones administratives/lectives es realitzarà en horari diürn, procurant no molestar el personal que treballi en aquestes àrees de l'hospital.
- Retirada de residus: Per tal d'assegurar el descans dels pacients, la retirada de residus dels diferents grups de risc es realitzarà en horari diürn. A excepció de les necessitats concretes a zones molt específiques; per exemple a les zones quirúrgiques, o altres zones que puguin haver als diferents centres. No es poden arrossegar les bosses de residus ni contenidors per terra.
- S'utilitzaran els equips de protecció individual (EPI) que consideri la normativa vigent, tenint en compte l'espai a netejar i les mesures que indiquin la Unitat de Vigilància de la Salut i la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals. L'administració i cost de qualsevol EPI correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Per a la utilització dels productes de neteja s'han de respectar una sèrie de normes amb l'objectiu d'evitar possibles accidents:
 - LLEGIR les etiquetes dels productes per informar-se de com s'han d'utilitzar, per a què serveixen i les precaucions que s'han de prendre. Per tant, tots els productes han d'anar ETIQUETATS.
 - NO BARREJAR MAI els productes ja que poden produir gasos tòxics. Per aquest mateix motiu, tampoc s'ha d'UTILITZAR AIGUA CALENTA.
 - ÚS DE DOSIS RECOMANADES. Major quantitat de producte no implica més desinfecció i pot fer malbé els materials. S'hauran d'utilitzar les estacions automàtiques (calibrades i revisades anualment pel fabricant del desinfectant) per a realitzar les dilucions indicades o bé respectar les instruccions de dosificació si la dilució s'ha de realitzar manualment. Anualment cal presentar aquestes revisions calibracions
 - PROTEGIR les mans amb guants d'un sol ús. Els guants s'han de canviar periòdicament entre diferents estances.
 - RENTAR-SE les mans després de l'ús de productes químics.
 - EVITAR esquitxades i polvoritzacions en l'aplicació del producte desinfectant.
- Totes les neteges que puguin sorgir en el futur relacionades amb el contracte.

4.1.2. FREQUÈNCIES

Les freqüències de les neteges a realitzar en cada centre i zona, dependrà del tipus de risc. Veure el PROTOCOLS DE NETEJA (annex 3) que forma part d'aquest plec de prescripcions tècniques. En Deltebre s'aplicarà el mateix protocol i freqüències que es realitzarà per l'espai de Rehabilitació de l'Hospital.

4.1.3. PRODUCTES

Els productes desinfectants d'ús clínic estan subjectes a la regulació de normatives espanyoles i europees que defineixen els requisits i normes aplicables en cada cas en funció de la finalitat prevista indicada a l'etiqueta i a les instruccions d'ús.

Entenem que els productes utilitzats poden variar en el decurs del temps per diferents motius.

- Retirada del mercat
- Canvi per evidència científica (Comissió d'Infeccions)
- Econòmic
- Qualitat visual no desitjada

El marc legal quant a desinfectants és competència de l'*Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AMPS)*, que descriu les diferents categories de productes. Estan regulats pel RD 192/2023.

Els **Productes sanitaris**, Requereixen un Marcat CE per la seva comercialització (CE+ 4 dígits). La norma estableix la classificació Classe IIa per desinfectar productes sanitaris no invasius. Per exemple, incubadores, lliteres, monitors, etc.

Grups de desinfectants:

- Derivats clorats
- Alcohols
- Associació d'amonis quaternaris
- Oxidants
- Aldehids (A l'hospital no els utilitzem, es consideren perillosos per a la salut humana i hi ha alternatives menys tòxiques)

Els productes detergents i desinfectants utilitzats estaran condicionats als següents criteris:

- a) Política general de desinfectants vigent als centres, definida per la Comissió d'infeccions dels centres, que valora l'eficàcia per eliminar els microorganismes que són més freqüents al nostre àmbit. També han de ser aprovats pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals com a protecció cap a tots els treballadors dels centres.
- b) Política general de riscos químics per als treballadors vigent als centres, definida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- c) Sistema de neteja aplicat.
- d) Estimació del risc infecció de cada àrea a tractar.

El tipus de producte utilitzat, així com la seva concentració i condicions d'aplicacions hauran de ser avalades prèviament per la Comissió d'infeccions i de neteja de cada centre. L'empresa de neteja ha de tenir sempre disponibles les fitxes tècniques i de seguretat dels productes utilitzats.

Es seguiran les prescripcions de l'article 41 Obligacions dels fabricants importadors i subministradors de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals BOE número 269, de 10 de novembre.

Especificacions del sabó: Hipoal·lèrgic, sense perfum amb ph neutre, color transparent, 98% dels ingredients biodegradables, amb embalatge optimitzat per reduir el volum de residus, adaptable als dispensadors instal·lats actualment a cada centre.

Especificacions paper assecar les mans: bobina de paper reciclat per mans 1 capa (300 metres +/- 50 metres i 20 cm d'ample +/- 2 cm), amb sistema de dispensació central, adaptable als dispensadors instal·lats actualment a cada centre.

Especificacions paper higiènic: industrial 2 capes (180 metres +/- 30 metres), gramatge mínim de 17gr per full, blanc.

Qualsevol modificació o canvi en els productes de neteja, haurà de ser aprovada per la Comissió d'Infeccions i el Servei de Prevenció de Riscos Laborals, que els riscos potencials per la salut dels treballadors.

4.1.4. ESPECIFICACIONS NETEJA EXTERIORS

Formarà part de la prestació de neteja:

- La neteja de les entrades i sortides dels centres, els aparcaments propis, les zones enjardinades, sota els xiprers i dins del recinte dels centres.

- La neteja de grafits dels edificis que formen part del recinte dels centres, si fos necessari.
- Retirada de papers i anuncis pegats a les parets, amb el consentiment de la Direcció de Recursos o Direcció de centres.
- Altres:
 - Buidat diari de les papereres.
 - Retirada diària de residus de les zones enjardinades: papers, envasos, plàstic, restes de menjar, etc. No s'hi inclouen, els residus provinents de les feines de jardineria la retirada dels quals ha de fer l'empresa corresponent.
 - Escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment, mecànicament o mix segons les possibilitats de cada via, i amb les freqüències indicades a continuació:
 - Una vegada al dia voreres de trànsit alt del recinte dels centres (entrades del públic).
 - A dies alterns voreres auxiliars.
 - Els vials de circulació de vehicles (emergència, logística i urgències) i àrees d'aparcament (transport sanitari) un cop cada 15 dies.
 - Manteniment diari dels vials i dels xiprers per recollir els residus més visibles com ara papers aïllats (de mida més gran que la d'un paquet de cigarretes), pots, ampolles, grups de residus més petits, etc.
 - Escombrades i/o neteges a fons, manualment o mecànica, tal com calgui, de zones afectades per tempestes o circumstàncies climàtiques excepcionals.
 - El patis interiors s'hauran de netejar un cop per torn i la neteja de vidres com a mínim dos vegades l'any i quan la Direcció de Recursos o Direccions dels centres ho considerin oportú.

4.2. ALTRES PRESTACIONS

Són objecte d'aquest contracte, les prestacions complementàries que es descriuen a continuació:

4.2.1. GESTIÓ INTRACENTRE DE RESIDUS

La gestió intracentre de residus suposa el transport de residus des dels punts de generació o punt intermedi, fins al magatzem final. Respecte d'això, s'ha de seguir tant la normativa vigent com les normatives específiques del centre per a cada grup:

- Grup I: residus assimilables a urbans.
- Grup II: residus sanitaris no específics.
- Grup III: residus sanitaris específics, que són dipositats en contenidors especials per personal sanitari, (agulles, material que talla o punxa en un contenidor a part), i que tanca abans que el personal de neteja en faci la retirada.
- Grup IV: residus sanitaris específics no inclosos en el grup III (citostàtics) i altres residus perillosos (inclou els residus químics) que el personal sanitari diposita als contenidors especials i que tanca abans que el personal de neteja en faci la retirada.

La gestió de residus a l'hospital a realitzar serà la indicada al Pla de Residus Intracentre que s'adjunta en l'annex número 04.

En el cas de centre de RHB de Deltebre cal retirar també els residus cada dia al realitzar la neteja.

En el HCME s'han de fer diverses recollides al dia en funció de l'ocupació / activitat, evitant que aquests s'acumulin.

En el centre de Rehabilitació de Deltebre ho faran un cop al dia a realitzar la neteja.

4.2.2. GESTIÓ DE ROBA HOSPITALÀRIA (HCME)

La gestió de roba hospitalària suposa la recollida de la roba bruta en les instal·lacions del HCME en els magatzem intermedis de les plantes i serveis.

La roba bruta es podrà recollir amb el carro del centre. S'haurà de baixar de forma continuada durant tota la jornada.

Actualment es realitzen recollides a les següents hores:

6:15	10:00	12:00	16:30
------	-------	-------	-------

Aquests horaris poden ser modificats o incrementats per necessitats del servei.

La reposició de roba neta per les unitats i serveis la realitza el servei de cosidor del propi centre.

L'empresa adjudicatària haurà de netejar periòdicament els carros armaris de roba d'acord a les indicacions que se'ls faci des de la bugaderia.

4.2.3.SUBMINISTRAMENT DE BOSSES

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament de bosses de plàstic, utilitzats en **tots** els processos.

El tipus de bossa ha de ser de les que acrediten la Direcció General de Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya o altres organismes competents i que la Comissió de neteja de cada centre accepti.

- Bossa negra 80x 105 galga mínim 150 (Residus grup I)
- Bossa negra 54x 60 galga mínim 110 (Residus grup I)
- Bossa Groga GII 80x 105 galga mínim 220 (Residus Grup II)
- Bossa groga GII 54*60 galga mínim 220 (Residus Grup II)
- Bossa blava 80x 105 galga mínim 150 (Paper- cartró)
- Bossa blava 54x 60 galga mínim 110 (Paper- cartró)
- Bossa vermella 80x 105 galga mínim 150 (envasos contaminats)
- Bossa taronja 80x 105 galga mínim 150 (plàstic)

4.2.4.COL·LOCACIÓ D'ELEMENTS D'HIGIENE

Es col·locarà en els lavabos i en les zones que hi correspongui dels centres els següents elements d'higiene:

- sabó
- paper per assecar les mans
- paper higiènic
- Contenidors Higienics
- Papereres interiors i exteriors de totes les dependències. Cal presentar el model de papereres que proposen per exteriors i per WC (les de WC han de ser robustes, amb pedal i residents als productes químics). Les papereres dels WC s'hauran de reposar totes.
- etc.

Els centres actualment ja disposen dels corresponents dispensadors de sabó, paper WC i paper de mans. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la substitució dels dispensadors en cas d'ésser malmès o deteriorat. Els dispensadors, com a mínim, seran de les mateixes característiques i qualitats que els que s'utilitzen actualment. El model proposat serà aprovat per la Direcció de Recursos o la Direcció dels centres.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari del Servei de Neteja el fet de disposar dels medis necessaris per dur a terme aquesta prestació.

Així mateix, serà responsabilitat de l'adjudicatari que els lavabos i les zones esmentades disposin constantment dels materials indicats.

Pot donar-se que en algunes zones no n'hi hagi o es generin noves necessitats. En aquests casos serà obligació de l'adjudicatari de col·locar aquests elements sota demanda sempre de la Direcció del centre.

4.2.5.HABITACIONS PERSONAL DE GUÀRDIA I SEM

L'empresa adjudicatària serà la encarregada de la neteja diària seguint les funcions generals ja descrites de caire general i segons protocols.

També haurà de realitzar el canvi de tota la roba de llit (diàriament) i fer-ne els llits.

