

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN EL
CONTRACTE DE SERVEIS DEL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF RELATIU A
LA PRESTACIÓ DEL PROGRAMA CUBELLES I OLIVELLA, VILES CUIDADORES,
D'ACOMPANYAMENT A LA SOLEDAT NO DESITJADA DE PERSONES GRANS**

1. ANTECEDENTS

El contracte programa 2022 – 2025 de Serveis Socials, entre el Departament de Drets Socials i Inclusió i el Consell Comarcal del Garraf va incorporar la fitxa Envel·liment de Quilòmetre Zero amb l'objectiu de potenciar l'envel·liment actiu i de qualitat de les persones grans en el seu entorn, com a model de socialització, de prevenció i de promoció de l'autonomia personal.

L'objectiu del projecte Envel·liment de Quilòmetre Zero és fomentar l'autonomia i qualitat de vida de les persones prevenint i retardant l'aparició o l'evolució de la dependència, i evitar la situació de soledat no desitjada.

Les accions que s'impulsen a través del projecte d'Envel·liment de Quilòmetre Zero, adreçades a les persones grans, en el marc del Projecte Garraf, comarca cuidadora responen als objectius fixats al Programa d'Actuació comarcal 2023-2027 en l'àmbit de la gent gran.

El 22 de maig de 2025 el Ple del Consell Comarcal del Garraf va aprovar el Pla Local d'Envel·liment Quilòmetre Zero de Canyelles, Cubelles i Olivella, que recull les polítiques i propostes d'actuació fruit de les necessitats detectades.

El 2025 el Consell Comarcal del Garraf va dur a terme una prova pilot d'un nou servei d'acompanyament a persones grans en situació de soledat no desitjada i/o aïllament social, que viuen soles, Cubelles i Olivella VILES CUIDADORES, per atendre les principals problemàtiques detectades en la diagnosi d'Envel·liment. Aquest programa agrupa diferents actuacions proposades en el Pla Local d'Envel·liment Quilòmetre Zero:

- Línia estratègica 2. Fomentar entorns amigables
 - Acció 7. Programes de sensibilització comunitària.
 - Acció 8. Acompanyament personalitzat per al foment de l'autonomia, l'accessibilitat i la inclusió.
- Línia estratègica 4. Innovació i transformació social
 - Acció 18. Espais relacionals i de prevenció de situacions de soledat no desitjada.
 - Acció 19. Visites i acompanyament en el domicili.
 - Acció 21. Impuls del voluntariat en projectes comunitaris de cura a les persones grans.

Aquest servei vol proporcionar un suport social i emocional i un apropament dels serveis que treballen per pal·liar aquesta situació.

Aquest projecte es gestiona i finança a través del Contracte Programa 2022-2025, actualment prorrogat per al 2026, entre el Departament de Drets Socials i Inclusió i el Consell Comarcal del Garraf en matèria de serveis socials i altres programes relatius al Benestar Social i a través de les aportacions dels ajuntaments dels municipis beneficiaris. En data 19/12/2025, mitjançant Decret 0519-2025, s'ha aprovat la signatura de l'addenda i pròrroga per a l'annualitat 2026 del conveni del Contracte programa. Així mateix, en la sessió de Ple celebrada el 5 de febrer de 2026 el Consell Comarcal del Garraf va aprovar el conveni amb els ajuntaments de Cubelles i Olivella

per la prestació dels serveis socials d'atenció primària i altres programes de serveis socials i el corresponent annex econòmic per al 2026, que inclou, entre d'altres, el finançament necessari per a dur a terme el programa VILES CUIDADORES durant l'exercici 2026.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és establir les condicions tècniques i particulars que han de regir la contractació del servei d'acompanyament a persones grans en situació de soledat no desitjada o aïllament social VILES CUIDADORES als municipis de Cubelles i Olivella des del 1 de juliol al 31 de desembre de 2026.

