

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN EL
CONTRACTE DE SERVEIS CONSISTENT EN LA PRESTACIÓ DEL PROGRAMA
“NEXES, ATENCIÓ A LA SOLEDAT I AL RISC D'AÏLLAMENT SOCIAL DE
PERSONES GRANS”, ADREÇAT A MUNICIPIS DE MÉS DE 10.000 HABITANTS I
ENS SUPRAMUNICIPALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA**

ÍNDEX

1.	CONTEXT	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	DESCRIPCIÓ I OPERATIVA DEL PROGRAMA NEXES.....	4
3.1.	Definició del Programa	4
3.2.	Objectius del Programa.....	5
3.3.	Persones destinatàries i agents socials del territori.....	6
3.4.	Organització general del Programa	6
3.4.1.	Implementació del Programa Nexes.....	6
3.4.2.	XARXA NEXES: Assessorament i accions de millora del Programa	7
3.5.	Calendari d'execució	8
4.	TASQUES A DESENVOLUPAR PER L'ENTITAT CONTRACTISTA.....	9
4.1.	Fases de treball per a la Implementació del Programa Nexes al territori	9
4.1.1.	Fase de posada en marxa del Programa.....	9
4.1.2.	Fase de diagnosi participativa	10
4.1.3.	Fase de disseny i planificació	11
4.1.4.	Fase de dinamització i intervenció	13
4.1.5.	Fase de valoració i consolidació	18
4.1.6.	Fase d'Avaluació i tancament del Programa.....	19
4.2.	XARXA NEXES: Assessorament i accions de millora del Programa	20
5.	MECANISMES DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROGRAMA	21
6.	RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS.....	23
6.1.	Obligacions de l'entitat contractista	23
6.2.	Responsabilitats de la Diputació de Barcelona.....	24
6.3.	Responsabilitats dels ens locals.....	25

7.	RECURSOS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI	26
7.1.	Recursos humans.....	26
7.2.	Recursos materials i tecnològics	27
7.2.1.	Eina de gestió i seguiment	27
7.2.2.	Equips i eines de treball per a l'equip tècnic.....	28
7.2.3.	Recursos de difusió i sensibilització	28
8.	DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMA DE PRESENTACIÓ	28
8.1.	Documentació a lliurar	28
8.2.	Estructura i contingut mínim dels documents lliurables:.....	28
8.2.1.	Estructura dels documents	29
8.2.2.	Continguts mínims de cada document:.....	29
8.3.	Format de presentació i forma de lliurament.....	31
9.	DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ DEL SERVEI	31
9.1.	Comunicació interna	31
9.2.	Comunicació externa	32
9.3.	Materials de difusió, identitat i imatge corporativa.....	32
10.	SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DEL CONTRACTE.....	33
	ANNEXOS	34
	Annex 1.- Fitxa de l'ens local.....	34
	Annex 2.- Diagnosi de soledat i risc d'aïllament social de les persones grans ..	36
	Annex 3.- Model de circuit DIBA.....	37



1. CONTEXT

Els antecedents, context i marc normatiu d'aquest contracte es detallen al primer apartat de l'Acte d'inici d'aquest expedient.

L'instrument preferent per a l'exercici de les funcions d'assistència i cooperació local de la Diputació de Barcelona és el "Pla Xarxa de Govern Local", que s'aprova cada quatre anys coincidint amb el mandat polític d'aquesta administració. En el marc d'aquest Pla, i pel que fa a la prestació de serveis públics, es posen a disposició dels governs locals recursos tècnics, materials i econòmics, a través d'un instrument de cooperació anomenat Catàleg de serveis.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat ofereix als ens locals de la província de Barcelona els diversos recursos i productes a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>.

En l'àmbit de la prevenció, detecció i intervenció en situacions de risc i vulnerabilitat social, el Catàleg de Serveis ofereix el recurs material "*Programa NEXES, atenció a la soledat i al risc d'aïllament social de persones grans*". La finalitat d'aquest recurs és establir estratègies locals i teixir xarxes sostenibles en el temps, entre institucions, serveis i agents locals per detectar, atendre i donar suport a persones majors de 65 anys que es trobin en risc d'aïllament social i/o se sentin soles. Alhora, el Programa promou la participació activa de les persones grans com agents de transformació social, reconeixent el seu paper essencial en la construcció de comunitats inclusives i intergeneracionals.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat no disposa del suficient personal tècnic per a la implementació en el territori d'aquest recurs, per la qual cosa ha de recórrer a la contractació externa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les condicions tècniques particulars que regiran en la contractació promoguda pel Servei d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat Social (SADVS) per a la prestació del Programa "*Nexes, atenció a la soledat i al risc d'aïllament social de les persones grans*".

El Programa inclou dues línies d'actuació que la contractista haurà de prestar com a dos serveis diferenciats durant un període de dos anys, els quals es detallen a continuació:

- D'una banda, la Implementació del Programa Nexes, que consisteix en donar suport tècnic i material als ens locals que hi participin per aplicar una metodologia de treball prèviament definida i adaptable a les característiques i necessitats de cada municipi. El procés de treball es desenvolupa al llarg de dos anys durant els quals la contractista ha de posar a disposició de cada ens els recursos



humans i els instruments metodològics necessaris per donar aquest suport als equips professionals (serveis socials i/o altres àrees o serveis) en el desplegament de les diferents fases del Programa, d'acord amb els requeriments descrits en aquest plec.

S'adreça a un màxim de 20 ens locals (de més de 10.000 habitants i ens supramunicipals) de la província de Barcelona.

- D'altra banda, la Xarxa Nexes: Assessorament i accions de millora del Programa que es crearà amb els ens locals que ja han desplegat el Programa en anteriors edicions, i que serà un espai de treball col·laboratiu (presencial i virtual) on els i les professionals podran compartir reptes i bones pràctiques, identificar millores, proposar solucions i tractar amb profunditat les temàtiques més rellevants o d'interès per abordar la soledat i el risc d'aïllament social de les persones grans.

La contractista ha de proporcionar suport professional per conduir, almenys, dos espais de treball presencial cada any i per dotar de contingut i dinamitzar l'espai virtual, en coordinació amb la Diputació de Barcelona. No es limita el nombre de persones participants (el nombre total d'ens locals que han participat en anteriors edicions és de 35 municipis i 8 ens supramunicipals).

3. DESCRIPCIÓ I OPERATIVA DEL PROGRAMA NEXES

3.1. Definició del Programa

El Programa Nexes es concep com una eina estratègica adreçada a reforçar i complementar les capacitats dels municipis per abordar la soledat i el risc d'aïllament social de persones de 65 anys o més. A través de l'organització i l'impuls de l'acció comunitària, i del treball col·laboratiu dels serveis públics, es busca planificar i donar una resposta global i coordinada des del territori que garanteixi la detecció, l'atenció i l'acompanyament de les persones grans que es troben o es puguin trobar en aquestes situacions.

Ahora, el Programa parteix d'una mirada inclusiva, reconeixent la diversitat, les capacitats i els desitjos de les persones grans, i promovent el seu paper com a agents actius en la construcció de comunitats més vinculades, corresponsables i flexibles.

El Programa inclou dos tipus d'actuacions, corresponents als serveis que la contractista haurà de prestar. D'una banda, la Implementació del Programa en els municipis, que comporta el desenvolupament de diferents fases o processos metodològics adreçats a establir una estratègia local d'abordatge de la soledat de les persones grans. D'altra banda, la creació de la Xarxa Nexes: Assessorament i accions de millora del Programa que s'articularà a través d'espais de treball compartits entre professionals de municipis i comarques que treballin per abordar la soledat i el risc d'aïllament social de les persones grans.



3.2. Objectius del Programa

Objectiu general

- Donar suport tècnic, metodològic i material als ens locals per organitzar una estratègia local de base comunitària capaç de prevenir, detectar i reduir la soledat i el risc d'aïllament social de les persones grans, tot promovent el seu benestar emocional, la seva participació activa en la vida comunitària i la seva autonomia.

Objectius específics

- Elaborar una diagnosi o mapa de la realitat del municipi o territori en relació amb la situació de soledat i risc d'aïllament social de les persones de 65 anys o més, així com dels actius comunitaris disponibles i de possibles zones o grups més vulnerables.
- Constituir un grup motor multidisciplinari, liderat per l'ens local, que impulsi l'estratègia comunitària d'abordatge de la soledat i assegurí el correcte desplegament territorial del Programa.
- Identificar i implicar diferents serveis i agents socials del territori (entitats socials, Serveis Socials, sanitaris, comerços, veïnat...) per generar una xarxa de col·laboració sostenible en el temps.
- Construir i consensuar un circuit d'actuació que permeti detectar situacions de risc i atendre les persones grans que es puguin sentir soles o estar aïllades, garantint una resposta coordinada i eficient.
- Acompanyar i generar vincles de suport entre persones grans que es puguin sentir soles o trobar-se socialment aïllades per facilitar la seva vinculació a la xarxa social i comunitària, i la creació de relacions de confiança i vincles estables. Identificar tendències, necessitats, preferències, desitjos i capacitats de les persones grans, amb l'objectiu d'apoderar-les.
- Impulsar accions per donar visibilitat i reconèixer la soledat com una qüestió col·lectiva, promovent una mirada positiva sobre les relacions socials i el suport mutu.
- Definir i implantar indicadors de seguiment i avaluació que permetin mesurar l'impacte de les accions, tant a nivell individual com comunitari, i adaptar-les a les necessitats canviants de la població.
- Donar suport de manera continuada per millorar la planificació de les polítiques locals integrant l'estratègia d'abordatge de la soledat de les persones grans perquè sigui sostenible més enllà del període d'implementació del Programa Nexes, tot mantenint un enfocament transversal que tingui en compte la diversitat generacional, cultural i de gènere.