Aquestes tasques seran de dilluns a diumenge. Es programaran neteges a fons segons necessitats i, com a mínim, trimestralment.

4.3. HORARIS DE LA PRESTACIÓ. COBERTURA DEL SERVEI

Els horaris que l'adjudicatari preveu per desenvolupar les tasques que ha de realitzar en les zones dels centres s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les zones esmentades, per tal de no entorpir el seu funcionament. Cal remarcar que la neteja de les habitacions dels malalts que marxen d'alta és un punt clau i, per tant, sempre serà prioritari.

Aquests horaris s'han d'acordar amb els centres en el marc de la planificació operativa del servei.

L'organització horària de la neteja s'haurà d'aportar com documentació complementària per part del licitador i ha de complir amb els criteris específics del protocol de neteja de cada centre i poden ser objecte de canvis en el moment de la posada en marxa.

De totes formes en determinats espais s'aplicarà:

Hospitalització: la neteja es farà preferiblement en horari de matí, excepte quan hi hagi una alta que es realitzarà seguint els criteris establerts als protocols de neteja.

Àrees ambulatories: sempre que sigui possible en horari diürn en finalitzar l'activitat pròpia de l'àrea.

Àrees administratives i despatxos: sempre que sigui possible en horari diürn en finalitzar l'activitat pròpia de l'àrea.

Magatzem, arxiu, naus buides, àrees assistencial tancades, àrees d'instal·lacions, vestuaris, vials, molls de descàrrega, central de residus, etc.: sempre en horari diürn.

En aquest sentit cal remarcar 2 aspectes clau:

- Els períodes de descans del personal dins de la jornada de treball (esmorzar, berenar i sopar) estaran distribuïts de manera que mai s'interrompi el servei de neteja als centres.
- Els canvis de torn no seran motiu per deixar sense cobertura cap servei assistencial i, per tant, cap operari de neteja podrà sortir del seu lloc de treball sense que hagi arribat el seu relleu de torn. En els cassos que no hi hagi relleu directe de torn, l'empresa garantirà que en cap moment l'àrea assistencial queda desabastida del servei de neteja.

Les freqüències dels programes de neteja expressats anteriorment no distingeixen entre dies laborables, dissabtes, diumenges i festius. En aquest mateix sentit, els dissabtes, diumenges i festius no serà necessari realitzar la neteja en aquelles zones on no existeixi activitat, sempre que s'hagi realitzat el dia anterior o no hi hagi una indicació expressa que cal netejar.

Aquelles zones en les quals no es realitzi cap activitat durant un període superior a 15 dies, es realitzarà quinzenalment una neteja. Independentment, es realitzarà una neteja a fons prèviament al reinici de l'activitat.

Servei Urgències	24 hores
Hospitalització	24 hores
Àrea quirúrgica	24 hores
Servei Esterilització	24 hores
Laboratori	24 hores
Diagnòstic per la Imatge	24 hores
Àrea Cirurgia Ambulatoria i Endoscòpies	De dilluns a divendres de 07:00 a 20:00
Consultes Externes	De dilluns a dijous de 08:00a 20:00 i divendres de 08:00 a 15:00

RHB (HCME)	De dilluns a divendres de 08:00A 20:00
RHB (Deltebre)	De dilluns a divendres de 08:00 a 18:00

És requisit la presència en l'HCME, tots els dies de l'any, en torns diürns i de guàrdia localitzada al torn nocturn, d'una persona responsable de l'empresa amb capacitat resolutiva, organitzativa i interlocutora tant en situacions de normal funcionament, com en front d'eventualitats en tots els centres.

En el cas de RHB Deltebre la neteja es realitzarà un cop finalitzada la jornada diària.

4.4. REQUERIMENTS RELATIUS A LA FORMA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

Aquest Plec exposa en els apartats anteriors els requeriments pel que fa al servei de neteja i a les altres prestacions complementàries.

No obstant això, l'empresa adjudicatària del servei de neteja ha de vetllar per les formes, amb especial interès pel tracte que es doni als usuaris dels centres i per la seva imatge.

Per això, s'estableixen les normes següents:

- A l'HCME l'adjudicatari no disposarà de cap espai per instal·lar rentadores i assecadores per al procés de rentat de mopes i baietes. El centre ofereix la possibilitat de netejar aquest material en la Bugaderia pròpia al preu de 0,50 €/kg de roba BRUTA i amb el programa de rentat adequat. L'HCME ofereix també a l'adjudicatari la possibilitat de netejar la uniformitat dels treballadors a la bugaderia del centre al preu de 1,2 €/kg de roba BRUTA. Aquests imports es descomptaran de la facturació mensual.
- En el centre de Rehabilitació de Deltebre el adjudicatària ha de garantir el correcte estat d'higiene dels materials i estris per a la prestació del servei.
- Tot el personal del servei de neteja han d'anar equipat amb uniformes acordats i homologats pels centres, amb una netedat perfecta i proveïts d'una placa d'identificació personal homologada. Aquest uniforme, que inclou guants i calçat, ha d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària (la dotació es farà efectiva segons el que s'estableixi als acords laborals, i com a mínim, un cop a l'any).

En la presentació de l'oferta, caldrà presentar documentació gràfica dels uniformes dels professionals i no es podrà canviar ni el model ni la qualitat sense aprovació prèvia de la Direcció de Serveis o Direccions de centres.

- La maquinària, els carros, contenidors, els equips i l'utillatge destinats a tasques de neteja aniran a càrrec de l'adjudicatari i han d'estar amb un **ordre**

perfecte i amb un bon estat de manteniment i neteja. En finalitzar la tasca, l'equipament s'ha de deixar sistemàticament en les zones acordades amb els centres, prèvia neteja i desinfecció segons descriu el protocol.

Els carros i contenidors disposaran de rodes silencioses i sistemes anti cops. Caldrà vetllar pel seu correcte estat per garantir el descans nocturn dels usuaris

- El personal operatiu i especialment el personal de comandament de l'empresa han de tractar respectuosament els pacients, els familiars i el personal dels centres. En cas que alguna persona sigui objecte de queixes reiterades respecte a aquest tema, els centres podrà sol·licitar-ne la substitució, la qual anirà a càrrec de l'empresa.
- L'empresa ha de respondre, en tots els casos, les reclamacions que el personal i els usuaris puguin formular, mitjançant un canal específic per a aquesta finalitat i d'acord amb les normes acordades amb el centre durant l'etapa d'implementació de la nova contracta.
- En cas de recollir estris personals de pacients o usuaris caldrà seguir el protocol d'objectes perduts del centre.
- Cal que les zones, els vestidors i els magatzems que es posin a disposició de l'empresa adjudicatària estiguin amb ordre perfecte i bon estat de neteja. També s'inclourà el manteniment dels espais i de les instal·lacions que s'ocupen. Per qualsevol modificació d'aquest espais, caldrà l'autorització prèvia de la Direcció del centre.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que tot el personal al seu càrrec, ha de mantenir la deguda reserva i confidencialitat de la informació i documentació relativa als centres i als usuaris obtinguda, o a la qual tinguin accés, en l'exercici de les seves funcions, sempre donant compliment a la legislació vigent. L'empresa adjudicatària per tal de donar compliment a la legislació vigent, aportarà abans de la formalització del contracte i quan es contracti un nou professional, còpia del compromís escrit del professional en quant al coneixement de la seva obligació a la confidencialitat.

5. SISTEMÀTICA D'AVUACIÓ DEL SERVEI I DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària ha d'informar puntualment els representants de l'STE de qualsevol incidència que es produeixi en el desenvolupament de la seva activitat.

STE pot encarregar externament la realització de controls de qualitat i auditories del servei de neteja. En aquest cas, l'adjudicatari està obligat a facilitar la realització d'aquesta tasca.

Paral·lelament, Manteniment de STE assumirà la supervisió del funcionament i conservació dels locals i de les instal·lacions. Paral·lelament, el Servei de Manteniment de STE assumirà la supervisió del funcionament i conservació dels locals i de les instal·lacions.

Per tal d'afavorir la coordinació, la gestió de l'activitat, així com la millora contínua del servei, s'ha establert la següent tipologia de reunions i dinàmiques de seguiment:

5.1. SEGUIMENT PERMANENT

La qualitat de la prestació dels serveis objecte d'aquest Plec s'establirà seguint diferents metodologies en les que hi intervindrà la part contractant.

La monitorització de l'efectivitat de la neteja i higienització a realitzar són:

1. Observacions directes: inspeccions visuals de l'estat de neteja en les rondes amb la freqüència mínima mensual i en el dia i hora acordat.
2. Compliment de les freqüències marcades en els protocols pactats.
3. Qualitat amb indicadors ultra-violeta: marcadors fluorescents, s'impregnen les superfícies i posteriorment es comprova per llum ultra violeta que la senyal ha sigut eliminada mitjançant la neteja. Es realitzen controls aleatoris d'habitacions/box o despatxs marcant punts crítics.
4. Qualitat amb indicadors ATP (Adenosine Triphosphate): pla de mostreig de detecció de nivell de matèria orgànica en punts crítics mitjançant metodologia de bioluminescència d'ATP.
5. Qualitat microbiològica de les superfícies després de la neteja: cultius de superfícies, en àrees d'alt risc, en situacions especials com canvi de productes de neteja, obres o situació d'estudi de brots.
6. Gestió d'incidències. Control de les possibles incidències, que identifiqui el nivell de resolució aconseguit i el temps mitja de resolució.
7. Enquestes per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja. S'aplicarà un sistema d'avaluació d'enquestes ben estructurades, per tal que puguin avaluar quin és el nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut i el nivell de satisfacció dels usuaris interns i externs.
8. També es mesuraran valors complementaris que es relacionen amb l'ordre operatiu i la imatge general de l'empresa.

5.1.1. METODOLOGIA I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES INSPECCIONS VISUALS DE L'ESTAT DE NETEJA

S'estableixen els protocols de neteja, que cobreixen les diferents zones i uns formularis d'avaluació de la neteja per aquestes mateixes zones. **L'adjudicatari**

posarà a disposició dels centres un sistema informatitzat de recollida de dades a les quals s'haurà de poder accedir per a la seva explotació.

Els fulls d'avaluació seran complimentats mensualment pel representant de l'empresa adjudicatària acompanyats pels responsables d'higiene hospitalària del centre o qui es determini.

Adjunt a l'annex 5 hi ha una mostra dels fulls d'avaluació establerts per a àrees de distintes zones que hauran de servir de base per establir un model de seguiment informatitzat i que respongui als següents criteris. Aquest annex i els punts i àrees a valorar són a tall d'exemple i poden ser modificades a proposta de la responsable del control de la infecció i del cap d'Hostaleria.

Criteris de valoració:

1. Es valorarà, si visualment està net o brut. Per brut s'entén presència visible de pols o taques (sang o líquids orgànics, greix, papers, residus...) en diferents graus d'intensitat.

2. El suport que s'utilitzarà per valorar les diferents superfícies observades (verticals i horitzontals), la presència o absència de taques, papers, residus etc. serà el visual, i en el cas de la pols, serà visual per sota d'1,5 metres d'alçada i passant el dit, per alçades superiors.

També s'ha de tenir en compte totes aquelles superfícies que puguin tenir una certa dificultat d'accés, per exemple, la llum del llit, sota el llit, etc., o bé els espais amb dificultats perquè estiguin plens d'objectes, com serien les tauletes de nit o prestatges, lleixes de magatzem i de WC, passadissos, zones d'emmagatzematge, etc. En la valoració de les àrees de baix risc s'haurà de tenir en compte els diversos conceptes que poden afectar l'observació com el temps transcorregut des de la realització de la neteja, els aspectes climatològics, la utilització de l'àrea avaluada, etc.