Aquest servei va directament vinculat i condicionat al finançament del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya i els convenis en l'àmbit de Serveis Socials amb els municipis de Cubelles i Olivella, així com eventuais línies de subvenció que es puguin obtenir d'altres institucions com la Diputació de Barcelona.

3. DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA VILES CUIDADORES

El programa d'acompanyament Viles Cuidadores s'orienta a detectar situacions de soledat no desitjada de persones grans, i altres situacions de risc social, i elaborar i implementar una proposta de treball per reduir el sentiment de soledat no desitjada a través d'una atenció centrada en la persona, individualitzada alhora que comunitària, tenint en compte els interessos i necessitats de cada persona.

L'objectiu del nou servei és millorar la resposta a un problema social existent: la població envellida que viu en situacions de soledat no volguda a municipis petits, de caràcter rural en alguns casos, amb nuclis de població molt dispersos i allunyats dels serveis i amb manca de sistemes de transport públic i adaptat per accedir-hi.

3.1. Objectius del programa

Els objectius generals del programa d'acompanyament "VILES CUIDADORES" són:

- Fomentar una societat en xarxa on les persones es vinculin i s'afavoreixi la salut i els benestar (objectiu Pla Local Envel·liment Quilòmetre Zero).
- Sensibilitzar a la ciutadania sobre la soledat no desitjada de les persones grans, i implicar-la en la detecció i intervenció comunitària d'aquesta problemàtica.
- Millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones grans en situació de soledat no desitjada o aïllament social.
- Adequar i adaptar els recursos per donar respostes a les necessitats de les persones grans.
- Fomentar la participació de les persones grans en projectes d'arrel comunitària seguint la seva inclusió.

- Lluitar contra la solitud no volguda.
- Reduir la bretxa digital.
- Combatre l'edatisme mitjançant actuacions comunitàries.

Els objectius específics del programa d'acompanyament "VILES CUIDADORES" són:

- Detectar situacions de soledat no desitjada en persones grans.
- Oferir acompanyament i suport social i emocional que ajudin a reduir aquesta situació i fomentar la participació comunitària.
- Identificar i implicar a diferents agents públics i socials del municipi (serveis de salut, serveis socials, entitats del tercer sector, ciutadania, comerços...) en la sensibilització, detecció i atenció a les persones grans en situació de soledat no desitjada.
- Fomentar la socialització i les relacions veïnals de les persones grans usuàries del programa d'acompanyament.
- Crear espais de relació i participació (persones grans, intergeneracionals, etc.).
- Capacitar a les persones grans en habilitats digitals per a fer ús de mòbils i/o tauletes per tal de fomentar la interacció a través de les noves tecnologies.

La finalitat del projecte és que les persones grans es vinculin a la comunitat per poder ser autònomes sense necessitat del suport del projecte.

3.2. Persones destinatàries

Les persones destinatàries del programa d'acompanyament són:

- Persones grans, majors de 65 anys, que viuen soles en els municipis de Cubelles i Olivella. Tenen un perfil que les deixa fora de serveis adreçats a persones amb pèrdua d'autonomia, com el Servei d'atenció domiciliària (SAD) vinculat a l'atenció a la dependència, o a persones amb mancances socioeducatives i/o econòmiques com el SAD Social.

En aquest sentit, el nou servei vol esdevenir preventiu i atendre les persones que no són encara beneficiàries de serveis específicament pensats per a persones en situació de dependència i contribuir tant a retardar la seva pèrdua d'autonomia com a millorar la seva salut mental.

El programa també contempla poder atendre a les persones grans que desenvolupen el rol de persona cuidadora no professional i tenen sentiments de soledat.

3.3. Actuacions del programa

Les principals actuacions que ofereix el programa d'acompanyament són:

- Visites a domicili on oferir espais de conversa i acompanyament a la situació de la persona donant un suport social i emocional i així reduir el sentiment de

soledat no desitjada. En aquestes visites s'anima a la persona a incrementar les capacitats tecnològiques, si escau, per així fomentar la socialització també a través d'aquestes.