3.3. Persones destinatàries i agents socials del territori

El Programa Nexes s'adreça a persones de 65 anys o més que pugin trobar-se en risc d'aïllament social o en situació de soledat i siguin identificades a través de serveis públics o de la comunitat, o bé que s'hi adrecin al Programa per iniciativa pròpia.

Els principals agents que intervenen en la Implementació del Programa al territori són serveis municipals (Serveis Socials Bàsics, Serveis, Àrees o Departaments d'acció o dinamització comunitària, participació...) així com els serveis de salut (Centres d'Atenció Primària) o altres recursos i serveis que intervenen o tenen relació directa amb les persones grans (per exemple, Casals de Gent Gran). Idealment, aquests serveis han de formar part del grup motor que impulsa el Programa, i s'han de corresponsabilitzar de definir i articular l'estratègia comunitària i de posar a disposició la cartera de serveis públics adreçats a persones grans.

Altres agents clau per al Programa són les entitats socials, els comerços de proximitat i farmàcies, i el veïnat, que poden acompanyar, detectar situacions de risc, afavorir espais de participació social i de suport mutu i contribuir a transformar la comunitat en un entorn més sensible i atent a les necessitats i potencialitats de les persones grans.

3.4. Organització general del Programa

L'organització dels dos serveis que integren el Programa, es descriu tot seguit:

3.4.1. Implementació del Programa Nexes

Poden participar en el Programa ens locals de municipis majors de 10.000 habitants i ens supramunicipals de la província de Barcelona que formalitzin la seva sol·licitud mitjançant la convocatòria anual del Catàleg de Serveis. La Diputació de Barcelona valora les sol·licituds, d'acord amb els criteris publicats en el mateix Catàleg, i concedeix el suport a un màxim de 20 ens locals prioritant aquells que hagin obtingut major puntuació.

Per a prestar aquesta actuació, la contractista ha d'aportar un equip de professionals, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 7.1. d'aquest plec tècnic, així com a la clàusula 1.10 del Plec de clàusules Administratives Particulars (PCAP), i ha de destinar, com a mínim, un/a professional que serà la referent del Programa a cada ens local que tingui concedit el recurs i que, en termes generals, treballarà en dos plànols complementaris d'acció: el comunitari i l'individual o "amb les persones".

Aquest/a professional prestarà els seus serveis de manera presencial (en el municipi concret) i de manera telemàtica, assessorant i acompanyant els/les professionals de referència així com el grup motor que es creï per al desplegament de les diferents fases del Programa, sempre en coordinació amb els serveis socials bàsics (SSB) i amb la supervisió de l'equip tècnic del SADVS.



Quan l'ens participant sigui supramunicipal, el treball es farà a nivell de la comarca o territori que abasti l'ens, definint un sol grup motor, suficientment representatiu, i una estratègia única i coordinada per a tot el territori, tot considerant la seva diversitat.

Aquest servei es durà a terme en el període de 2 anys, durant els quals es desenvoluparan les següents fases de treball:

Durant el primer any:

- Elaboració d'un diagnòstic participatiu, que incorpori la perspectiva de les persones grans, i que permeti conèixer la realitat del territori on es desplegarà el Programa.
- Creació del grup motor amb el qual s'identifiquen els actius i les estructures comunitàries a implicar, es dissenya el circuit d'actuació local o supralocal, i es planifiquen les accions a desenvolupar a escala comunitària i entre serveis.

Durant el segon any:

- Desenvolupament de les accions planificades a escala comunitària (sensibilització, dinamització, impuls d'activitats, etc.) i implementació del circuit local per donar resposta a les necessitats individuals de les persones (detecció, entrevistes, disseny de plans de suport i derivació de casos).
- Valoració de la implementació (amb indicadors que permetin mesurar l'impacte en la vinculació comunitària, el benestar emocional i la participació activa de les persones grans) i integració del Programa a les polítiques locals.

3.4.2. XARXA NEXES: Assessorament i accions de millora del Programa

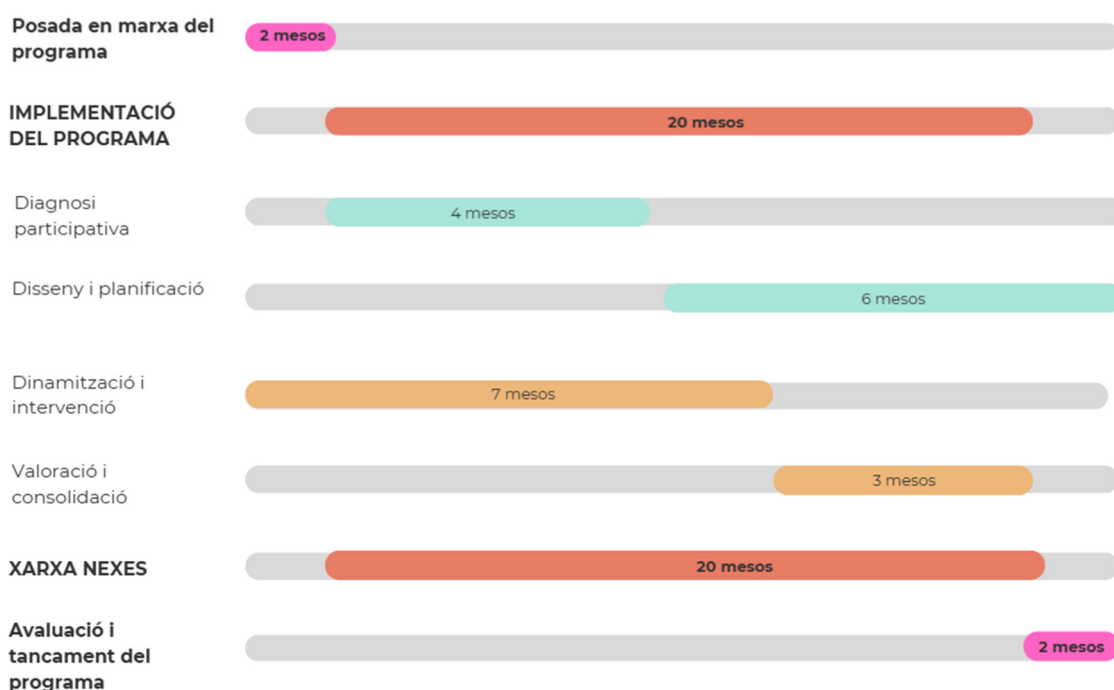
Pel que fa a la participació a la XARXA NEXES, la Diputació de Barcelona considerarà totes les sol·licituds d'ens locals que han implementat el Programa en edicions anteriors i que justifiquin adequadament l'interès per participar en els espais de millora.

En aquest cas, la contractista ha d'aportar, com a mínim, dos/dues professionals que organitzin i dinamitzin aquests espais de treball, assessorin per a la resolució de dificultats o mancances detectades, facilitin eines i instruments per apoderar i consolidar el lideratge dels i les professionals municipals, i ofereixin estratègies que contribueixin al desplegament del model Nexes al territori, amb continuïtat i adaptació a les realitats canviants. Així mateix, a través de l'espai virtual que es creï, la contractista haurà de facilitar recursos metodològics, indicadors compartits i eines de seguiment, entre d'altres, que facilitin la transferència de coneixement i la consolidació del model. Aquest treball es farà sempre en coordinació amb l'equip tècnic del SADVS.

3.5. Calendari d'execució

La durada del Programa, per als dos serveis que la contractista haurà de prestar, és de dos anys en total, d'acord amb el calendari general següent:

PROGRAMA NEXES



La **"Implementació del Programa Nexes"** és desenvoluparà a cada ens local participant seguint les diferents fases de treball que tindran la durada aproximada que s'indica.

En paral·lel, la prestació de l'actuació **"XARXA NEXES: Assessorament i accions de millora del Programa"** comportarà la realització de, com a mínim, quatre sessions de treball presencial durant els 20 mesos (dues per cada anualitat), segons les dates que s'acordin amb la Diputació de Barcelona, i d'almenys una acció telemàtica mensual destinada a dinamitzar la xarxa virtual de municipis Nexes.

El període inicial de posada en marxa del Programa, així com l'avaluació i tancament del mateix son d'aplicació per les dues actuacions corresponents als serveis que ha de prestar la contractista.

4. TASQUES A DESENVOLUPAR PER L'ENTITAT CONTRACTISTA

4.1. Fases de treball per a la Implementació del Programa Nexes al territori

La Implementació del Programa Nexes consisteix en encadenar diferents fases, o processos metodològics, definits prèviament però flexibles i adaptables a les característiques i condicions de cada municipi o territori, de manera que es respectin els diferents ritmes de treball (dins dels marges establerts i d'acord amb el calendari abans presentat) i es disposi de temps suficient per a desenvolupar i/o aprofundir en allò que cada ens necessiti o prioritzi.

A continuació, es descriuen en detall aquestes fases, ordenades temporalment.

Primer any d'implementació

4.1.1. Fase de posada en marxa del Programa

L'objectiu d'aquesta fase inicial és planificar i preparar, juntament amb l'equip tècnic del SADVS, el desplegament general del Programa en el territori i, també, amb cada municipi participant.