3. L'emplenat del full d'avaluació en les diferents àrees de les zones d'alt risc i de risc mitjà es farà tan bon punt s'hagi finalitzat la neteja, tan si es tracta d'una neteja ordinària (amb el malalt ingressat), com d'una neteja a fons (alta); i es podran fer a qualsevol torn matí, tarda o nit. En el primer dels casos, (amb el malalt ingressat), l'avaluació es farà entre 30 i 60 minuts després d'haver-se realitzat la neteja, i, en el segon cas, abans de tornar a utilitzar l'habitació.

Als serveis centrals, consultes externes, laboratoris i esterilització, l'avaluació es farà al matí, abans de començar l'activitat. Els quiròfans s'avaluaran després de la neteja inicial del dia abans de començar l'activitat. En les àrees de baix risc s'intentarà que l'avaluació s'efectuï després de la realització de la neteja, però atesa la peculiaritat de la zona si això no fos possible es tindran en compte els ítems indicats en el punt anterior.

4. L'escala de puntuació serà del 0a 5:

Escala qualitativa adaptada (0 a 5) basada en protocols oficials

Puntuació	Descripció	Criteris associats
0 - Inacceptable	Neteja absent o molt deficitària	Àrea en molt mal estat; caracteritzada per una mala presentació global totalment inacceptable o per una manca del programa de neteja previst.
1 - Molt deficient	Neteja insuficient	Àrea en mal estat; caracteritzada bé per mancances importants de neteja i/o ordre, bé perquè s'observen taques, residus, desordres de manera puntual però important i en tot cas perquè hi hagi una aparença de brutícia i/o desordre.
2 - Deficient	Neteja parcial	Àrea regular; caracteritzada per un estat de neteja i/o ordre insuficient amb defectes respecte la prestació prevista, clarament apreciables pels usuaris de l'àrea
3 - Adequada	Neteja funcional	Àrea suficientment neta; caracteritzada per un estat de neteja inferior a l' anterior. S'observa una aparença general relativament tolerable, sense taques, pols ni residus visibles, però amb defectes de neteja i/o ordre clarament apreciables pel professional qualificat.
4 - Bona	Neteja correcta i regular	Àrea neta, caracteritzada per un estat de neteja inferior a l'òptim, però on s'observa una aparença general satisfactòria sense taques, pols ni residus visibles.

Puntuació	Descripció	Criteris associats
5 - Òptima	Neteja excel·lent i sostinguda	Àrea en estat de neteja òptim (si es tornes a netejar no es veuria diferència)

La valoració de la qualitat de la neteja es farà d'acord amb la divisió dels centres en les zones d'alt risc, risc mitjà i baix risc. Per tant, s'estableixen els següents estàndards mínims, valorant els criteris de control segons la seva incidència epidemiològica:

- 90% de compliment per a les zones i àrees d'alt risc. (nota superior o igual a 4 punts)
- 80% de compliment per a les zones i àrees de risc mitjà. (nota superior o igual a 4)
- 65% de compliment per a les zones i àrees de baix risc. (nota superior o igual a 4)

5. En el cas que en part d'alguna àrees o zona, el resultat de diverses avaluacions fos inferior a l'estàndard establert, caldrà netejar la zona de nou. Addicionalment i segons el detall següent, l'empresa adjudicatària estarà obligada, totalment al seu càrrec, a incrementar les freqüències de neteja la unitat (ex. si es neteja 2 cops al torn haurà de netejar-se 3) i el personal assignat a la neteja de l'àrea, durant un període de 15 dies i fins que el resultat de les avaluacions siguin l'adequat.

- Alt risc: 2 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Risc mitjà: 3 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Baix risc: 4 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 8 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.

6. Mensualment s'elaborarà un informe resumen de totes les avaluacions efectuades per àrees, per a la seva anàlisi i seguiment. Aquesta informació s'anirà acumulant per a realitzar seguiments del període i comparatives. Es relacionaran els valors promig de cada zona.

7. Si un servei assistencial d'una zona té valors inferiors a l'estàndard de qualitat, encara que el conjunt de la zona compleixi l'estàndard, s'aplicaran les exigències de millora definides a l'apartat 5.

8. En el cas que la mitjana mensual de la zona fos inferior a l'estàndard establert, la Comissió de neteja del centre decidiria si són d'aplicació les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en el present plec.

9. Aquests controls es realitzaran conjuntament entre la empresa adjudicatària i l'hospital.

10. En el cas de mals resultats es poden aplicar les sancions que estipula el contracte.

5.1.2. METODOLOGIA I CRITERIS PER MOSTREIGS EN SUPERFÍCIES AMBIENTALS

Els cultius de superfícies poden ser útils en situacions especials, obres, o l'estudi de brots. L'hospital per valorar l'efectivitat dels procediments de neteja, i com a mesura complementària a les inspeccions visuals i a les altres activitats de control de qualitat, podrà dur a terme mostreigs en superfícies realitzades amb placa Rodac o similar, amb l'objectiu de determinar el nombre de colònies existents en àrees de risc alt i mitjà, després d'haver-ne efectuat la neteja.

Es consideraran els valors següents com a òptims, tolerables, dolents o no tolerables en qualsevol punt de mesurament, especialment pel que fa als terres:

RESULTATS	EN ZONES DE RISC ALT	EN ZONES DE RISC MITJÀ
resultats òptims	0 a 10 UFC*	0 a 25 UFC
resultats tolerables	11 a 14	26 a 34
resultats dolents	15 a 29	35 a 50
resultats no tolerables	> 29 UFC	> 50 UFC

* UFC= unitats formadores de colònies

fonts: Comitè de Salut Pública

Atès el caràcter normalment puntual d'aquests mesuraments, els seus resultats no s'utilitzaran per a una avaluació mensual de neteja. En cas que el resultat d'alguna prova fos dolent o no tolerable, l'adjudicatari haurà d'atendre's a les conseqüències següents:

- Obligació per part de l'adjudicatari de fer de manera immediata una nova neteja, a fons, i al seu càrrec, de la dependència o de les dependències que hagin obtingut resultats insatisfactoris.

- Realització d'una nova sèrie de plaques de control, el cost de les quals serà retingut a l'adjudicatari en la seva facturació, sempre que la causa d'aquests resultats sigui responsabilitat de l'adjudicatari.
- Aplicació, de les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en aquest contracte.

5.1.3. QUALITAT DE LA NETEJA

QUALITAT /CONTROLS DEL NIVELL D'HIGIENE I DESINFECCIÓ DE LA NETEJA

És objecte d'aquest plec, la consolidació de l'ús de sistemes de control de neteja de superfícies mitjançant tecnologia de luminescència.

a) Consideracions generals

Es pretén objectivar que les instal·lacions ofereixen una qualitat en la concentració de bacteries i/o residus orgànics a l'àrea de la mostra adequada per a garantir la seguretat dels pacients.

A tal efecte, es realitzarà un monitoratge del nivell d'higiene de superfícies mitjançant tècnica de detecció luminomètrica d'ATP. El monitoratge es realitzarà d'acord amb els següents criteris comuns:

a.1 La realització del monitoratge correspon al l'empresa adjudicatària, la qual ha de **planificar aquests controls per realitzar-los amb la presència de la infermera d'infeccions i/o el cap d'hostaleria**. Cal treballar una planificació anual.

a.2 El monitoratge es realitzarà amb una freqüència mínima mensual. Caldrà passar per cada àrea almenys dos cops a l'any. En la particularitat que a l'àrea quirúrgica caldrà passar cada cop per tots els quiròfans, esterilització, sala de parts, sala de reanimació, gabinet endoscòpies i àrea CMA: En el cas que sigui necessari augmentar les freqüències dins del mes es posarà en coneixement de l'empresa adjudicatària.

a.3 En àrees amb pacients hospitalitzats, el monitoratge es farà independentment del sistema emprat, tan bon punt s'hagi finalitzat la neteja, i es podran fer a qualsevol torn matí, tarda o nit. En àrees amb activitat programada, el monitoratge es farà abans de l'inici de l'activitat, com a base de criteris generals.

a.4 Les superfícies a monitorar seran seleccionades per part del personal tècnic que determinin els responsables de cada centre en base a criteris de risc infecció, situacions epidemiològiques o d'altres criteris considerats oportuns.

a.5 Els resultats obtinguts es classificaran com a “adequat” o no “adequat” en base als valors obtinguts amb la tècnica luminomètrica (mesurats en Unitats Relatives de Llum, URL) i d'acord amb els punts de tall establerts per a cada àrea, segons taula 1.

a.6. - Obligació per part de l'adjudicatari de fer de manera immediata una nova neteja, a fons, i al seu càrrec, de la dependència o de les dependències que hagin obtingut resultats insatisfactoris.

- Realització d'un nou monitoratge microbiològic de superfícies un cop realitzada la neteja.

b) Metodologia i criteris

El monitoratge amb tècnica luminomètrica es realitzarà en les àrees definides a la taula següent, aplicant la freqüència i el moment especificats. Així mateix, la mesura dels resultats es farà d'acord amb els valors que s'hi detallen. D'acord amb aquesta planificació, s'inclourà mensualment els resultats de les àrees i/o zones.

Àrea	Freqüència	Excel·lent	Precaució	Alerta
	HCME			
Servei urgències	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Hospitalització	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Unitat de Cures intensives		0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Àrea quirúrgica****	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Servei esterilització	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Laboratori	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Diagnòstic per la imatge	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Medicina Nuclear		0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Proves especials	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Consultes externes	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1.500 URL
Reste de serveis assistencials para-assistencials	Semestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL

*** Cada cop cal pendre mesures en Q1, Q2, Q3, Reanimació, Q4, Esterilització, Sala de Parts, Esterilització i Àrea CMA

Tots els valors detectats que estiguin per damunt de 300 URL seran no adequats i caldrà realitzar accions de neteja perquè el resultat sigui l'adequat.

c) S'estableixen els següents estàndards mínims, valorant els criteris de control segons la seva incidència epidemiològica:

- 90% de compliment per a les zones i àrees d'alt risc. (punts/valors en resultats excel·lent)
- 80% de compliment per a les zones i àrees de risc mitjà. (punts/ valors en resultats excel·lent)
- 65% de compliment per a les zones i àrees de baix risc. (punts/ valors en resultats excel·lent)

d) En el cas que en part d'alguna àrees o zona, el resultat de diverses avaluacions fos inferior a l'estàndard establert, segons el detall següent, l'empresa adjudicatària estarà obligada, totalment al seu càrrec, a incrementar les freqüències de neteja la unitat (ex. si es neteja 2 cops al torn haurà de netejar-se 3) i el personal assignat a la neteja de l'àrea, durant un període de 15 dies i fins que el resultat de les avaluacions siguin l'adequat.

- Alt risc: 2 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Risc mitjà: 3 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Baix risc: 4 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 8 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.

e) Mensualment s'elaborarà un informe resum de totes les avaluacions efectuades per àrees, per a la seva anàlisi i seguiment. Aquesta informació s'anirà acumulant per a realitzar seguiments del període i comparatives. Es relacionaran els valors promig de cada zona.

f) Si un servei assistencial d'una zona té valors inferiors a l'estàndard de qualitat, encara que el conjunt de la zona compleixi l'estàndard, s'aplicaran les exigències de millora definides a l'apartat d).

g) En el cas que la mitjana mensual de la zona fos inferior a l'estàndard establert, la Comissió de neteja del centre decidirà si són d'aplicació les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en el present plec.

h) Aquests controls es realitzaran conjuntament entre la empresa adjudicatària i l'hospital.

i) En el cas de mals resultats es poden aplicar les sancions que estipula el contracte.