- Acompanyament per sortir al carrer, a passejar, fer visites mèdiques, gestions (presencials i/o digitals), i fomentar la relació entre persones veïnes, o del mateix programa, per tal de generar noves relacions socials i xarxes d'ajuda mútua.
- Seguiment a través de trucades telefòniques per garantir l'acompanyament emocional i reforçar la relació personal. Aquestes trucades poden ser videotrucades grupals o individuals i poden servir també per informar d'activitats d'interès o recordatoris.

Per treballar en aquesta línia, el programa d'acompanyament contempla la participació d'agents comunitaris presents en cada municipi per implicar-los en la detecció de persones beneficiàries i adaptar els recursos en funció de les necessitats de cada persona per tal de millorar la qualitat de vida, la seva autonomia i fomentar la seva inclusió comunitària. També es preveu la implicació d'aquests agents comunitaris en la difusió del programa i sensibilització davant les situacions de soledat no desitjada que es troben moltes persones grans.

El programa vol esdevenir un servei que coordina els diferents agents i serveis presents al territori i detectar situacions d'empitjorament.

4. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

El Consell Comarcal del Garraf ha optat per l'encàrrec extern via contractació pública.

Els agents que intervenen en relació a la titularitat del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES en l'àmbit de la prevenció, detecció i atenció a la soledat no desitjada de les persones grans són:

- L'empresa contractista, com executora de les actuacions objecte del contracte.
- El Consell Comarcal del Garraf, com a receptora de la demanda, proveïdora i supervisora del programa.
- Ajuntament de Cubelles i Olivella, com a titulars del servei.

4.1. Responsabilitats de l'empresa contractista

L'empresa contractada és la responsable de les següents funcions generals:

- Planificar les actuacions del programa d'acompanyament, juntament amb el Consell Comarcal del Garraf, ajustar-se al calendari acordat i informar al Consell de qualsevol incidència, queixa, reclamació i suggeriment rebut.
- Implementar el programa d'acompanyament VILES CUIDADORES a cada municipi participant i realitzar les actuacions descrites en aquest plec.

- Mantenir, durant tot el desenvolupament del programa d'acompanyament, una coordinació estable amb el Consell Comarcal del Garraf.
- Assegurar la qualitat del servei tant en l'atenció individualitzada a les persones beneficiàries com en la coordinació amb la resta d'agents implicats.
- Posar a disposició del programa els recursos humans suficients per a executar-lo adequadament.
- Proveir els recursos tecnològics necessaris (mòbil i portàtil) per a la prestació del programa.
- L'entitat adjudicatària podrà realitzar propostes de modificació de les condicions de prestació del servei, especialment les referides a les tasques, la freqüència, els horaris o professionals adscrites al servei.
- Traspasar la informació relativa al desenvolupament del programa.
- Complir amb les obligacions de confidencialitat i protecció de la informació tractada.
- Assistir a les reunions que convoquin els ajuntaments de Cubelles i Olivella o el Consell Comarcal del Garraf.
- Actuar sempre en nom i representació de l'ajuntament de cada municipi.
- Participar en la difusió del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES i les seves actuacions comunitàries.
- Correspon exclusivament a l'entitat adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits. En relació amb el personal destinat a l'execució d'aquest contracte, l'entitat adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà el pagament dels salaris, les substitucions en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- Emissió de la facturació mensual al Consell Comarcal per mes vençut mitjançant factura electrònica.
- Estar al dia de tots les seves obligacions fiscals, seguretat social, declaració responsable, assegurances perceptives i necessàries per tal de realitzar aquesta tasca.
- Garantir la formació en matèria de prevenció de riscos i vigilància de la salut.

- Tenir assegurança de responsabilitat civil per al personal contractat vigent.
- L'empresa, abans del 31 de gener de l'any següent a la execució del servei haurà de presentar una memòria tècnica i econòmica de les accions que s'hagin dut a terme, segons l'objecte d'aquest contracte.
- Ha de disposar de mitjans propis per al desenvolupament de la prestació de l'objecte del contracte.
- Els costos dels desplaçaments de servei a servei aniran a càrrec de l'entitat adjudicatària.