Les tasques a desenvolupar per l'entitat contractista son les següents:

- Participar en una o varies **reunions amb la Diputació de Barcelona** per organitzar les actuacions a desenvolupar al llarg dels dos anys i consensuar el **pla de treball general**, tant en relació amb la Implementació als municipis com en el marc de la Xarxa NEXES.
- Participar en una o varies **sessions de treball inicials** (proposades per la Diputació de Barcelona) adreçades a tots/es les professionals que hagin de prestar els serveis objecte d'aquest contracte, amb l'objectiu de clarificar i unificar criteris sobre el Programa i sobre el model de desplegament al territori.
- Analitzar la **Fitxa de l'ens local**, facilitada per l'equip tècnic del SADVS, que conté les informacions més rellevants que cada ens va aportar en el moment de la sol·licitud del recurs, i que servirà per conduir la primera reunió amb els/les professionals de l'ens.
- Assistir a la **primera reunió amb cada ens local** participant (generalment, amb la professional referent de Serveis Socials, Cap i/o Regidor/a de Serveis Socials, o altres professionals que l'ens local estimi convenient) amb l'objectiu d'explicar el Programa i concretar el pla de treball al municipi. A aquesta reunió, que convocarà la Diputació de Barcelona, assistiran representants del SADVS i de l'entitat contractista (coordinador/a i tècnic/a adscrit/a al municipi o comarca).



- Col·laborar, en el marc d'aquesta primera reunió, en la definició del **pla de treball amb cada ens local** que contindrà, com a mínim:
 - Els canals de comunicació entre l'ens local, el SADVS i l'entitat prestadora, per garantir una coordinació efectiva durant tot el procés.
 - Les eines digitals que s'utilitzaran alhora de compartir la informació (carpetes col·laboratives, calendaris, formularis...) per facilitar la gestió conjunta i la transparència.
 - El cronograma específic per al desenvolupament de les diferents fases al municipi (partint del calendari general del Programa), amb fites clau, responsables i terminis.
 - Accions necessàries per iniciar el desenvolupament de les següents fases de treball al territori.
- Recollir a la Fitxa de cada ens local el pla de treball acordat a la primera reunió, les actuacions posteriors fetes, així com qualsevol altra informació d'interès per a l'inici i el desplegament del Programa.
- Mantenir actualitzada la Fitxa de cada ens local durant tot el període de prestació del servei, incorporant informació clau de les diferents fases de treball, a modus d'expedient, i assegurar que estigui disponible per a la consulta de l'equip tècnic del SADVS i, a ser possible, dels ens locals. En l'annex 1 es presenta el model de Fitxa.

Aquesta fase tindrà una durada màxima de 2 mesos.

4.1.2. Fase de diagnosi participativa

Si bé els objectius del Programa seran els mateixos en tots els territoris, no tots els territoris tindran les mateixes necessitats ni la mateixa capacitat de resposta davant de la problemàtica de la soledat i l'aïllament social de les persones grans. Per tant, per a la prestació del servei, la contractista ha d'assumir, des de bon inici, que no poden construir-se respostes de forma prescriptiva. És per això que, abans d'implementar el Programa, la contractista ha d'elaborar una diagnosi participativa per conèixer la realitat concreta del territori on es vol implementar el Programa. Aquesta diagnosi s'ha de concebre com un instrument viu, revisable i útil per a la presa de decisions, no com un informe tancat.

Les accions que el contractista haurà de dur a terme per a l'elaboració d'aquesta diagnosi inclouen, com a mínim, les següents:

- Revisar i analitzar **diagnòstics i plans d'envelliment previs** realitzats sobre el territori, així com d'altres documents estratègics relacionats amb les polítiques locals de persones grans.



- Recollir i analitzar **dades estadístiques** en relació amb les possibles persones destinatàries, així com amb les característiques del territori i la seva organització.
- Realitzar **grups focals, reunions i/o entrevistes** amb professionals clau, representants d'entitats socials, veïnat, etc. per copsar la seva visió sobre el tema.
- Recollir i interpretar **dades sobre casos** de persones grans que sentin soledat o estiguin en risc d'aïllament social, coneguts per serveis socials, serveis sanitaris o altres recursos i serveis rellevants.
- Identificar els **recursos i actius comunitaris**, i representar-los en un mapa per identificar zones de major vulnerabilitat, i factors de risc i de protecció a considerar per al desplegament de l'estratègia.
- Plasmar aquesta informació, degudament tractada i presentada, en un **Informe de Diagnosi de soledat i risc d'aïllament social de les persones grans** per a cada municipi (en l'annex 2 es presenten els continguts mínims) que constituirà el punt de partida per definir les fases següents.
- Lliurar, en el termini màxim de quatre mesos des de l'inici d'aquesta fase, aquest Informe de Diagnosi de cada municipi o territori a la Diputació de Barcelona per la seva validació, possible incorporació d'esmenes i enviament posterior a cada ens local.
- Presentar els principals resultats de la diagnosi al municipi o territori, amb la forma i persones destinatàries que l'ens determini.

4.1.3. Fase de disseny i planificació

Durant aquesta fase, que tindrà una durada màxima de 6 mesos, es constitueix el grup impulsor del Programa, s'identifica l'estructura a escala comunitària i es defineix el circuit local d'actuació, adaptant el model proposat per la Diputació de Barcelona (veure annex 2) a les necessitats i peculiaritats del municipi o territori concret. També, s'han d'establir uns objectius clars i unes accions concretes per posar en marxa l'estratègia d'abordatge de la soledat i el risc d'aïllament social de les persones grans.

Les accions a desenvolupar per l'empresa contractista i/o amb el seu suport, en coordinació amb els serveis socials de referència (o amb qui l'ens determini), inclouen:

- Crear un **grup motor**, generalment liderat per serveis socials i/o serveis de participació o dinamització comunitària, i amb representació dels principals serveis d'atenció a persones grans, que actuarà com equip de treball impulsor i coordinador de l'estratègia local d'abordatge de la soledat. L'empresa contractista i la referent del grup motor són els únics agents que poden tractar i



compartir les dades personals de les persones participants amb l'autorització prèvia d'aquestes.

- Realitzar **sessions de treball** amb el grup motor, amb la periodicitat que s'acordi, (com a mínim, una sessió cada 2 mesos durant tota la durada del Programa).
- Definir els **objectius** per portar a terme l'estratègia (p. ex: reduir la soledat percebuda, augmentar la sensibilització ciutadana, millorar les xarxes de suport, promoure la participació de les persones grans en la comunitat...).
- Planificar les **accions** necessàries per assolir els objectius (p. ex. impulsar espais comunitaris per afavorir les relacions intergeneracionals, articular xarxes de voluntariat o d'acompanyament, dissenyar "rutes" de detecció precoç amb professionals de serveis socials, salut, comerços de proximitat...).
- Incloure accions que promoguin la **participació activa i el reconeixement social de les persones grans**.
- Realitzar **espais de trobada amb els agents comunitaris** més rellevants per donar a conèixer el Programa o l'estratègia d'atenció a la soledat i clarificar la seva participació (les accions que calguin, en funció del nombre i la idiosincràsia dels agents existents). L'entitat contractista només emprarà les dades professionals d'aquests agents comunitaris per a la seva convocatòria i participació al programa.
- Adaptar/concretar el **circuit d'actuació del municipi/territori**, identificant els actors (professionals, serveis...) que han d'intervenir en cada nivell d'intervenció, i acordant els canals i els instruments més adients per garantir les derivacions i el traspàs d'informació dels casos.
- Impulsar les accions necessàries per **garantir el coneixement i aplicació del circuit** per part dels equips professionals i els agents socials que escaiguin.
- Coliderar, participar i/o impulsar **Taules Locals** o estructures similars on es pugui abordar la soledat i el risc d'aïllament social de persones grans, per tal de promoure el treball col·laboratiu, compartir i validar el circuit d'actuació, etc. Es fomentarà que aquestes Taules incorporin una mirada interseccional (edat, gènere, origen, diversitat funcional, etc.) que enriqueixi l'anàlisi i les propostes.
- Proposar i consensuar amb el grup motor el **sistema d'indicadors** qualitius i quantitatius per mesurar l'evolució del Programa i l'impacte de les accions.
- Elaborar i lliurar a la Diputació de Barcelona, abans de la finalització del termini màxim de durada d'aquest procés, un Informe per cada ens local que contindrà, com a mínim, **el Circuit d'actuació local i la Planificació d'objectius, accions i indicadors de seguiment i impacte**, tenint en compte el que es descriu a



l'apartat 8.2. d'aquest plec. Aquest document, un cop validat per l'equip tècnic dels SADVS, serà lliurat i presentat a l'ens local, amb la forma i persones destinatàries que aquest determini, i serà el "full de ruta" de les següents fases.

Segon any d'implementació

4.1.4. Fase de dinamització i intervenció

Durant aquesta fase, la contractista donarà suport i actuarà en coordinació amb el grup motor per desenvolupar les accions necessàries per activar la xarxa comunitària (prèviament identificada, sensibilitzada i informada) i per posar en funcionament el circuit local d'atenció a la soledat i al risc d'aïllament definit prèviament, que ha de permetre detectar, valorar i acompanyar les persones que es trobin en aquestes situacions, garantint una resposta coordinada i centrada en la persona. A continuació, es descriuen aquestes actuacions i les tasques associades que desenvoluparà la contractista.

A. Detecció i derivació

En general, la detecció de possibles situacions de soledat pot venir per diferents vies: Serveis Socials, Centres de Salut, equipaments municipals, entitats, comerços o, fins i tot, del veïnat, d'acord amb allò que s'hagi definit en el circuit.