5.1.4. MONITORATGE ÒPTIC AMB LLUM UV

El monitoratge òptic amb llum UV, s'aplica aleatòriament seguint els punts que marca la plantilla de verificació de neteja (Annex 5) L'equip d'avaluació està integrat per les infermeres de Control d'Infecció, el cap d'Hostaleria del HCME i la responsable de qualitat i encarregada de l'empresa adjudicatària.

D'aquestes inspeccions visuals conjuntes se'n genera un indicador de l'Àrea Assistencial, que forma part de l'Indicador Global de l'Estat de Neteja. El criteri d'avaluació és:

0	El valor 0 està determinat per trobar la marca intacta. NETEJA INCORRECTA
---	--

1	El valor 1 està determinat per una marca incompleta o disseminada, però encara present. NETEJA SUFICIENT, però CAL REPETIR
2	El valor 2 està determinat per l'absència de marca. NETEJA CORRECTA

S'estableixen els següents estàndards mínims, valorant els criteris de control segons la seva incidència epidemiològica:

- 90% de compliment per a les zones i àrees d'alt risc. (punts/valors en puntuació 2 **NETEJA CORRECTA**)
- 80% de compliment per a les zones i àrees de risc mitjà. (punts/valors en puntuació 2 **NETEJA CORRECTA**)
- 65% de compliment per a les zones i àrees de baix risc. (punts/valors en puntuació 2 **NETEJA CORRECTA**)

En el cas que en part d'alguna àrees o zona, el resultat de diverses avaluacions fos inferior a l'estàndard establert, caldrà netejar la zona de nou. Addicionalment i segons el detall següent, l'empresa adjudicatària estarà obligada, totalment al seu càrrec, a incrementar les freqüències de neteja la unitat (ex. si es neteja 2 cops al torn haurà de netejar-se 3) i el personal assignat a la neteja de l'àrea, durant un període de 15 dies i fins que el resultat de les avaluacions siguin l'adequat.

- Alt risc: 2 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Risc mitjà: 3 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Baix risc: 4 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 8 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.

Mensualment s'elaborarà un informe resum de totes les avaluacions efectuades per àrees, per a la seva anàlisi i seguiment. Aquesta informació s'anirà acumulant per a realitzar seguiments del període i comparatives. Es relacionaran els valors promig de cada zona.

Si un servei assistencial d'una zona té valors inferiors a l'estàndard de qualitat, encara que el conjunt de la zona compleixi l'estàndard, s'aplicaran les exigències de millora definides anteriorment.

En el cas que la mitjana mensual de la zona fos inferior a l'estàndard establert, la Comissió de neteja del centre decidiria si són d'aplicació les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en el present plec.

En el cas de mals resultats es poden aplicar les sancions que estipula el contracte.

Aquests controls es realitzaran almenys un cop a trimestre o quadrimestre. I s'han de realitzar conjuntament entre la empresa adjudicatària i l'hospital.

5.1.5. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Aquesta valoració es farà mensualment per part de la Comissió de neteja de cada centre, dependent de les incidències que pugui haver hagut durant el mes i incorporarà, amb caràcter mínim, la següent informació:

- Nombre incidències enregistrades,
- Nombre incidències resoltes,
- Temps de resolució
- Qualsevol altre informació necessària per l'aplicació dels aspectes relatius al nivell de resolució d'incidències.

Cada l'empresa adjudicatària enviarà mensualment un anàlisi de la totalitat de les incidències de neteja comunicades pel personal, i es determinarà el seu nivell de resolució i el temps mitjà de resolució, permetent obtenir l'indicador global.

Es consideren incidències tant les comunicades via programa informàtic com per telèfon a la responsable de torn.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un programa informàtic, i un accés del qual haurà de posar a disposició dels centres, per tal de fer el seguiment diari de les incidències en el servei, temps mitjà de resolució, etc.

5.1.6. ENQUESTES PER AVALUAR L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

A fi de portar a terme un control de satisfacció dels usuaris dels centres, que identifiqui el nivell de satisfacció dels professionals sanitaris i altre personal dels centres i dels pacients, s'aplicarà un sistema d'avaluació d'enquestes que l'empresa adjudicatària dissenyarà per tal que puguin avaluar quin és el seu nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut i el seu nivell de satisfacció.

Pel que fa als pacients, l'empresa adjudicatària elaborarà una enquesta per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja que realitzarà trimestralment. Pel que fa als usuaris interns, ho farà semestralment.

A qualsevol moment, el personal tècnic de cada centre podrà sol·licitar acompanyar a l'adjudicatari en la realització de les enquestes. Es demana valorar posar enquestes a l'abast a través d'un codi QR perquè de manera aleatòria el usuari en puguin contestar.

Les empreses licitadores presentaran la seva proposta de model d'enquesta per a pacients i el model d'enquesta per a usuaris interns. També explicaran com faran el tractament de les dades i presentaran model d'informe amb els resultats i la proposta d'accions de millora.

La mitjana aritmètica de totes les avaluacions de les respostes rebudes (tots els usuaris) permetrà obtenir l'indicador que serà d'aplicació en el càlcul del percentatge de la facturació variable.

La Direcció de Serveis Generals o en qui delegui podran sol·licitar als responsables de l'adjudicatari la realització de reunions de seguiment del compliment i anàlisi dels indicadors del servei que considerin oportunes.

La mitjana acumulada ha de ser superior a 8.

5.1.7. SEGUIMENT OPERACIONAL:

Es realitzaran Reunions trimestrals de seguiment de l'activitat entre la Cap d'Hoteleria, Infermera Infeccions, Direcció de serveis i recursos per part de centre; i el Director Operacional de l'empresa adjudicatària, encarregat i responsable de qualitat on es valoren com a mínim (si procedeix en cada cas):

- Resum de la informació més significativa de l'activitat (Informe proveïdor)
- Establiment/Seguiment d' Objectius i Indicadors de qualitat tant de inspeccions visuals, ATP com monitoratge òptic amb llum UV (Resultats check list)
- Compliment dels compromisos establerts en la Oferta/Contracte. Compliment de les neteges a fons i de les neteges diàries i altres neteges programades com la neteja dels vidres. S'expressarà tant el % de compliment com el detall de tasques.
- Gestió Incidències (tipus i temps de resolució) i NC's més significatives
- Satisfacció del Client, Nombre enquestes i resultats
- RRHH/PRL
- Proposta de millores

La informació caldrà enviar-la amb 10 dies d'antelació a la reunió per poder ser revisada.

D'aquestes reunions en sorgeix una acta específica redactada per part de la Unitat d'Hoteleria en el registre específic.

5.2. REUNIONS EXTRAORDINÀRIES

Realitzades en situacions no habituals (incidències, emergències,...), anormals (situacions no habituals: obres, excepcionalitats,...) o projectes

concrets (implantacions, desenvolupaments,...). Es documentaran de la manera que es cregui més oportuna en cada cas.

5.3. COORDINACIÓ EMPRESARIAL

Reunions anuals ordinàries i, si s'escau, extraordinàries de coordinació empresarial, entre la cap d'Hoteleria, la Unitat de prevenció de STE, el Director Operacional i el responsable de Prevenció de Riscos de l'empresa adjudicatària.

5.3.1. VALORACIÓ D'ALTRES ASPECTES COMPLEMENTARIS DE LA PRESTACIÓ

En la valoració global de la qualitat de la prestació, els centres tindran en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, quant a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi als usuaris i al personal de l'hospital. Cal destacar aquells requisits que facin referència a:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs.
- El compliment de la programació: horaris, personal, etc.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'empresa, nomenats com a interlocutors amb l'hospital per a qualsevol assumpte que faci referència al desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu. El les visites d'inspeccions visuals es revisarà l'estat del material, eines i equips del personal.
- El tracte per part del personal de l'empresa contractada envers els responsables de zona i els usuaris de l'hospital.
- El compliment de les altres prestacions.

En les reunions de seguiment es valoraran aquests aspectes, propostes de millora i es repassarà qualsevol altra aspecte que es consideri important per al seguiment de la qualitat.

5.4. AGENTS PARTICIPANTS EN LA VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE LA NETEJA

Per fer aquestes valoracions i d'acord amb els mecanismes que es descriuen més endavant, per part de l'hospital hi poden intervenir les persones següents:

- Els responsables d'infermeria o supervisors directes de les àrees dels centres.

- Els responsables designats per la Direcció Serveis Generals, en aquest cas la infermera d'infeccions i el responsable d'Hoteleria, com a interlocutors màxims en relació amb la gestió general del Servei de Neteja (en defecte d'aquest, hi intervindrà la persona o persones en qui delegui). Aquests actuaran com a interlocutors tècnics de neteja, especialment en relació amb el que segueix:
 - La redacció de protocols específics de neteja en coordinació amb el responsable de serveis generals.
 - La programació i supervisió dels controls microbiològics o altres maneres de detecció dels resultats de la neteja.
 - El seguiment tècnic de la qualitat del Servei de Neteja en coordinació amb els altres interlocutors.

6. CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIÓ

A partir d'això, i d'acord amb el que s'exposa en el Plec de clàusules administratives particulars per a la contractació dels serveis de neteja, la nova contractació es regeix per les condicions que es descriuen a continuació.

6.1. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ

La durada de la contractació està descrita al quadre de característiques. (2+1+1+1).

6.2. SUBROGACIÓ INICIAL EN RELACIÓ AMB LA PLANTILLA

L'empresa adjudicatària se subrogarà en totes les obligacions que l'empresa contractista cessant tingui amb relació a la plantilla adscrita al Servei de Neteja.

Per això, adjunt a l'annex 6 i ha:

- Llistat de persones amb tipologia de contracte, vigència del contracte, antiguitat i categoria per lot. Aquest llistat es refereix únicament al personal que actualment treballa a l'HCME. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el personal que consideri escaient al servei de neteja del centre de rehabilitació de Deltebre (actualment una persona).
- Tots els acords existents i/ pactats entre el col·lectiu d'operaris i l'empresa empresa contractista cessant actual, al marge del Conveni provincial del sector de la neteja.

L'empresa contractista cessant estarà obligada a certificar aquest conjunt de dades. Alhora l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de certificar la mateixa informació en finalitzar el contracte.

6.3. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la gestió de la plantilla per donar, a curt termini i termini mitjà, una resposta a les necessitats de neteja del centre, en condicions d'eficiència òptima.

Les empreses licitadores presentaran la seva proposta d'organització del servei: un estudi per al dimensionat i l'optimització de la plantilla actual, en funció de les necessitats expressades en aquest plec (descripció dels llocs de treball per tasques, rati de productivitat, categories laborals, horaris, presències per torn, etc.).

El valor estimat del contracte incorpora el import necessari per incorporar un especialista i/o netejadora addicional (o un part de jornada de cadascun exemple un 50% de neteja i un 50% especialista). En l'oferta caldrà detallar quin recurs/os addicionals presenten. Cal tenir present que no hi consta cap especialista a subrogar en l'annex 6.

La gestió de la plantilla és responsabilitat de l'adjudicatari i haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se la contracta.

En l'organització diària dels llocs de treball assistencials, l'empresa haurà d'assegurar que els llocs de treball que representen jornades complertes sempre seran ocupats pel mateix treballador i no per la suma de jornades parcials de varies persones. I, al mateix temps, aquests recursos han de ser fixes, és a dir, que en cas de reducció puntual d'activitat, no es podran destinar a d'altres serveis sense autorització prèvia de la Direcció de Serveis i/o les direccions de cada centre. La cobertura en les àrees assistencials serà sempre del 100%.

Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser aprovada per la Direcció de cada centre.

Aquesta responsabilitat es referirà en particular als aspectes següents:

6.3.1. ASSIGNACIÓ DE RECURSOS A LES DIFERENTS ZONES DELS CENTRES I/O DIFERENTS TASQUES DE CONTROL DE QUALITAT INTERNA I DE NETEJA

L'empresa adjudicatària estudiarà organitzacions de treball i distribucions de personal, que puguin donar resposta, en condicions òptimes a les necessitats de

neteja de l'hospital i d'acord amb el present Plec presentarà el seu control de qualitat intern.

Per això, subministrarà en particular la següent informació:

- La programació mensual de les operacions específiques i/o amb periodicitat superior a la setmanal i neteges a fons,
- Una descripció detallada d'aquells recursos previstos per a qualsevol actuació no programable.

Aquestes distribucions dels llocs hauran de rebre l'aprovació del centre abans de la seva implantació. Seran d'altra banda sotmeses de forma sistemàtica a un procés de revisió i optimització, en el marc de les reunions de planificació operativa que es realitzin periòdicament.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de verificació i seguiment informàtic de l'esmentat anteriorment, el qual compartirà amb els centres per comprovar l'eficàcia de les tasques que s'han de realitzar.

Mensualment l'empresa presentarà els resultats del control intern de la qualitat de la neteja, L'empresa concessionària proposarà el sistema que consideri més adient per realitzar l'esmentat control intern.

Per vacances, a les zones de alt i mitjà risc, no es podrà substituir més del 60% del personal de la plantilla regular.

A fi i efecte de verificar el compliment de l'organització diària dels llocs de treball, l'empresa adjudicatària haurà de presentar en format electrònic l'organització efectivament realitzada de forma setmanal.

6.3.2. LA FORMACIÓ I MOTIVACIÓ DE LA PLANTILLA

Abastarà:

- La formació d'ordre general i tècnica específica per un desenvolupament més eficaç de les tasques i una actuació d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals i els requisits qualitatius i marcats pels centres.
- La formació específica per cada zona de risc dels centres. No es podrà canviar a una zona de risc superior sense acreditar el coneixement i capacitat específica per aquesta zona de major nivell.
- Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb la Comissió de neteja (formada per Infermera Infeccions, Cap Hostaleria i Direcció Serveis i Recursos) del centre.
- Els sistemes de promoció interna entre l'empresa i els treballadors, els definitius o potencialment objecte de subrogació en finalitzar el contracte.

quals hauran de ser prèviament consensuats amb els centres, quan puguin suposar un compromís

L'empresa contractada haurà de presentar, en el termini màxim d'1 mes, el Pla de Formació específic dels treballadors adscrits al servei de l'HCME i l'avaluació de l'eficàcia de la formació que es vagi desenvolupant al llarg del contracte.

Aquest pla abastarà, com a mínim, formació per a un desenvolupament més eficaç de les tasques seguint els protocols específics de neteja en l'HCME, seguretat d'ús de productes químics i prevenció de riscos laborals. El pla de formació ha de contemplar un pla d'acollida per a noves incorporacions i la formació continuada per a tots els treballadors.

Cal remarcar que la formació prèvia de les noves incorporacions (pla d'acollida) ha d'incloure els aspectes següents:

- Característiques del centre, integració dins dels serveis
- Activitat a desenvolupar general i activitat específica.
- Distribució activitat i organització jornada
- Protocol de neteja hospitalària generals i específics, materials i tècniques
- Ús de desinfectant : generals i específics ús de guants i uniformitat
- Seguretat dels malalts i professionals

A més, dins del centres sanitari hi ha diferents àrees i nivells assistencials que proporcionen activitats molt diferents i especialitzades (àrea quirúrgica, RX, serveis crítics...) que requereixen uns coneixements i actuacions específiques. Cal una formació complementària dels operaris de neteja que treballen en aquestes zones, adient a la seva tasca professional.

Tot aquest conjunt formatiu, a més a més, ha de fer-ser de forma periòdica a tots els professionals de neteja per actualitzar coneixements i mantenir la qualitat del servei que proporcionen dins del centre, i adaptant-se a les variacions que es produeixen en el sistema sanitari, en els malalts i en la situació de salut de la població atesa.

El centre hospitalari ha de conèixer tota aquesta activitat formativa inicial del personal de nova incorporació de neteja per part de la empresa encarregada del servei, així com de formació continuada i actualitzacions que es fan de forma periòdica a tots els professionals.

Caldrà presentar la informació relativa al compliment del requeriments de formació de manera anual per la plantilla estable i de manera particular davant de cada incorporació.

6.3.3. LA PROGRESSIVA ADEQUACIÓ DE LA PLANTILLA

En el futur pot existir, a tenor dels resultats, una progressiva adequació de la plantilla amb l'objecte d'ajustar-la a les necessitats qualitatives i quantitatives derivades de l'organització prevista per a l'execució dels programes de neteja (incloses les cobertures per absentisme, vacances, torns festius i dies de lleure).

Aquesta adequació estarà, no obstant això, subjecta a l'expressa i prèvia autorització dels centres en els casos següents:

- Per a qualsevol augment de la plantilla fixa.
- Per a qualsevol substitució de caràcter definitiu, en aquesta plantilla fixa.
- Per a qualsevol canvi de categories laborals o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació.

En cas d'infringir aquestes normes, l'empresa adjudicatària seria considerada com a única responsable de les conseqüències que d'aquest fet es puguin derivar.

Per a la validesa i efectivitat dels acords sociolaborals entre l'empresa i el treballador es considerarà necessari el consentiment escrit previ dels centres. En cas contrari, es consideraran els esmentats acords nuls de ple dret, i, per tant, no tindran cap tipus de validesa. A més, els centres es reservaran, així mateix, el dret a emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

6.3.4. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS

Seràn situacions singulars per exemple:

- Les referides a absentisme laboral temporal. L'empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordades amb els centres, excepte proposta i un nou acord d'organització.
- Les referides a les vagues. En aquest cas, l'empresa haurà, obligatòriament, de:
 - Compliment dels serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya.
 - Consensuar amb els centres, els possibles acords laborals, com a solució al conflicte.
- Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades amb relació a les hores de treball programades en condicions normals de treball.

6.4. INVERSIONS EN MAQUINÀRIA I TECNOLOGIA

Serà també iniciativa i responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, la productivitat o els resultats de la prestació. Aquests elements hauran de complir amb els criteris reglamentaris i disposar de la documentació exigible segons la normativa vigent de comercialització i seguretat d'ús de maquinària i equips de treball.

Aquesta introducció es podrà realitzar en diferents fases del contracte:

- Bé a l'inici de la nova contractació, d'acord amb el pla corresponent previst per l'adjudicatari en la seva pròpia proposta.
- Bé al llarg d'aquesta, com a conseqüència del procés de millora contínua, prèvia aprovació dels centres, a la vista de l'informe elaborat per l'empresa, en el qual exposa objectius/solució proposta/balanç d'avantatges i inconvenients.
- En tots els casos, les inversions corresponents aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En l'oferta caldrà detallar tot l'equipament que es posarà a disposició d'aquest contracte, detallant molt bé equipament i material que és d'ús exclusiu per l'STE i quin és compartit en altres centres indicant la disponibilitat que se'n pot tenir.

L'empresa haurà de garantir que els treballadors disposen de l'equipament necessari per desenvolupar les seves tasques i que aquest equipament està en bones condicions (carro de treball, carro per traslladar les bosses d'escombraries amb tapa en el cas del HCME (que ha de passar per les portes) dins del servei, contenidors fixes ubicats al magatzem de residus intermedi i/o a l'espai que substitueix el magatzem intermedi, etc.). L'HCME podrà demanar la renovació d'aquest equipament sempre que es consideri necessari.

Es podrà dur a terme o bé a l'inici de la contractació, d'acord amb el pla corresponent previst per l'adjudicatari en la seva oferta, o bé durant la contractació, com a element per contribuir a la millora contínua del servei. En tots els casos, aquestes inversions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

6.5. PERFILS PROFESSIONALS

L'empresa adjudicatària nomenarà un o una encarregat/da general per l'HCME, i un o una responsable de qualitat. En tots dos casos amb experiència mínima de 5 anys en centres sanitaris similars als centres objecte de contractació, formació suficient i amb permanència i dedicació diària a cada centre respectivament.

6.5.1. ENCARREGAT/DA GENERAL

L'encarregat/da general ha de ser un perfil tècnic, i experiència amb neteja hospitalària, amb capacitat per les relacions humanes, empatia, sociable, capacitat de persuasió i negociació, amb lideratge, amb rigor d'execució, dots de comunicació, sentit pràctic i realista, amb capacitat de formació, capacitats directives, responsable, i organitzat/da i actiu/va.

L'encarregat/da general coordinarà els treballs dels encarregats de torn, tramitant les ordres oportunes i informant a l'empresa dels rendiments del personal, rendiment de productivitat, control de personal i altres incidències.

L'encarregat/da general de centre tindrà dedicació exclusiva a cada centre i serà el primer interlocutor vàlid amb la Direcció de Serveis i les direccions de cada centre, i per tant, la seva incorporació haurà de ser aprovada per la Direcció de Serveis i les Direccions de cada centre. Així mateix, per causa degudament justificada, la Direcció de Serveis o les Direccions dels centre podran sol·licitar la seva substitució i l'adjudicatari haurà d'atendre la sol·licitud.

Per tal de garantir l'estabilitat del servei, l'empresa adjudicatària no podrà substituir aquest/a encarregat/da general de centre sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció de Serveis o Direccions de centres.

L'encarregat/da general de centre (o qui assumeixi la seva tasca en període vacacional, baixa per IT, etc.) haurà d'estar localitzable, mitjançant telèfon mòbil, les 24 hores i 365 dies de l'any.

6.5.2. RESPONSABLE DE QUALITAT

El/la responsable de qualitat del servei de neteja i amb titulació universitària en l'àmbit de les ciències de la salut i/o mediambientals. Estarà format en sistemes, procediments i prevenció d'infeccions. Dintre de les seves responsabilitats, vetllarà per garantir l'acompliment dels protocols elaborats per Control d'Infecció, coordinarà tots els aspectes relatius a la qualitat del servei de les àrees assistencials i no assistencials i servirà d'enllaç amb la Unitat de Control d' Infecció i de la Direcció de Serveis o Direccions dels centres o en qui deleguin.

Les empreses licitadores han d'indicar si la dedicació del responsable de qualitat serà en exclusiva per a cada centre o quin serà la dedicació i recursos proposats.

6.5.3. RESPONSABLE DE TORN

L'empresa adjudicatària identificarà supervisors/res per cada torn de treball a cada centre. Aquestes persones no estaran incloses en la rotació de llocs de treball de l'equip de neteja, ja que la seva funció principal serà la supervisió del personal per tal de garantir el millor servei de neteja. Les encarregades de torn hauran de ser aprovades per la Direcció de Serveis o direccions de centres. Així mateix, per causa degudament justificada, la Direcció de Serveis o direccions de centres podrà sol·licitar la seva substitució i l'adjudicatari haurà d'atendre la sol·licitud.

En tots els casos, encarregat/da general, responsable de qualitat i responsable de torn, caldrà aportació del currículum professional i en qualsevol moment es podrà demanar la seva acreditació.

6.5.4. ESPECIALISTES

El perfil d'especialistes tindrà coneixements teoricopràctics, i facultats suficients per dominar en el seu conjunt el maneig i funcionament dels estris i màquines industrials (no electrodomèstics) propis i adequats per a la neteja en general i especialment en la tècnica de neteja de vidres i aplicar racionalment i per a cada cas els tractaments adequats, amb iniciativa, rendiment, responsabilitat, habilitat i eficàcia que requereix l'ús de materials, equips, productes, útils o màquines, atenent en tot cas a la vigilància i manteniment de les màquines útils o vehicles necessaris per l'exercici de la seva missió.