Les tasques a desenvolupar per part de l'empresa contractista són les següents:

- Vetllar perquè els diversos agents disposin de la informació i la formació necessària per fer aquesta detecció i per assegurar la correcta derivació dels casos, d'acord amb els canals i instruments acordats en la fase anterior. A més, haurà d'impulsar accions per promoure la detecció comunitària com a eina de corresponsabilitat ciutadana, evitant la patologització o la institucionalització de la soledat.
- Facilitar la comunicació entre els agents implicats en el circuit i consensuar amb ells l'ús dels mecanismes de registre més adequats.
- Col·laborar de manera activa en la prospecció al territori per la detecció de casos mitjançant visites, trucades o observació comunitària, d'acord amb el que s'acordi amb l'ens local.

B. Valoració inicial

Un cop detectat un possible cas de soledat o aïllament social, la referent de la persona, o qui l'ens designi per acollir els nous casos derivats, conjuntament amb la professional de l'empresa contractista, faran una primera valoració a través d'una entrevista inicial. Aquesta pot realitzar-se en un equipament municipal, al domicili o en un espai

comunitari, segons la preferència de la persona i tenint en compte les preferències dels i de les professionals locals de referència.

L'entrevista ha de permetre explorar i valorar aspectes o àmbits de la vida de la persona, que seran, com a mínim, els següents:

- Dades sociodemogràfiques: gènere/identitat sexual, estat civil, composició de la llar, nivell educatiu...
- Salut: salut autopercebuda, salut física (si hi ha problemàtica), grau d'autonomia, capacitat cognitiva, estat emocional...
- Esdeveniments vitals: projecte de vida, separació, viudetat, malaltia, pèrdua/dol, migració, trasllat a un altre municipi, ingrés a residència.
- Aspectes interpersonals: habilitats socials, xarxa familiar i social, quantitat i qualitat de les relacions, suport social (real i percebut).

Durant l'entrevista, caldrà aplicar una escala validada de mesura de la soledat i aïllament social -preferiblement en les seves versions abreujades-.

En general, s'aplicaran instruments ja existents (models d'entrevista que ja s'estiguin emprant), o aquells que s'acordin amb els i les professionals tècniques municipals, buscant unificar criteris i evitant duplicitats en les intervencions des dels diferents serveis (Serveis Socials, Serveis de Salut, recursos d'atenció a persones grans...).

Les tasques a desenvolupar per la contractista seran les següents:

- Donar suport al grup motor per consensuar els instruments a aplicar, i/o per revisar-los i incorporar la perspectiva de la soledat, si calgués.
- Col·laborar en la realització d'entrevistes, si així s'acorda amb el grup motor de l'ens local, i en el registre i tractament de les dades resultants de les mateixes. Es definirà un sistema de registre segur, prèvia validació de l'ens local, que permeti fer un seguiment rigorós dels casos per part de la contractista i amb accés i possibilitats de gestió per part de Serveis Socials.
- Mantenir actualitzada la informació sobre l'evolució d'aquest procés de valoració de casos per a la consulta del grup motor i, si escau, de la Diputació de Barcelona.
- Assegurar que les dades personals recollides a l'eina de registre son les estrictament necessàries pel correcte compliment del programa Aquestes dades son: nom, cognom, edat, adreça, telèfon de contacte, gènere, estat civil, convivència, grau de solitud i aïllament social.



C. Pla de suport

Quan en la valoració inicial s'hagi identificat una situació de soledat o de risc d'aïllament social caldrà acordar, entre la professional referent del territori i la persona beneficiària, i amb l'assessorament de la contractista, un pla de suport consensuat i ajustat a les necessitats i interessos de cada persona, i tenint en compte els recursos disponibles al municipi o territori.

El pla de suport ha de contenir, com a mínim, la següent informació:

- Identificació i diagnòstic de la situació:
 - Valoració social inicial dels aspectes personals i interpersonals identificats a l'entrevista.
 - Detecció de necessitats i factors de vulnerabilitat o risc social.
- Definició d'objectius:
 - A curt i mitjà termini (concrets, realistes i consensuats amb la persona).
- Disseny de les accions i suports:
 - Recursos que cal activar segons el perfil de la persona beneficiària (tramitació de prestacions com ara el servei d'atenció domiciliària, serveis de menjadors, teleassistència..., prescripció social des del centre de salut, vinculació a activitats comunitàries, participació en entitats i programes del municipi...
 - Intervencions pròpies del professional i d'altres serveis coordinats.

Les tasques a desenvolupar per la contractista seran les següents:

- Col·laborar en la definició d'un **Pla de Suport** individual que inclourà, com a mínim, objectius, actuacions i mecanismes de seguiment.
- Proposar els actius comunitaris més adients per donar resposta a les necessitats específiques de cada cas.
- Assegurar el registre de les dades resultants d'aquests plans de suport i mantenir actualitzada la informació per a la consulta del grup motor i, si escau, de la Diputació de Barcelona.

D. Acompanyament actiu

L'empresa contractista ha de proporcionar acompanyament a les persones amb les què s'hagi definit un pla de suport, a través de les següents actuacions:

- Vetllar perquè cada persona disposi del suport necessari per poder acomplir amb el seu Pla de suport. En aquest sentit, ha d'activar els recursos de voluntariat o



d'acompanyament disponibles en el territori, o incentivar la seva creació, i col·laborar per garantir una intervenció coordinada.

- Intervenir directament amb les persones, atenent a les seves preferències i necessitats, si així s'acorda amb l'ens local, fent visites periòdiques, trucades, contactes telemàtics o trobades grupals, així com acompanyant-les físicament a activitats o recursos municipals, fent de pont entre la persona i la xarxa comunitària.
- Mobilitzar els recursos disponibles en el territori, i identificar possibles mancances o buits en la xarxa comunitària o de serveis que impedeixin satisfer les necessitats existents, fent les propostes que escaiguin per pal·liar-les.
- Explorar i incentivar la incorporació d'entitats socials, presents en el territori, com actius del Programa, especialment en l'àmbit del voluntariat i l'acompanyament a les persones.
- Explorar i incentivar la participació de les persones grans, garantint que el llenguatge, les imatges i els formats utilitzats siguin inclusius i accessibles, i evitant enfocaments paternalistes o assistencialistes.
- Vetllar, i proposar alternatives, perquè totes les persones, independentment de les seves capacitats i limitacions, o de característiques relacionades amb el territori, puguin superar els riscos que les poden conduir a l'aïllament o a la soledat. En aquest sentit, la Diputació de Barcelona podrà posar a disposició del Programa un màxim de 400 tauletes (sense targeta SIM) que podran ser cedides temporalment a les persones participants o utilitzades en el seu benefici, sempre que l'entitat adjudicatària hagi presentat un pla d'ús de les mateixes que sigui valorat en el procés de licitació de manera positiva per la seva aplicabilitat i interès pel Programa.
- Mantenir actualitzada la informació sobre les activitats d'acompanyament realitzades per a la consulta del grup motor i, si escau, de la Diputació de Barcelona.

E. Seguiment del Pla de suport

Per tal d'assegurar el seguiment dels casos i de l'evolució dels plans de suport, l'entitat contractista haurà de realitzar les següents tasques:

- Establir un mecanisme de seguiment de l'evolució de cada persona, detectant possibles canvis en el seu estat i reajustant el pla de suport quan sigui necessari per tal d'afavorir el seu apoderament i autonomia.



- Col·laborar en el seguiment dels plans de suport i detectar possibles situacions de risc que calgui derivar a serveis especialitzats (pèrdua d'autonomia, deteriorament cognitiu o de la salut, canvis en la situació de convivència...).
- Mantenir actualitzada la informació sobre les activitats de seguiment realitzades per a la consulta dels/de les professionals referents, del grup motor i, si escau, de la Diputació de Barcelona.

F. Valoració de les millores assolides per les persones beneficiàries

L'entitat contractista haurà de realitzar les següents tasques:

- Valorar si la persona ha establert vincles comunitaris que permetin una millora dels indicadors de soledat o risc d'aïllament social inicialment valorats, i si és el cas, proposar el tancament del cas, treballant adequadament el procés de desvinculació. Per això, és subministrarà novament una escala de valoració o instrument que s'hagi consensuat amb el grup motor que permeti avaluar l'impacte que ha tingut la participació de cada persona en el Programa. En cas que la persona no hagi millorat la seva situació i continuï necessitant suport, es podrà prorrogar la durada del seu Pla o valorar la derivació a recursos especialitzats.
- Recollir indicadors suficients per valorar la participació i implicació dels actius comunitaris que hagin intervingut en cada cas, així com la validesa i eficiència del circuit d'actuació acordat, identificant possibles disfuncionalitats sobre les què caldrà plantejar accions correctores o de millora. Aquesta informació serà tractada i analitzada en la següent fase de treball.

Tot aquest procés de **Dinamització i Intervenció**, tindrà una durada aproximada de 7 mesos, durant els quals la contractista haurà de realitzar, a part de les tasques específiques detallades en els apartats anteriors, les següents actuacions generals:

- Donar suport tècnic i metodològic al grup motor, dinamitzar la xarxa comunitària i propiciar la participació dels agents amb la finalitat de consolidar lideratges a escala local.
- Recollir la informació necessària i complimentar els indicadors acordats en la planificació de la fase anterior.
- Complimentar la Fitxa-expedient de l'ens local a fi de deixar constància dels principals acords i passes fetes.



- Elaborar i lliurar a la Diputació de Barcelona un **Informe del procés de dinamització i intervenció** de cada ens local, segons el model proposat per l'adjudicatària i consensuat amb la Diputació de Barcelona i que contindrà, com a mínim, els continguts establerts a l'apartat 8.2. d'aquest plec.
- Presentar aquest Informe a l'ens local, prèvia validació de l'equip tècnic dels SADVS, en el marc del grup motor i/o segons la forma i persones destinatàries que aquest determini.