6.5.5. NETEJADOR/A

S'inclou els treballadors/es que executen les tasques de fregat, la pols, escombrat, polit, manualment amb útils tradicionals o amb elements electromecànics o de fàcil maneig, considerats com d'ús domèstic, encara que aquests siguin de més potència, de sòls, sostres, parets, mobiliari, etc ... de locals, recintes i llocs, així com vidrieres, portes, finestres des de l'interior dels mateixos, o en aparadors, sense que es requereixin per a la realització de les tasques més que l'atenció deguda i la voluntat de dur a terme allò que se li ordeni, amb l'aportació d'un esforç físic essencialment.

Es imprescindible que siguin coneixedor/a dels sistemes i mètodes de neteja i higienització que consten als protocols de cada centre, amb agilitat per la prestació del servei encomanat, amb facilitat per a les relacions humanes (cordialitat i

amabilitat) ja que la prestació es realitzarà a centres sanitaris i tenen contacte amb usuaris i acompanyants.

6.6. PROGRAMA INFORMÀTIC

STE vol la implementació i el seguiment d'un programa que garanteixi la traçabilitat de tot el servei de neteja i on es reculli tota l'activitat i la qualitat del mateix. Així, per a la confirmació i control diari del servei contractat, l'empresa adjudicatària restarà obligada a implementar i utilitzar un Sistema de Gestió i Supervisió (SGS) informatitzat de confirmació de tasques a temps real i online que garanteixi tota la traçabilitat del sistema i que sigui d'utilitat per a STE.

L'empresa adjudicatària confirmarà a temps real el servei realitzat mitjançant el SGS, de forma que es pugui comprovar en qualsevol moment el servei realitzat, el pendent de realitzar i la seva planificació.

El Sistema de Gestió i Supervisió ha de contemplar:

- La planificació de les tasques diàries i periòdiques.
- La programació anual del servei de neteja del centre.
- Conèixer amb exactitud la feina a realitzar i el moment de realització.
- Qui, forma i quan de les tasques realitzades.

Aquesta eina a de ser adaptable a canvis que es puguin derivar cap a una millora del procés de neteja. Diàriament el SGS crearà les ordres de treball a realitzar per l'operària de neteja, qui al finalitzar la seva tasca confirmarà i validarà el compliment de l'ordre de treball, confirmant les tasques realment realitzades. Una vegada confirmades les ordres de treball es podrà comprovar en temps real l'estat del compliment del servei, sense necessitat de verificació "in situ". Per això, s'ha de registrar totes i cadascuna de les àrees a netejar i ha de mantenir i actualitzar les dades durant tota la durada del contracte.

El programa informàtic ha de poder permetre la verificació de:

- La correcta execució dels treballs i del compliment correcte de les freqüències de neteja.
- Gestió de les altes, la recepció de manera automàtica de les altes a realitzar i la comunicació de manera automàtica de la seva realització.
- La Qualitat de la neteja. Ha de permetre la realització d'auditories sobre l'estat de la neteja i el seu seguiment. Ha de permetre el disseny d'indicadors que s'han de poder seguir de manera automatitzada.
- La productivitat de la neteja.
- Control de l'absentisme i compliment de presències.

Per això ha de permetre, a més de l'enregistrament, l'enviament d'alertes i incidències al personal designat. Per exemple, en el cas d'absentisme laboral ha de permetre enviar una alerta al responsable i l'encarregat de neteja de l'empresa adjudicatària i al responsable i encarregat de neteja de STE.

El dispositiu de lectura ha de ser un dispositiu electrònic amb sistema de localització amb accés a internet (apte per Android i IOS).

El software del Sistema de Gestió i Supervisió residirà en un servidor propietat i responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Les dades introduïdes en aquest sistema són propietat de STE i l'empresa adjudicatària ha de permetre, per tant, la seva consulta en temps real des d'una pàgina Web d'Internet, amb claus individualitzades d'accés restringit per a totes les persones que STE autoritzi.

El programa ha de permetre, com a mínim, la generació d'un informe mensual en suport digital que contingui la relació completa de totes i cadascuna de les actuacions del programa de neteja realitzades i seguiment dels indicadors definits. Totes les dades han d'esser exportables amb arxius de fulls de càlcul en format excel.

L'empresa adjudicatària ha de contemplar:

- El nombre de llicències necessàries per a STE.
- Cost de formació (personal empresa adjudicatària i personal de STE).
- Cost d'implantació.
- El cost de l'equipament tècnic.
- Cost de manteniment durant tots els anys de contracte.

La implantació d'aquest sistema haurà d'estar operatiu dins del **primer semestre** d'entrada en vigor el contracte. Serà aquesta eina, el mitjà natural de gestió de la informació i consulta tant de l'adjudicatari com pel personal designat per STE que haurà de rebre les autoritzacions i perfils adients per poder consultar la informació del sistema.

El Sistema de Gestió i Supervisió ha de permetre l'elaboració de manera automatitzada dels informes necessaris per fer el correcte seguiment del programa de neteja. Tant informes de l'activitat del servei realitzat per les netejadores i especialistes, control de qualitat i registre d'incidències rellevants.

Ha de tenir accés i consulta en temps real a les dades d'activitat (còmput d'hores de dedicació al centre per dia, servei i torn) per l'equip responsable de la gestió del contracte de neteja per part de STE.

Les empreses licitadores han d'incloure la descripció acurada de les prestacions, les funcionalitats i les característiques tècniques del seu programa de SGS a la

documentació de la licitació. També han de descriure la metodologia i el cronograma d'implementació de l'eina informàtica a les dependències de STE.

A la finalització del contracte, i en cas que l'empresa adjudicatària no renovi la seva prestació de serveis, estarà obligada a facilitar tota la informació recollida dins del programa informàtic per tal de que pugui ser migrada o exportada a un altre SGS. La responsabilitat d'incorporar aquesta informació al nou SGS serà l'empresa responsable del canvi.

6.7. UTILITZACIÓ DELS LOCALS

Els centres facilitaran a l'empresa adjudicatària l'ús d'espais necessaris per a la prestació del servei al qual fa referència aquest plec (vestuaris, magatzem i despatxos administratius) previ acord d'ubicació i econòmic, si s'escau, amb les Direccions dels centres.

6.8. PÒLISSA DE RESPONSABILITAT CIVIL

L'empresa adjudicatària indemnitzarà els danys i perjudicis que pateixin els béns immobles, mobles o instal·lacions de tots els centres de treball, així com aquells que puguin patir tercers per culpa, negligència o altres causes imputables a l'adjudicatari o al personal que depengui d'ell. En aquest sentit, serà necessari que l'adjudicatari tingui concertada amb una companyia d'assegurances una pòlissa de responsabilitat civil per import de cobertura d'1.000.000 €, que haurà de mantenir mentre el contracte es trobi en vigor. L'empresa adjudicatària entregarà abans de l'inici de l'execució del servei una còpia de la pòlissa, juntament amb l'acreditació que està en vigor.

7. PRINCIPIS ÈTICS DEL CONTRACTE.

Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) Declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

8. RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I APLICACIÓ DE PENALITATS

El/s servei/s objecte d'aquesta licitació són essencials en tot procediment assistencial i no assistencial perquè tenen la finalitat de coadjuvar tant als professionals com als propis pacients dels centres sanitaris que gestiona l'STE i també dels centres adherits.

El compliment defectuós o l'incompliment de les condicions establertes als plecs pot representar un perill per al procediment assistencial i d'atenció al pacient.

8.1. SUPÒSITS D'INCOMPLIMENTS:

L'incompliment de les condicions especials i les clàusules essencials del contracte

S'entén que s'ha incorregut en un incompliment de les condicions especials i essencials del contracte, establertes en aquest PPT, quan l'òrgan de contractació identifiqui que l'empresa contractista està incursa en qualsevol de les circumstàncies aquí determinades.

En qualsevol cas, s'entendrà que les l'incompliment de les condicions recollides en l'article 202 de la LCSP són infraccions greus.

II. La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable al contractista.

III. La resistència als requeriments efectuats per STE, o la seva inobservança.

IV. La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista.

V. El falsejament de les prestacions consignades pel contractista.

VI. L'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball.

VII. L'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments.

8.2. EFECTES D'INCÓRRER EN ALGUN DELS SUPÒSITS ANTERIORS.

Independentment de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis que, en el seu cas, s'originin, l'HCME podrà acordar aplicar els següents efectes.

Les penalitats establertes en aquest apartat s'aplicaran quan l'incompliment obligui a l'òrgan de contractació a realitzar una acció concreta per a restablir els serveis públics.

Pels supòsits d'incompliment en la prestació del servei d'acord amb els requeriments del PPT o per la supòsits d'execució defectuós de la prestació objecte del contracte, la utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista: suposarà la

imposició d'una penalitat d'entre un 5 i 10 per 100 de l'import econòmic de cada factura presentada.

La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions: suposarà la imposició d'una penalitat del 10 per 100 de l'import total del contracte adjudicat.

L'incompliment de la resta de condicions especials i essencials del contracte: suposarà la imposició d'una penalitat d'entre el 1 per 100 i el 10 per 100 de l'import total del contracte adjudicat descomptat en l'import de la factura que correspongui abonar, depenent de la gravetat de l'incompliment.

Incompliment de la principis ètics: en cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) establerts en aquest PPT s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.

En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) dels principis ètics l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

9. RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ I SEGUIMENT I QUALITAT DEL SERVEI

9.1. INTRODUCCIÓ

El preu de la prestació serà en termes globals, la facturació dels serveis de neteja i estarà subjecte al sistema de seguiment i control:

- Per una part, es controlaran els recursos aplicats per l'empresa adjudicatària que comportarà una base de facturació fixa, sempre que s'assoleixin el servei exigibles i establertes en aquest Plec.

- D'altra banda, es controlaran els resultats i la qualitat aconseguits en l'execució del servei, que comportarà descomptes en funció del no aconseguiment dels objectius establerts en aquest Plec.

9.2. IMPORT DE LICITACIÓ I VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

El preu total de la prestació serà aquell que resulti de la suma de preus ofertats per l'adjudicatari de cada centre i inclouran tot tipus de conceptes i concretament:

- Tots els costos que facin referència al personal: hores normals, hores extraordinàries, absentisme laboral, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització de la plantilla, formació del personal, uniformes, etc.
- Costos de desplaçament per a l'execució dels serveis.
- La repercussió de qualsevol inversió en la compra o lloguer d'eines, maquinària, equips auxiliars, etc.
- El cost dels diferents productes de neteja, paper de mans i wc, sabó i del subministrament de bosses de recollida de residus per a les seves diferents tipologies.
- El manteniment d'equips i zones específiques utilitzades per a la prestació del servei de neteja.
- Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries per a les operacions de neteja, especialment els corresponents a les neteges especials o a fons (dispositius de desviament del públic, elements de seguretat, etc.).
- Les hores d'especialista, fins i tot les que ocasionalment es realitzin en festius i/o nocturnes.
- Qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals, etc. i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- Qualsevol tipus d'impost aplicable en cada moment, d'acord amb la legislació vigent, especialment pel que fa referència a l'IVA (essent del 10% pel que fa a la neteja d'exterior i gestió intracentre de residus i del 21% pel que fa a la neteja d'interiors i altres prestacions).
- En la proposta econòmica s'haurà d'especificar el preu/m² per cada zona d'alt, mig i baix risc del centre.

9.3. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI EN BASE A LA FACTURACIÓ

9.3.1. FACTURACIÓ FIXA FINS AL 95%

La base de facturació fixa serà del 95 % referint-se a l'execució normal de la prestació, i contempla tots els aspectes del servei definits en aquest Plec.

S'emetrà factura mensualment i **caldrà que constin les hores realitzades de cada període de facturació i detallar les hores per retirada de residus.**

En tot el que es refereix a les sancions a la prestació del servei fixe, s'ha d'atendre el que s'estipula a la legislació vigent i en el Plec de condicions administratives.

9.3.2. BASE DE FACTURACIÓ VARIABLE (FINS A UN 5%)

La base de facturació variable té per objectiu incentivar l'eficiència en la prestació del servei i garantir la qualitat dels serveis prestats pel contractista. La facturació es calcularà en funció del compliment dels següents indicadors de qualitat:

- Qualitat de la neteja (2%)
- Gestió d'incidències i compliment freqüències a fons programades (2%)
- Enquestes per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja (1%)

Cada mes s'efectuarà la inspecció i anàlisi del compliment de les freqüències de les neteges programades i el control de la qualitat establerts en el Plec, ja sigui a les reunions de la Comissió de neteja o per l'avaluació dels indicadors presentats al sistema informàtic de gestió.

En finalitzar cada mes i durant la primera quinzena del següent es confeccionaran els informes que recolliran totes les dades analitzades i els resultats obtinguts d'aquests indicadors.

Els indicadors obtinguts en un mes, conformen el percentatge de facturació variable aplicables a la factura del mes següent.

Durant els tres primers mesos de contracte es facturarà el 100% del variable, deixant el temps necessari per poder assumir el servei i començar a emetre els informes necessaris. Passats aquests tres mesos, si no es presenten els informes necessaris per avaluar els punts següents, es penalitzarà i no es permetrà la facturació corresponent al informe no presentat (qualitat neteja, gestió incidències i freqüències, i enquestes usuaris).

Les penalitzacions de la facturació variable no eximeixen de les penalitzacions que se'n puguin derivar de l'apartat 8 d'aquest PPT.

9.3.2.1. QUALITAT DE LA NETEJA (FINS UN 2%)

A fi de portar a terme un control microbiològic, que identifiqui el nivell de neteja aconseguit o la manca de les condicions higièniques necessàries de les superfícies, es realitzaran anàlisis microbiològics.

El monitoratge es realitzarà d'acord al descrit en el punt 5.1.

L'indicador microbiològic es determinarà com el valor del percentatge dels resultats classificats com a adequats en relació al total de determinacions realitzades.

Amb independència d'aquest valor, si en una o més àrees s'objectiva que només el 20% de les superfícies analitzades presenten resultats adequats, s'aplicarà una reducció del 30% al resultat global obtingut.

Els paràmetres de consecució d'aquest indicador seran detallats en el punt 5 de seguiment permanent, es tindran en compte els resultats del següents controls:

- a) Inspeccions visuals de l'estat de Neteja
- b) Qualitat microbiològica de la neteja
- c) Monitoratge òptic amb llum UV

Els resultats d'aquests controls són adequats quan són iguals o superiors a aquests %

90% de compliment per a les zones i àrees d'alt risc.

80% de compliment per a les zones i àrees de risc mitjà

65% de compliment per a les zones i àrees de baix risc.

Consecució	% mensual de resultats adequats	% de facturació variable
Molt bona	≥ 90%	2%
Bona	80% - 90%	1.5%
Limitada - 1	70% - 80%	1%
Incorrecta	≤ 70%	0%

% mensual de resultats adequats = $\frac{\sum(\text{número zones correctes avaluades de alt- mig - baix risc})}{\sum(\text{número total de zones avaluades de alt- mig - baix risc})}$

9.3.2.2. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I COMPLIMENT FREQUÈNCIES PROGRAMADES (FINS UN 2%)

Gestió incidències (1%)

Es pretén objectivar el nombre d'incidències detectades, nivell de resolució de l'adjudicatari davant de les mateixes i el temps mitja de resolució.

A la reunió mensual que es realitzarà amb el Comitè de neteja dels centres, s'analitzaran la totalitat de les incidències de neteja comunicades d'acord amb els següents nivells:

GESTIÓ INCIDÈNCIES

Resultat	Entre 0 i 10 incidències	> 10 incidències	% de facturació variable
MOLT BONA	Temps mitja resolució $\leq$ 24 hores en més del 75% de les incidències registrades	Nivell de resolució d'incidències $\geq 90\%$ i el temps mitja resolució < 24 hores	1%
ADEQUAT	En $60\% \leq x < 75\%$ de les incidències registrades el temps mitja resolució ≤ 24 hores	Nivell de resolució d'incidències $75\% \leq x < 90\%$, i el temps mitja resolució $24 \leq x < 48$ hores	0.5%
INADEQUAT	$< 60\%$ de les incidències registrades el temps mitja resolució ≤ 24 hores	Nivell de resolució d'incidències $< 75\%$, i el temps mitja resolució $24 \leq x < 48$ hores	0%

Compliment freqüències programades (1%)

COMPLIMENT FREQUÈNCIES PROGRAMADES		
RESULTAT	% Compliment freqüències	% Facturació variable
MOLT BO	$\geq 90\%$	1%
ADEQUAT	≥ 85	0.5%
INADEQUAT	> 85	0%

Tot i tenir un compliment molt bo, si es reitera un incompliment es penalitzarà un 0.5% cada més de reiteració d'incompliment. Exemple si no es fan els vidres d'una determinada de l'hospital i persisteix l'incompliment es penalitzarà un 0.5% de la facturació variable, tot i que es compleixi amb la resta de freqüències i per tant es pugui tenir un % superior al 90%.

9.3.2.3. NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS EXTERNS (FINS A UN 1%)

Es pretén portar a terme un control de satisfacció dels usuaris i quin és el seu nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut (amb una escala de valoració entre 0 i 10).

A l'efecte de l'estimació de la facturació variable es mesurarà d'acord amb els següents nivells:

Consecució	% mensual de resultats adequats	% de facturació variable
Excel·lència	Nivell de satisfacció dels usuaris externs $\geq$ 8	1%
Estàndar	Nivell de satisfacció dels usuaris externs $\geq$ 6 y < 8	0,5%
Millora	Nivell de satisfacció dels usuaris externs < 6	0%

Com les enquestes tenen caràcter trimestral, la certificació mensual variable es correspondrà amb aquest percentatge obtingut durant els tres mesos següents a la realització de cada enquesta.

10. REQUISITS D' INFORMACIÓ MENSUAL I ANUAL

- L'empresa adjudicatària, a més de les obligacions que s'estableixen en el Plec de clàusules administratives particulars, està obligada a informar per escrit i de forma immediata a l'HCME de qualsevol incidència important del servei.
- Així mateix presentarà, en la Unitat d' Hoteleria de l' HCME la documentació següent:

MENSUALMENT

- 1) Facturació mensual (segons detall demanat) abans del dia 5 del mes següent
- 2) Informació de seguiment tècnic:
 - ✓ Resum de les tasques realitzades a destacar durant el mes. % de compliment i detall.
 - ✓ Resum de les incidències i del seu temps de resposta.
 - ✓ Avaluació dels protocols de neteja i avaluació visual de neteja, microbiològica i UV segons àrees específiques
 - ✓ Neteges a fons realitzades, i compliment de les neteges programades. % de compliment i detall.
 - ✓ Quadre de seguiment diari de les altes i trasllats intrahospitalaris
 - ✓ Control de Residus
 - ✓ Quadre d'indicadors de seguiment del servei consensuat amb Hoteleria
- 3) Informació de seguiment de recursos humans:
 - ✓ Registre control de les presències per torn, en format editable (Excel, Word o similar)
 - ✓ Llistat de treballadors actius (fixes i eventuais) indicant:
 - dades del treballador
 - tipus de contracte (fix o eventual)
 - categoria
 - total d'hores contractades per treballador/a
 - dates del període de contractació
 - antiguitat
 - ✓ Quadre control d'absentisme
 - ✓ Llistat de contractes eventuais indicant:
 - dades del treballador contractat

- motiu de contractació (si la cobertura és per absència d'un treballador/a, cal especificar les dades de la persona substituïda)
 - dates del període de contractació
 - total d'hores contractades per treballador/a
- ✓ Detall formació realitzada per treballadores.

4) Control de la qualitat percebuda

Les empreses licitadores presentaran la seva proposta de model d'enquesta per a pacients i el model d'enquesta per a usuaris interns. També explicaran com faran el tractament de les dades i presentaran el model d'informe amb els resultats i la proposta d'accions de millora.

ANUALMENT

- 1) Memòria anual del servei:
 - ✓ Compte d'explotació del servei integral de neteja, que ha d'incloure els conceptes següents:
 - i Cost total de recursos humans (sense cost de seguretat social)
 - ii Cost total de seguretat social i el detall de les compensacions per IT
 - iii Despeses inversió i manteniment equipament
 - iv Despeses consums productes neteja i elements higiene
 - v Despeses generals empresa: d'estructura i financeres
 - vi Total d'hores contractades: plantilla fixa i eventual
 - vii Distribució actualitzada de la plantilla per llocs i torn de treball. Avaluació de la prestació del servei (incidències, enquestes***, etc) Propostes de millora.
 - viii Formació realitzada per els/les treballadors/es i pla de formació any següent.

El document es lliurarà en la reunió anual de seguiment amb la Direcció del centre.

11. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

D'acord amb les instruccions assenyalades en la clàusula 1 d'aquest plec, i en el quadre de característiques, les empreses licitadores hauran de presentar una memòria ordenada on es faci constar el següent, amb referència explícita a la documentació que permeti avaluar els criteris de valoració.

Documentació tècnica relativa als criteris sotmesos a judici de valor

Les empreses licitadores hauran de presentar la memòria tècnica en un **màxim de 50 pàgines** (sense comptar els annexos). En el cas que es sobrepassi aquest límit, només es consideraran les 50 primeres pàgines.

L'oferta tècnica inclourà:

Projecte de treball:

Descripció detallada del sistema de treball segons programes de neteja, organització i coordinació. La memòria descriptiva haurà de contenir els punts especificats a continuació.

- **Desenvolupament del Pla de treball de l'organització i coordinació.**

Detall en relació amb l'organització de la neteja diària i de fons segons zona de risc, neteja d'altres, cobertura en les unitats en canvis de torn, etc., tant del perfil netejadora com especialista. Els licitadors hauran de presentar un **calendari executiu amb la programació dels serveis ordinaris i de fons, tant de perfil netejadora com especialista.**

A nivell d'hores i recursos s'especificarà clarament l'organització de la gestió de la neteja. Ha de quedar clar el nombre d'hores i RRHH dedicats de dilluns a divendres, dissabtes, diumenges i festius en els diferents torns, amb el detall de l'agregat dels serveis. Cal presentar les taules de l'Annex 7 És a dir, el recompte del número de llocs de treball amb les seves hores de dedicació distribuïdes entre els diferents torns i tots els dies de l'any. Dimensionament, horari, perfil i la proposta organitzativa i de millora amb l'objectiu de que el servei sigui el més eficient possible.

A nivell operatiu seran algunes de les dades d'activitat que s'hauran de facilitar de manera mensual a la Direcció de Serveis Generals i també hauran d'explicar la font de la mateixa i la manera de comunicació.

Explicar el procés i freqüència de la recollida de residus.

Descriure el funcionament del seu sistema de control d'accés i/o presència i els seus procediments d'actuació davant la seva absència i descobertura. I la comunicació d'aquesta dada a la Direcció de Serveis Generals.

- **Organització de la gestió de la neteja de les altes, de pacients amb aïllaments i d'espais amb més aflluència de públic.**

Caldrà presentar una descripció acurada, detallant si hi haurà un equip de suport per portar a terme aquestes tasques. Es valorarà el perfil, dimensionament i coordinació d'aquest, especificant la jornada setmanal (dies de treball, hores i franja horària, etc.).