4.1.5. Fase de valoració i consolidació

Amb aquest darrer procés, que durarà aproximadament 3 mesos, la contractista farà una valoració amb profunditat de tots els processos de treball seguits al municipi o territori, que treballarà conjuntament i/o compartirà amb el grup motor. Aquesta valoració tindrà en compte, com a mínim, els aspectes següents:

- Canvis respecte a la diagnosi inicial del municipi o territori i a l'assoliment dels objectius previstos.
- Enfortiment de les xarxes comunitàries i existència de mecanismes que mantinguin la dinamització (grau de cohesió aconseguida, superació de resistències inicials, generació de nous actius comunitaris...).
- Generació d'estructures organitzatives estables que sostinguin l'estratègia i el funcionament del circuit de detecció i derivació.
- Funcionament, validesa i sostenibilitat del circuit local (generació de noves sinergies entre serveis, eficàcia de les derivacions, espais de coordinació, ús de la prescripció social...).
- Promoció i apoderament de les persones grans del municipi (variació del grau de soledat un cop finalitzat el Programa, canvis o millores en l'estat de les persones participants en relació amb la higiene i l'autocora, la salut autopercebuda, la satisfacció global amb la vida...).
- Elements per a la consolidació del Programa Nexes, per a la seva integració en les polítiques municipals i per la millora contínua (incorporació del Nexes en xarxes, programes o processos ja existents en el municipi, mancances detectades i nous objectius de treball, pla de seguiment que garanteixi la continuïtat dels vincles comunitaris i minimitzi el risc de desvinculació de les persones participants...).

Durant aquesta fase la contractista realitzarà les tasques següents:



- Analitzar la informació relativa als ítems anteriors (recollida durant les fases prèvies).
- Elaborar un **Informe de valoració i consolidació del Programa NEXES** per a cada municipi, segons el model proposat per l'adjudicatària i consensuat amb la Diputació de Barcelona, on es recolliran, com a mínim, les qüestions abans esmentades i els continguts mínims establerts a l'apartat 8.2.

La versió preliminar d'aquest informe es treballarà amb les persones referents municipals i/o amb el grup motor per tal de consensuar conclusions i propostes de millora.

- Lliurar l'informe a la Diputació de Barcelona, en el termini màxim de 15 dies hàbils posteriors a la darrera sessió de treball en el municipi, per a la validació de l'equip tècnic del SADVS i l'enviament posterior a l'ens local.
- Presentar al grup motor i/o als principals agents comunitaris implicats la informació més rellevant de tots els processos treballats al territori i les principals conclusions de l'avaluació.

Amb aquest procés es donarà per tancada l'assistència a l'ens local.

Al llarg de totes aquestes fases els ens locals poden fer arribar a la Diputació de Barcelona les seves queixes en cas de disconformitat o insatisfacció amb els treballs realitzats per l'empresa o entitat contractista.

Es consideren penalitzables les següents situacions, sempre que estiguin degudament acreditades:

- Deficiències reiterades en la qualitat tècnica de la intervenció i/o dels treballs lliurats.
- Incompliment dels requisits metodològics previstos en el PPT.
- Manca de resposta o atenció injustificada a les incidències comunicades pels ens locals.
- Incompliment de les obligacions de coordinació, comunicació o seguiment amb la Diputació o els ens locals.

4.1.6. Fase d'Avaluació i tancament del Programa

Aquesta fase d'avaluació i tancament del Programa tindrà una durada de 2 mesos.

Un cop finalitzada la *Implementació del Programa Nexes* als tots els municipis i territoris participants, les tasques a desenvolupar per la contractista seran les següents:

- Elaborar una **Memòria Final** que contindrà una anàlisi comparativa dels diferents municipis on s'hagi actuat, i una valoració global de l'eficàcia,



l'eficiència i l'impacte del Programa al territori, tant pel que fa a la situació de soledat i el risc d'aïllament de les persones participants, com en relació amb la generació d'estructures i l'activació de xarxes comunitàries de suport a persones grans que se senten soles o es troben socialment aïllades.

- Lliurar una versió preliminar de la memòria final en el termini màxim d'un mes després del tancament del Programa a tots els municipis i, com a màxim, durant el 24è mes de contracte. L'equip tècnic del SADVS la revisarà i podrà proposar esmenes. Un cop validada, la contractista presentarà la versió definitiva en el termini màxim de 15 dies després d'haver rebut el retorn.
- Presentar (en un format visual i de fàcil comprensió), les dades més rellevants de la memòria final en una sessió de tancament, on la Diputació de Barcelona podrà convidar als ens locals participants.

4.2. XARXA NEXES: Assessorament i accions de millora del Programa

La XARXA NEXES consistirà en un espai de treball amb professionals de municipis que han participat en el Programa en edicions anteriors i que volen millorar-ne la implantació en el seu territori. L'espai s'orientarà a abordar els aspectes o temàtiques més rellevants o recurrents que proposin els/les professionals participants en relació amb el punt en què es troba el Programa a cada municipi i les millores necessàries per a la seva consolidació i incorporació a les polítiques municipals. La Diputació de Barcelona i l'entitat contractista també podran proposar temes clau a tractar en els espais de treball.

Les tasques a desenvolupar per l'entitat contractista són les següents:

- Planificar i consensuar amb la Diputació de Barcelona, durant la **Fase de posada en marxa del Programa** descrita a l'apartat 4.1.1., l'organització i continguts de les sessions de treball, així com la metodologia a seguir per a la dinamització de l'espai virtual, per a la constitució de la XARXA NEXES. Per això, caldrà analitzar la informació continguda en la sol·licitud de cada ens local a qui se li hagi concedit el recurs, i si escau, aplicar altres instruments de recollida d'informació i/o realitzar alguna reunió prèvia amb els ens que la Diputació determini.
- Conduir un mínim de **dues sessions de treball grupal cada any**, d'una durada aproximada de 3-4 hores. Les sessions es faran en les instal·lacions de la Diputació o bé d'algun municipi participant que ofereixi un espai adequat.
- Presentar proposta d'**ordre del dia de cada sessió** amb una antelació mínima de quinze dies hàbils, i **acta de la sessió**, com a màxim, quinze dies hàbils després de la realització de la mateixa.
- Presentar, de manera trimestral, una **proposta de continguts**, a compartir a través de la **Comunitat Virtual** com, per exemple, notícies i documents d'interès relacionats amb l'abordatge de la soledat de les persones grans, i posar-los

puntualment a disposició de l'espai virtual d'acord amb els canals i els terminis consensuats a l'inici amb l'equip tècnic del SADVS.

- Mantenir actiu el fòrum afavorint l'intercanvi d'opinions i informacions rellevants per al grup, i proposant respostes a possibles qüestions que els i les professionals plantegin. La **dinamització de la Comunitat Virtual** es farà sempre en coordinació i sota les directrius de l'equip tècnic del SADVS.
- Fer **seguiment de la tasca realitzada**, mitjançant la incorporació d'indicadors clau proposats per la contractista en l'instrument de seguiment i avaluació descrit en el següent apartat, durant tota la durada de la prestació d'aquest servei.
- Elaborar un document **d'Assessorament i millores treballades en la XARXA NEXES** que inclogui una anàlisi de les accions desenvolupades tant de manera presencial com virtual, tenint en compte els continguts mínims establerts a l'apartat 8.2.2., i lliurar-lo, abans de la finalització de cada anualitat, a la Diputació de Barcelona per la seva validació i enviament posterior als i a les professionals participants.
- Valorar, durant la fase d'avaluació i tancament del Programa, les actuacions fetes i els resultats obtinguts en el marc de la XARXA NEXES i incloure aquesta valoració en la **Memòria Final** del Programa.

5. MECANISMES DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

Durant tot el període de prestació del Programa la contractista ha de facilitar a la Diputació de Barcelona i, si escau, als ens locals participants, la informació necessària per garantir un seguiment acurat i una avaluació exhaustiva del mateix.

En aquest sentit, la contractista ha de posar a disposició de la Diputació de Barcelona un **Quadre de Comandament (QC)** o altre instrument similar, que faciliti a l'equip tècnic dels SADVS el control i el seguiment integral de l'activitat del Programa i de les diferents fases de treball desenvolupades a cada municipi o territori, així com l'avaluació del procés i de l'impacte del mateix.

L'instrument haurà d'incloure dades generals i per ens locals, relacionades, com a mínim amb les següents àrees de control:

- **Gestió i implementació:** Informació relativa a la planificació, organització i execució operativa del Programa a cada municipi, i a les activitats fetes i temps de dedicació de l'equip de professionals de l'entitat contractista.
- **Participació i cobertura:** Dades relacionades amb el nombre i perfil de les persones, serveis i entitats participants, així com el grau d'implicació i continuïtat

de la participació, representativitat al territori i percepció de pertinença comunitària.

- **Detecció i acompanyament:** Informació relativa a les persones beneficiàries del Programa (persones grans en risc d'exclusió social i/o que es puguin sentir soles), així com el seguiment dels processos d'acompanyament individual.
- **Impacte social i emocional:** Efectes del Programa sobre les persones beneficiàries i sobre la comunitat, tant en termes de benestar personal com de cohesió social, i incorporant, especialment, la mirada de les persones grans i el seu grau d'apoderament, vinculació comunitària i millora percebuda.
- **Coordinació i treball en xarxa:** Informació sobre la relació i els mecanismes de col·laboració establerts entre els diferents agents implicats (grup motor, serveis municipals, altres serveis, entitats, voluntariat i ciutadania), així com sobre l'eficàcia del circuit d'abordatge de la soledat i el risc d'exclusió social de les persones grans.
- **Comunicació i sensibilització:** Accions comunicatives i de difusió del Programa realitzades, així com el seu impacte en la ciutadania.
- **Continuïtat i sostenibilitat del Programa en el territori:** Capacitat de permanència del programa a cada municipi o territori un cop finalitzada la intervenció, així com la seva integració en les polítiques locals.