- **Procediments i circuits d'actuació davant de situacions extraordinàries i/o d'urgències i el seu temps de resposta.**

Detall sobre els procediments i circuits d'actuació davant situacions extraordinàries i/o d'urgències. Detallar també els temps de resposta. Els licitadors no podran presentar un gradient de temps, hauran d'expressar el temps de resposta més desfavorable en funció del moment del dia de l'any.

Coordinació i organització de l'estructura de comandament per liderar i supervisar el projecte de treball i servei tots els dies de l'any.

S'ha de descriure el següent:

- **Descripció del pla de treball de tot l'equip organitzatiu**, (coordinadora/responsable del servei, encarregades i responsables de neteja adscrit al servei), dedicació de la seva jornada setmanal, amb especificació dels dies i hores de dedicació, tasques diàries i setmanals de les mateixes, així com les eines que utilitzaran. Concreció de la seva organització de la seva cobertura, tant setmanal com en períodes de descans i vacances.
- **Descripció de la proposta i organització en el pla d'acollida de nous professionals** per part de les encarregades de neteja. Detall sobre com identificaran i notificaran aquest procés a la Direcció de Serveis Generals.
- **Calendari executiu de les auditories internes** del control del servei de neteja, així com de les auditories de la qualitat del servei.

Cal detall de l'estructura de comandament per a portar a terme l'organització operacional del servei i el seu funcionament. Els licitadors hauran de diferenciar l'adscrit físicament a STE i el de suport fora de les instal·lacions de STE.

Del tot el personal amb responsabilitat en el contracte, caldrà indicar la qualificació professional, les capacitats tècniques i els coneixements de neteja i coordinació aplicats al sector, així com la seva dedicació i presència a STE. Serà necessari aportar el Currículum Vitae.

Ídem de l'estructura organitzativa/directiva de suport vinculada directament al contracte del servei de neteja, però que no tenen presència física establerta a les instal·lacions de STE. Es definirà la dedicació, funcions, calendari de visites, reunions. Cal aportar Currículum Vitae.

Equips, eines i maquinària i/o tecnologia de suport que contribueixi a modernitzar, automatitzar i augmentar la productivitat i eficiència del servei.

L'objectiu és facilitar la realització de les tasques de neteja i d'higienització, així com millorar els rendiments i optimitzar recursos. Es valoraran tots aquells aspectes que presenti el licitador i que suposin incorporar innovació tecnològica o organitzativa en l'àmbit de la neteja, explicant detalladament en què consisteixen i la seva implantació al Centre i el benefici que comporten pel Contracte.

En el cas de la maquinària, els licitadors han d'aportar la documentació tècnica dels equips oferts on consti: dimensions, potència del motor, font d'energia emprada, rendiments en m²/minut (teòrics i pràctics), emissions acústiques, classificació energètica, capacitat d'autonomia de la bateria. A part de la fitxa tècnica, s'ha d'especificar el model i l'any d'adquisició dels equips.

Aquests equips estaran en qualsevol moment disponibles al centre.

També serà objecte de valoració el pla de manteniment i revisions dels equips, així com la seva reposició o substitució en cas de que sigui necessari el canvi. Cal detallar en què consisteix, les freqüències i com es farà el seu control i report a la

Direcció de Serveis Generals. En el cas de reposicions i substitucions, cal indicar el temps entre la detecció de la necessitat i la solució de la incidència.

Atès això, es valorarà especialment, aquelles propostes que incorporin:

Sistema de desinfecció automatitzat de llum violada

Es valorarà que la Generació de llum ultraviolada es realitzi mitjançant element que no sigui tòxic en la seva eliminació, els temps d'exposició més curts, l'ergonomia de l'equipament, la possibilitat màxima d'espectre de la llum per garantir l'eliminació de patògens i la caldrà aportar una descripció de la proposta d'ús (exclusivitat en el centre i equip humà).

Equips motoritzats o autònoms de fregadores de paviments i terres /rotatives/ polidores o abrillantadora, com:

- Maquina/es autònoma/es fregadora de terra.
- Equip motoritzats per fregar paviments / rotatives / polidores / abrillantadores.

Es valorarà el seu dimensionament, característiques, automatisme i autonomia en els sentit de fer el servei més eficient, reduint temps de treballs improductius i que permeti un major rendiment i qualitat de la neteja i poliment /abrillantat dels terres.

Es valorarà que els equips oferts compleixin amb els criteris d'eficàcia energètica.

Caldrà garantir que les dimensions, característiques de tracció o motorització, no presentin dificultats de mobilitat o excés d'emissions acústiques per les instal·lacions de STE.

Resta equips, eines i maquinària.

- Carros i estris complementaris de la neteja: Es valorarà el disseny i característiques, tant del carro com del seu equipament. S'ha d'aportar la fotografia i la fitxa tècnica completa (especificant dimensions, prestacions, etc.). També cal una descripció detallada de totes les cubetes, tant de baietes com de mopes, i el mètode d'impregnació de les mateixes.
- Aspiradores amb filtres HEPA: Es valorarà el seu dimensionament i característiques tècniques.
- Aspiradores d'Aigua en cas d'inundacions per ruptura de canonades: es valorarà el seu dimensionament i característiques tècniques.
- Neteja de vidres: Es valorarà la metodologia de treball i coordinació en la neteja de vidres per part dels especialistes. Detall de les eines i accessoris que s'utilitzaran.

Descripció dels materials, productes de neteja i manteniment dels punts de dispensació.
--

Es valorarà la qualitat del material de neteja (baïetes, tirasos, etc.) i dels productes de neteja que puguin ser més eficients per les àrees de STE, per sobre del descrit al PPT i al protocol de neteja.

En relació amb els productes, cal una descripció de la gestió del procés de subministrament ▬

Es valorarà el detall respecte el manteniment i revisions dels punts de dispensació dels desinfectants, presentant en què consisteixen les revisions, freqüències i temps de resposta en cas d'avaría o reposició. En aquest últim, els licitadors hauran de descriure el temps de resposta des de la notificació fins a la resolució. Hauran d'expressar el temps de resposta més desfavorable en funció del dia de l'any.

Per poder valorar aquest apartat cal la descripció de tots els productes específics que s'utilitzaran, ja siguin principals o més secundaris o per usos esporàdics, i aportar la seva fitxa tècnica i de seguretat.

Sistema de Gestió i Supervisió (SGS).

Cal presentar una proposta que contempli tots els següents extrems que definiran la seva oferta en relació al sistema de gestió i supervisió. Tot i no oferir-los, caldrà fer esment expressament a tots els extrems que es detallen a continuació.

Es valorarà el sistema informàtic que:

- Disposi de Georeferenciació: Dispositiu georeferenciat que permeti enregistrar tota l'activitat diària assignada a l'operari de neteja en temps real.
- Segons descripció del tipus de plataforma del programa, sigui integrada per per mòduls segons el PPT i intuïtiva per l'usuari i accessible des de qualsevol dispositiu connectat a internet.
- Disposi d'informació per gestionar els recursos inscrits al centre. Control de l'absentisme mitjançant un sistema d'avis automatitzat a temps real i responsable i encarregades de neteja i a qui es designi per part de STE davant d'una situació d'absentisme laboral.
- Permeti la gestió de les tasques de neteja, tant diàries com de fons dels treballadors, tant perfil netejador com especialista.
- Permeti enviar notificacions i avisos d'incidències rellevants del sistema de neteja a l'equip de treball responsable.
- Si permet fer auditories segons la tipologia de l'àrea a realitzar i segons el mètode de control (inspeccions visuals/ATP...). En concret si permet establir una correlació entre la persona que ha realitzat la neteja, el temps que hi ha dedicat i el resultat de l'avaluació. En les inspeccions visuals es valorarà

també la incorporació d'imatges (fotos) i comentaris recollits durant les inspeccions.

- Si permet la integració d'indicadors del servei de neteja en un Quadre de Comandament:
 - i. Indicadors d'activitat segons àrea de risc, tipus d'activitat i torn de treball.
 - ii. Indicadors de qualitat: % de control correctes segons mètode de control, etc.
 - iii. reclamacions segons tipologia, nº d'incidències rellevants en el servei de neteja, temps del resposta de les incidències, etc.
 - iv. Indicadors de productivitat i grau de compliment del servei de neteja: Temps efectiu de neteja, temps mig de neteja per m2 segons tipologia de risc, grau de compliment de les freqüències de neteja definides en el protocol de neteja segons zona de risc., etc.

Els indicadors poden ser adaptables i variables en funció de l'evolució d'aquests i de les necessitats de l'hospital.

- Eficiència en el tema logístic del Hardward com potser temes de recarrega dels dispositius.
- Explicar el temps de resolució en quant a incidències a qualsevol dispositiu relacionat amb l'aplicació.

Per poder valorar el programa es presentarà un exemple real d'anàlisi.

Pla de Qualitat.

Les empreses presentaran el seu Pla de Qualitat i Sistemes d'Avaluació dels Procediments de Neteja, adaptat als requisits del PPT (tipus de controls, freqüència, rangs d'acceptació, accions correctores).

- Descripció del pla

Procediments. d'avaluació interns dels protocols de neteja, model de plantilla de verificació de neteja segons Annex 5 (verificació de neteja diària i de fons), tipus de monitorització al personal de neteja (inclou avaluació de bones practiques), freqüència, rangs d'acceptació, accions correctores en cas de resultats desfavorables, checklist de verificació visual de les àrees assistencials i no assistencials per part dels responsables de cada torn.

- Satisfacció dels usuaris:

Model d'enquesta per valorar la satisfacció dels usuaris interns i externs. Cal presentar el model d'enquesta, explicar com es realitzarà el tractament de les dades i presentar model d'informe.

Pel que fa al dimensionament de la plantilla, les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva memòria tècnica els següents quadres de l'annex 7.

ANNEXOS

- **Annex 1:** Plànols HCME
- **Annex 2:** Plànols centre RHB Deltebre
- **Annex 3:** Protocols de neteja
- **Annex 4:** Pla de residus HCME
- **Annex 5:** Fulls avaluació inspeccions
- **Annex 6:** Subrogació inicial en relació amb la plantilla
- **Annex 7:** Dimensionament de plantilla

Taula 1_ Organització diària dels llocs de treball HCME:

Llocs de treball*	1 dia laborable			1 dia de cap de setmana o festiu		
	torn matí	torn tarda	torn nit	torn matí	torn tarda	torn nit
Total n° de treballadors						
Total llocs de treball						
Total hores de servei						

Taula 2_Distribució hores de servei anual segons torn i categoria professional HCME:

Torn	Categoria professional (incloure les categories professionals existents)	1 dia laborable	1 dissabte	1 diumenge	1 festiu	Total anual*
matí	encarregat					
	especialista					
	neteja					
tarda	Encarregat / responsable					
	especialista					
	neteja					
nit	encarregat / responsable					
	neteja					
Total hores diàries						
Total hores anuals*						

*** Quan els responsables de torn i/o encarregades estan de guàrdia i no de presència indicar una G al costat del nombre

Taula 3_Distribució hores diàries de servei per zones de risc HCME

Hores diàries de servei segons zones	1 dia laborable	1 dia de cap de setmana o festiu
Risc Alt		
Risc Mig		
Risc Baix		
Exteriors		
Gestió Residus		
Total 1 dia		

Taula 4_ Organització diària dels llocs de treball Servei de Deltebre:

Llocs de treball*	1 dia laborable
	torn tarda
Total nº de treballadors	
Total llocs de treball	
Total hores de servei	

El que signem als efectes oportuns.

Móra d'Ebre, 11 d'agost de 2025

Montse Rovira Espès

Infermera Control Infeccions

Toni Biarnés i Jornet

Cap d'Hoteleria