L'instrument ha de recollir indicadors clau, quantitatius i qualitatius, que reflecteixin el grau de compliment dels objectius establerts amb cada ens local, atenent la doble vessant d'intervenció individual i comunitària, i ha de permetre valorar l'evolució dels diferents processos o fases de treball i prendre les decisions i accions que escaiguin si es detecten dificultats, desviacions o incidències en algun àmbit.

El sistema d'indicadors haurà d'estar mensualment actualitzat i disponible per a la consulta de la Diputació de Barcelona, com a màxim, el dia 10 de cada mes, donant compte del mes anterior.

6. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

Els agents que participen en la contractació dels serveis inclosos en el Programa Nexes són els següents:

- La contractista, com executora de les activitats objecte del contracte.
- La Diputació de Barcelona, com a receptora de la demanda municipal i proveïdora dels serveis.
- Els serveis socials municipals com a beneficiaris dels serveis proveïts.

6.1. Obligacions de l'entitat contractista

L'entitat contractista serà la responsable directa de dur a terme totes les actuacions necessàries per a la Implementació del Programa Nexes en els municipis participants, i per l'impuls i dinamització de la XARXA NEXES, mitjançant l'equip de professionals que posi a disposició per prestar aquests serveis. Les seves obligacions principals són:

- Prestar el servei en els termes previstos en el contracte.
- Desenvolupar les diferents fases o processos previstos per a la Implementació del Programa als municipis, d'acord amb els terminis i resta de condicions establertes en el present plec, i mantenir informat l'equip tècnic del SADVS de possibles incidències o de la necessitat de reconduir processos de treball.
- Desenvolupar totes les accions previstes per impulsar i dinamitzar la XARXA NEXES segons les condicions establertes en el present plec.
- Garantir el treball presencial en el territori, establint una planificació dels recursos humans que asseguri de manera equitativa la cobertura a tots els municipis o comarques participants, i permeti complir amb els compromisos de presència establerts. La contractista ha de presentar aquesta planificació a l'inici de la prestació, d'acord amb allò que estableix la cl. 2.2. del PCAP, mantenir-la actualitzada durant tota la vigència del contracte, i assumir totes les despeses derivades de la mobilitat de les tècniques i de la coordinadora.
- Representar el grup motor (si aquest així ho decideix) en les Taules d'abordatge de la soledat i risc d'aïllament i/o en altres òrgans comunitaris de referència, com ara els consells o comissions de treball de les persones grans i altres que abordin de forma directa o indirecta la soledat i/o l'aïllament.
- Establir espais de relació i coordinació amb projectes afins del territori, en coordinació amb els ens locals i proposar, si escau, acords de col·laboració que beneficiïn l'estratègia d'abordatge de la soledat de les persones grans.
- Assegurar la coordinació i comunicació necessàries entre tots els agents implicats -ens locals, agents comunitaris i, si escau, Diputació de Barcelona- per a la correcta

execució del Programa en el territori, i garantir l'assistència en les reunions estratègiques amb els ens (reunions inicials, de seguiment i de tancament).

- Garantir l'assistència i participar de manera activa en les reunions de coordinació i seguiment convocades per la Diputació de Barcelona, i redactar acta de les mateixes.
- Assegurar que el personal tècnic disposa de la formació i experiència suficients, i dels recursos materials i tecnològics necessaris per garantir que tots els processos de treball amb els municipis es desenvolupin amb la màxima qualitat.
- Registrar i mantenir actualitzada tota la informació que es generi al llarg del desenvolupament del Programa, a través del sistema o instrument de gestió que la contractista proposi.
- Garantir la confidencialitat i protecció de les dades personals d'acord amb la normativa vigent.
- Elaborar i lliurar la documentació associada al Programa en temps i forma, i atendre els requeriments de modificació i millora indicats per la Diputació de Barcelona.

6.2. Responsabilitats de la Diputació de Barcelona

- Valorar les sol·licituds dels ens locals i concedir el recurs a aquelles que s'ajustin millor als criteris establerts.
- Proporcionar el marc general d'actuació per a l'execució del Programa, incloent-hi els dos serveis que la contractista ha de prestar.
- Vetllar pel correcte compliment dels objectius i fases del Programa als municipis participants.
- Convocar reunions periòdiques de seguiment amb l'adjudicatària (com a mínim, una al trimestre) i, si escau, amb els ens locals.
- Organitzar les sessions de treball i supervisar els continguts virtuals en el marc de la XARXA NEXES.
- Fer el seguiment i avaluació del desenvolupament del contracte, validant els informes i productes lliurats per l'empresa adjudicatària.
- Oferir suport en la resolució d'incidències i donar orientacions metodològiques per a la millora contínua.
- Elaborar els materials de difusió institucionals del Programa Nexes i contribuir a donar visibilitat a les actuacions municipals vinculades.

- Supervisar i validar el sistema d'indicadors per assegurar l'avaluació del programa, i la resta de documents que proposi l'adjudicatària.
- Participar en presentacions oficials de documents o de resultats del treball realitzat als municipis.
- Contribuir a l'avaluació contínua de la metodologia i del model de treball previst, i proposar les reorientacions que consideri més adients.
- Promoure que el programa Nexes i l'abordatge de la soledat i el risc d'aïllament social s'integri en les polítiques públiques locals i supramunicipals.

6.3. Responsabilitats dels ens locals

- Proporcionar el suport institucional i polític necessari per a la implementació i consolidació del programa.
- Designar una persona referent tècnica que actuï com interlocutora directa amb l'equip del programa (tècnic/a i coordinador/a de l'entitat contractista) i amb la Diputació de Barcelona.
- Facilitar l'accés a informació i dades municipals necessàries per a l'elaboració de la diagnosi inicial, la planificació comunitària i el seguiment de les actuacions.
- Facilitar la creació i/o consolidació del grup motor i liderar el Programa Nexes, en el seu municipi o territori, amb el suport del/de l'entitat contractista.
- Validar, conjuntament amb la resta d'agents, el circuit d'abordatge de la soledat i el risc d'aïllament.
- Posar a disposició del Programa espais físics adequats per a la celebració de reunions, entrevistes, tallers o altres activitats comunitàries vinculades al mateix.
- Fomentar la implicació dels agents comunitaris i entitats locals, i vetllar perquè disposin de la informació necessària al llarg de tot el procés de treball.
- Participar en les reunions que convoqui la Diputació de Barcelona, i proposar-ne si ho considera necessari, durant el desenvolupament del Programa.
- Coordinar-se amb la Diputació de Barcelona per realitzar una correcta difusió del Programa, i incorporar el logo de la Diputació de Barcelona a totes les comunicacions oficials del mateix.



7. RECURSOS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

7.1. Recursos humans

L'empresa o entitat contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, els següents mitjans personals:

- **1 Coordinadora tècnica** que assumirà les funcions de:
 - Interlocució principal amb la Diputació de Barcelona i amb els ens locals (especialment, en l'inici i tancament del Programa, i davant de situacions de dificultat).
 - Planificació del treball al territori i coordinació tècnica de l'equip.
 - Manteniment actualitzat dels mecanismes de control i seguiment del Programa, i supervisió de documents i informes.
 - Supervisió tècnica per garantir, de manera equitativa, la qualitat en la prestació i la coherència metodològica en els diferents municipis on s'implementi el Programa.

Aquesta professional tindrà una dedicació estimada mínima de 35 hores setmanals, amb:

- Horari flexible: disponibilitat en horari de tarda (mínim 2 tardes setmanals).
- Presència territorial: quan sigui necessari (reunions, presentacions...).

- **4 Tècniques especialitzades** que desenvoluparan les funcions principals següents:
 - Assessorament, capacitat i apoderament dels i de les tècnics/ques municipals per liderar el procés a escala comunitària.
 - Suport tècnic i metodològic als grups motors, i coordinació amb els/les professionals de referència (sessions de capacitat, disseny d'instruments i eines, elaboració d'informes, etc.).
 - Suport a les tècniques locals en la dinamització comunitària, en la definició i posada en marxa de l'estratègia d'abordatge de la soledat i per assegurar la presència en Taules locals o altres estructures de participació o coordinació amb agents socials, si escau.
 - Suport per la detecció casos, l'atenció individual i el seguiment i acompanyament a les persones en situació de soledat o risc d'aïllament.
 - Promoció i participació en accions de difusió i sensibilització.
 - Conducció de sessions de treball i presentacions del Programa.
 - Registre de dades i elaboració de documents i informes.

Aquestes professionals tindran una dedicació estimada mínima de 35 hores setmanals, amb:



- Presència territorial: com a mínim, 3 jornades al mes a cadascun dels municipis o ens locals assignats a cada tècnic/a. La resta de la jornada es pot teletreballar.
- Horari flexible: com a mínim, 1 de les 3 jornades haurà de ser de tarda, a fi d'ampliar les possibilitats de fer treball comunitari.

Cada ens local que participi en el Programa ha de tenir assignat/da un/a tècnic/a de referència que desenvoluparà les tasques associades als diferents processos de treball, d'acord els criteris de presencialitat descrits, i ha de conèixer i disposar de les seves dades de contacte.

Tots els ens locals que participin en el Programa han de conèixer i disposar de les dades de contacte de la coordinadora, i aquesta intervindrà també de manera presencial quan l'ens local ho requereixi o la Diputació de Barcelona ho estimi convenient.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura de totes les professionals, inclosa la coordinadora, en cas d'incidències a la jornada laboral (visites mèdiques, indisposicions, malalties, permisos, formació, vacances, etc.) i haurà de posar en coneixement de l'ens local i de la Diputació de Barcelona qualsevol canvi que es produeixi en relació als recursos humans destinats al Programa i a la seva presència en el territori.

Per altra banda, l'empresa contractista haurà de presentar a l'inici del contracte, en un termini de 15 dies naturals, una planificació dels recursos humans que asseguri de manera equitativa la cobertura a tots els municipis o comarques participants, i permeti complir amb els compromisos de presència establerts. La contractista haurà de mantenir actualitzada aquesta planificació durant tota la vigència del contracte i disponible per a la consulta de la Diputació de Barcelona.

Així mateix, l'empresa contractista haurà d'assumir totes les despeses derivades de la mobilitat del personal tècnic i de la persona coordinadora necessàries per a l'execució de les tasques previstes en el contracte. Aquestes despeses s'entenen incloses en el càlcul dels costos associats al preu ofert per cada tipologia de servei, sense que puguin comportar cap increment econòmic addicional. A aquest efecte, es considera que aproximadament el 60% dels desplaçaments es realitzaran mitjançant vehicle privat i el 40% mitjançant transport públic.

Aquests/es professionals hauran de posseir una titulació i una experiència mínima d'acord amb allò estipulat a la clàusula 1.10 del PCAP.

7.2. Recursos materials i tecnològics

7.2.1. Eina de gestió i seguiment

Per al registre, explotació i presentació de les dades i indicadors especificats a l'apartat 5 s'exigeix, com a mínim, la utilització d'eines accessibles i compatibles amb la

Diputació de Barcelona i amb els municipis participants, com ara fulls de càlcul en Excel i documents compartits a Google Drive, que permetin un seguiment transparent i coordinat del Programa.

7.2.2. Equips i eines de treball per a l'equip tècnic

L'empresa contractista haurà de proveir a cada professional de l'equip tècnic de:

- Ordinador portàtil.
- Telèfon mòbil amb connexió a internet i dades mòbils, amb un o més números de telèfon posats a disposició del Programa, que siguin identificables per la persona receptora.
- Accés a les eines de gestió i a plataformes de videoconferència per fer reunions telemàtiques.
- Altres recursos addicionals per a la generació i la supervisió d'informes.

7.2.3. Recursos de difusió i sensibilització

Per garantir la visibilitat del Programa i afavorir la participació de la comunitat, la Diputació de Barcelona podrà posar a l'abast dels municipis materials de difusió i comunicació que la contractista podrà utilitzar, segons s'acordi amb cada ens local i amb el SADVS:

- Materials impresos: cartells, fulletons i tríptics informatius.
- Recursos digitals: imatges i continguts adaptats per a xarxes socials municipals i canals institucionals.
- Col·laboració amb mitjans locals: difusió a través de butlletins municipals, webs institucionals o ràdios locals

8. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMA DE PRESENTACIÓ

8.1. Documentació a lliurar

L'entitat contractista haurà de lliurar la següent documentació, corresponent a cadascuna de les fases de treball, a més de la relativa a la XARXA NEXES i la Memòria, en els terminis assenyalats a la taula següent:

Document a lliurar (per cada ens local)	Data aprox. de lliurament
Diagnosi sobre soledat i risc d'aïllament social de les persones grans	6è mes
Circuit local d'actuació i planificació d'objectius, accions i indicadors de seguiment i impacte	12è mes
Informe del procés de dinamització i intervenció	18è-19è mes



Informe de valoració i consolidació del Programa NEXES	21è-22è mes
Assessorament i millores treballades en el marc de la XARXA NEXES (un document per tots els ens per cada anualitat)	12è i 22è mes
Memòria final (un únic document per la DIBA)	23è-24è mes

8.2. Estructura i contingut mínim dels documents lliurables:

Tots els documents a lliurar durant la prestació dels serveis inclosos en el Programa Nexes hauran de complir els següents requisits:

8.2.1. Estructura dels documents

- Identificació a la portada: cada document haurà d'incloure una portada amb el nom complet del document, la identificació de l'ens local, la data de presentació i els logotips de la Diputació de Barcelona i del municipi participant.
- Estructura interna: tots els documents hauran d'estar estructurats de manera clara i coherent i hauran d'incorporar:
 - Índex numerat amb els apartats i subapartats.
 - Resum o introducció breu que descrigui el contingut i els objectius del document.
 - Apartats i subapartats adequadament assenyalats.
- Presentació:
 - Les taules, gràfics i annexos hauran d'estar correctament numerats i referenciats, i incloure comentaris que permetin la interpretació de les dades aportades.
 - Els textos s'hauran de redactar amb llenguatge clar, incliusiu i accessible.
 - Es recomana utilitzar una extensió i un disseny adequats a la finalitat de cada document, prioritzant la claredat expositiva.

8.2.2. Continguts mínims de cada document:

- **Diagnosi sobre soledat i risc d'aïllament social de les persones grans** (veure Annex 2).
- **Circuit local d'actuació i planificació d'objectius, accions i indicadors de seguiment i impacte**
 - Definició del circuit local de detecció, derivació i seguiment de casos (en base al model DIBA presentat a l'Annex 3).
 - Agents implicats i rols (serveis socials, salut, entitats, voluntariat, etc.).



- Objectius específics del Programa al municipi.
- Accions planificades i cronograma orientatiu.
- Indicadors de seguiment i d'avaluació de l'impacte del Programa.
- Mecanismes de coordinació i comunicació entre agents.
- Eines i protocols de treball.
- **Informe del procés de dinamització i intervenció**
 - Descripció de les actuacions realitzades.
 - Estratègies d'activació de la participació i creació de vincles.
 - Resum de les dades de participació (quantitatives i qualitatives).
 - Dificultats trobades i mesures de millora adoptades.
 - Resultats i aprenentatges.
- **Informe de valoració i consolidació del Programa**
 - Valoració dels resultats assolits en relació amb els objectius inicials.
 - Anàlisi de l'impacte social (incloent-hi la perspectiva de les persones grans per avaluar l'ajust a les seves expectatives) i del grau de consolidació del circuit local
 - Valoració del treball en xarxa i de la implicació dels agents locals.
 - Elements de sostenibilitat i continuïtat del Programa.
 - Recomanacions per a futures edicions o millores del model.
- **Assessorament i millores treballades en el marc de la Xarxa NEXES**
 - Descripció de les sessions o espais de treball de la XARXA NEXES.
 - Continguts i temàtiques tractades, tant de manera presencial com telemàtica.
 - Aprenentatges compartits i bones pràctiques recollides.
 - Valoració global de la participació dels i de les professionals a la XARXA.
- **Memòria final**
 - Resum executiu de la tasca realitzada i dels resultats obtinguts en els municipis participants.
 - Principals impactes qualitatius i quantitatius a nivell local i supramunicipal.
 - Avaluació global de l'estratègia per a la Implementació del Programa Nexes al territori i de la XARXA NEXES, i recomanacions per a la seva continuïtat o ampliació.
 - Síntesi de bones pràctiques, aprenentatges i experiències transferibles.
 - Conclusions generals, propostes de millora i perspectives de futur.

8.3. Format de presentació i forma de lliurament

La presentació documents es realitzarà en format Word i PDF. La documentació annexa que s'adjunti als informes, es lliurarà en el seu format original si fos diferent a Word o PDF (PPT, full de càlcul, etc.).

La redacció dels documents serà, almenys, en català i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la Diputació de Barcelona i, seguint les obligacions que estableix la clàusula 2.2 del PCAP.

Tota la documentació serà lliurada, en primer terme, a la Diputació de Barcelona, que podrà fer esmenes perquè la contractista les incorpori, fins a la validació del document final que serà enviat o compartit amb l'ens local.

L'empresa o entitat contractista haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades, de la Diputació de Barcelona (<https://www.diba.cat/web/sala-de-premsa/imatge-corporativa>) en la totalitat de la documentació associada al Programa. Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació de la documentació lliurada que pugui realitzar la contractista.

Quan la documentació s'hagi enviar o presentar a l'ens local, haurà de figurar també a la portada el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació, seguint les indicacions de la Diputació de Barcelona. Amb aquest objectiu, la Diputació de Barcelona i els ens locals facilitaran a l'entitat contractista els corresponents logos actualitzats i amb una resolució adequada tant per a paper com per a visualització en pantalla (jpg, png, tiff).

Tots els documents vinculats al Programa, incloses les actes de reunió, es presentaran de manera telemàtica, degudament signades, a través de la seu electrònica de la Diputació de Barcelona <https://seuelectronica.diba.cat/>

9. DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ DEL SERVEI

Establir els mecanismes de difusió i els circuits de comunicació interna i externa del Programa Nexes és clau per garantir la transparència, la coordinació institucional i la màxima visibilitat del mateix davant la ciutadania i els agents socials.

9.1. Comunicació interna

Els circuits de comunicació interna tenen com a finalitat assegurar la correcta transmissió d'informació entre l'Ajuntament, la Diputació de Barcelona i l'empresa contractista.

Els canals establerts per la comunicació són: correu institucional, telèfon institucional, altres eines telemàtiques de comunicació, l'espai compartit al núvol i les reunions periòdiques que s'estableixin un cop iniciat el contracte.

9.2. Comunicació externa

Els circuits de comunicació externa tenen com a finalitat garantir la difusió del Programa Nexes davant la ciutadania, les entitats socials i culturals, i els mitjans de comunicació local.

Els canals des d'on es realitzarà aquesta comunicació externa són: webs institucionals, butlletins electrònics, xarxes socials, premsa local, actes públics i tallers de difusió del Programa.

En qualsevol cas, les accions de comunicació externa hauran de ser vàlides per la Diputació de Barcelona, així com els continguts i els canals emprats.

S'estableix un mínim de 3 accions de difusió que la contractista haurà d'impulsar:

- Presentació del Programa en el municipi i comunicació del seu inici.
- Difusió de les principals actuacions en el municipi.
- Balanç final i acte de tancament.

Així mateix, la contractista ha de revisar i compilar les notícies que es generin sobre el Programa Nexes en els diferents mitjans de comunicació i xarxes socials dels municipis.

9.3. Materials de difusió, identitat i imatge corporativa

Totes les accions de difusió hauran d'incorporar, de manera visible i conforme a les directrius corporatives, la imatge institucional de la Diputació de Barcelona i de l'ens local. L'incompliment d'aquest requisit podrà ser considerat causa de revisió del contracte.

Els materials de difusió com cartelleria, fulletons o d'altres suports físics o virtuals, seran elaborats pel departament corresponent de la Diputació de Barcelona. Així mateix, totes les propostes de materials de difusió que sorgeixin de l'ens local o de l'empresa contractista hauran de tenir el vistiplau de la Diputació de Barcelona i seguir les directrius de comunicació corporativa establertes.



10. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DEL CONTRACTE

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions que consideri oportuns.

A aquests efectes, la cap del SADVS, com a responsable del contracte, o el personal tècnic que designi, podran assistir a les reunions de coordinació amb els ens locals, a les sessions grupals o a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

Així mateix, la Diputació de Barcelona es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats que consideri oportuns d'acord amb la metodologia establerta i recollida en el present plec. Aquests controls de qualitat es podran realitzar mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents i seguiment del compliment dels terminis acordats. La Diputació de Barcelona podrà demanar els canvis i el replantejament global o parcial del servei proveït quan no es correspongui als requeriments detallats en aquest plec de condicions.



ANNEXOS

Annex 1.- Fitxa de l'ens local

Dades Generals

Municipi:

Zones i/o barris d'actuació:

Participació al Programa Nexes en anteriors edicions: ☐ Sí ☐ No **Edició:** _____

Producte 1: ☐ Programa Nexes **Producte 2:** ☐ Xarxa Nexes

Referent de l'ens municipal:

- Nom i càrrec:
- Correu electrònic:
- Telèfon:
- Disponibilitat horària:

Altres referents municipals implicats:

(Noms, àrees o serveis implicats, rols)

Agents clau i grup motor

Membres potencials del grup motor:

(Nom, entitat, contacte, disponibilitat, rol previst)

Principals agents comunitaris identificats:

(Serveis, entitats, consells, associacions, etc.)

Existència d'estructures participatives vinculades:

- ☐ Taules de soledat, gent gran, envelliment actiu...
- ☐ Consell de Gent Gran
- ☐ Associació de veïns
- ☐ Altres (especificar): _____

Diagnosi prèvia i context

Estudis o diagnòstics previs sobre soledat o gent gran:

(Títol, any, entitat elaboradora, breu descripció)

Altres programes municipals relacionats (Radars, voluntariat, etc.):

(Nom del programa, àrea, coincidències o sinergies)

Diagnosi participativa

Període d'execució: Inici ____ / Fi ____

Metodologia utilitzada:

- ☐ Entrevistes
- ☐ Grups focals
- ☐ Observació comunitària
- ☐ Altres (especificar)

Agents i col·lectius participants:

(Nombre i breu descripció)

Principals resultats i necessitats detectades:

(Resum qualitatiu breu)



Diagnosi realitzada (adjunta)

Disseny i planificació

Període: Inici ____ / Fi ____

Concreció del grup motor:

(Membres, lideratge, grau de participació, tasques assignades)

Planificació d'accions:

(Accions previstes, objectius específics, cronograma breu)

Accions inicials de difusió previstes:

(Canals, públics, materials)

Actes i reunions realitzades:

(Data, participants, acords i accions decidides)

Dinamització i intervenció comunitària

Període: Inici ____ / Fi ____

Accions comunicatives realitzades:

(Tipologia, canals, abast)

Accions i estratègies comunitàries realitzades:

(Tipologia, freqüència, participants, resultats observats)

Intervenció Individual:

(Persones detectades, derivacions, Plans de Suport, Tipologia d'accions i/o activitats...).

Valoració i consolidació

Període: Inici ____ / Fi ____

Principals resultats de l'avaluació:

(Impacte, dificultats, factors d'èxit, millores)

Acte de devolutiva i tancament al municipi:

(Data, participants, format, principals conclusions)

Annexos i documentació associada

- Diagnòstic participatiu (resum o document)
- Actes de reunions del grup motor
- Materials de comunicació
- Instruments d'avaluació (informes de seguiment)
- Altres documents rellevants



Annex 2.- Diagnosi de soledat i risc d'aïllament social de les persones grans

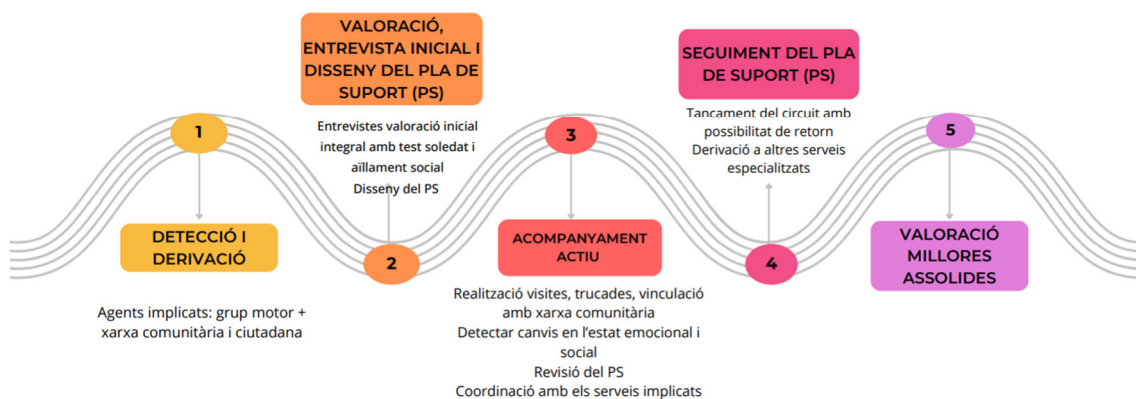
La diagnosi col·laborativa és una eina per comprendre de manera integral les condicions estructurals, socials i comunitàries que influeixen en les situacions de soledat no desitjada i d'aïllament social de les persones grans. Aquesta anàlisi facilita la definició d'estratègies d'intervenció adaptades al territori, a les seves característiques i a les de la seva població.

Indicadors de partida	Estructurals	Planejament urbanístic comarcal (distribució territorial, orografia, accessibilitat, xarxa de transport...).
	Socio demogràfics	<i>Les dades estructurals són essencials per entendre com el territori (la seva configuració física, l'accessibilitat o la dispersió dels nuclis urbans) condiciona les relacions socials i la possibilitat de participar en la vida comunitària.</i>
	Actius comunitaris	Tipologia de població diana (nombre persones grans, persones amb dependència, índex d'envelliment, índex de pobresa, nivell educatiu, etc.). <i>Aquestes dades permeten conèixer la composició i les característiques socials de la població sobre la qual es vol intervenir. Ajuden a identificar segments de població més vulnerables a la soledat o l'aïllament, com poden ser les persones que viuen soles, amb nivells baixos de renda o amb dependències. També faciliten la detecció de desigualtats territorials i permeten orientar les accions de prevenció i suport segons el perfil sociodemogràfic del municipi.</i>
	Altres	Xarxa comunitària (agents comunitaris, associacions, voluntariat, espais residencials, casals, altres), recursos i equipaments municipals, programes i processos en marxa sobre soledat de les persones grans, taules i espais, altres programes d'envelliment... Concreció dels serveis i membres integrants del grup motor. <i>Els actius comunitaris representen els recursos humans, socials i institucionals que donen vida a la comunitat. Identificar-los és clau per detectar oportunitats de col·laboració i sinergies, així com per reconèixer els espais i agents que poden tenir un paper actiu en la detecció i l'acompanyament de persones en situació de soledat. Aquesta informació permet també valorar la densitat i la vitalitat de la xarxa comunitària, i dissenyar accions que potenciïn els vincles existents o creïn nous espais de relació.</i>
		Cohesió/capital social de la població destinatària del municipi: alt, mig, baix. Barreres o conflictes a nivell comunitari detectats. <i>Aquest bloc permet captar aspectes menys quantificables però fonamentals per entendre la dinàmica social del municipi.</i>



Annex 3.- Model de circuit DIBA

Circuit del Programa Nexes "Abordatge de la Soledat i l'aïllament social al món local"



Metadades del document

Núm. expedient	2025/0046541
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars que regiran el contracte de serveis consistent en la prestació del programa "Nexes, atenció a la soledat i al risc d'aïllament social de persones grans", adreçat a municipis de més de 10.000 habitants i ens supramunicipals de la província de Barcelona

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Yolanda Maria Moragues Casabon(TCAT)	Cap del Servei d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat Social Signa	10/02/2026 16:36

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
dee69d502d99ef75b0d9	https://seuelectronica.diba.cat	