4.2. Responsabilitats del Consell Comarcal del Garraf

El Consell Comarcal del Garraf és el responsable de les següents funcions generals:

- Designar d'un/a referent tècnic/a del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES.
- Definir les directrius bàsiques per la implementació del programa, conjuntament amb l'empresa contractista i en col·laboració dels ajuntaments de Cubelles i Olivella.
- Supervisar i fer el seguiment general del programa.
- Col·laborar en la identificació d'agents comunitaris que es considerin rellevants per a l'execució del programa d'acompanyament i promoure la seva col·laboració activa.
- Assolir el compromís d'implicació i lideratge oportuns que assegurin la realització de les activitats previstes en el programa.
- Participar en la difusió del programa i facilitar el material de difusió a l'empresa contractista i als ens locals.
- Participar en les reunions que convoquin els ajuntaments de Cubelles i Olivella durant l'execució del programa d'acompanyament.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Presentar la justificació i fer l'acceptació de la transferència assignada per l'esmentada resolució.

4.3. Responsabilitats de l'Ajuntament de Cubelles i Olivella

Els ajuntament de Cubelles i Olivella són els responsables de les següents funcions generals:

- Convocar les reunions que consideri necessàries per a fer el seguiment del programa d'acompanyament.

- Cedir i habilitar espais en els equipaments municipals que permeti desenvolupar les actuacions comunitàries del programa.
- Participar en la difusió del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES i les seves actuacions comunitàries.
- Coordinar la posada en marxa del programa i supervisar el seu desenvolupament.
- Finançar el programa, de manera complementària a les aportacions del Departament de Drets Socials i Inclusió i altres subvencions que es puguin obtenir.

5. RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Recursos humans materials i tecnològics

El programa d'acompanyament VILES CUIDADORES es presta mitjançant la contractació d'una tècnica superior d'integració social.

L'empresa adjudicatària ha de garantir per al seu personal, el compliment de les condicions laborals establertes pel conveni d'acció social.

Per al correcte desenvolupament del programa, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb el personal qualificat següent:

Personal a subrogar

Actualment, el servei compta amb una tècnica superior d'integració social contractada a 25 hores a la setmana sent objecte de subrogació. Consta a l'expedient informació amb el Quadre de personal a subrogar facilitada per l'empresa que presta el servei actualment.

- 1 integrador/a social, a 25 hores a la setmana, a desenvolupar les següents funcions:
 - Vetllar per la posada en marxa i el desplegament del programa d'acompanyament a cada municipi.
 - Primera acollida al programa. Realitzar entrevista exploratòria prèvia i definició del Pla d'acompanyament de cada persona beneficiària.
 - Elaborar els documents de treball per persona beneficiària; registre de seguiment, dades bàsiques i observacions.
 - Visites a domicili per donar suport social i reduir la situació de soledat no desitjada i/o aïllament social a través d'espais de conversa i acompanyament dinamitzant activitats d'estimulació cognitiva, física i emocional.

- Acompanyaments per sortit a passejar, visites mèdiques, fer gestions, etc.
- Seguiment a través de trucades telefòniques setmanals per garantir l'acompanyament emocional i reforçar la relació personal.
- Fomentar la relació entre persones, que participin en el programa, a partir de trobades comunitàries.
- Dinamitzar les trobades organitzades pel programa.
- Registrar i mantenir actualitzada tota la informació que es generi en el desenvolupament de les actuacions del programa.
- Participar en l'avaluació del programa i facilitar el qüestionari de satisfacció a les persones beneficiàries una vegada finalitzin la seva participació.
- Coordinacions amb els professionals de serveis municipals que puguin acompanyar a les persones ateses (serveis socials, SIAD, Creu Roja...) amb l'objectiu de garantir l'adequat servei.
- Coordinacions per la valoració de casos, seguiment de les visites a domicili, situacions susceptibles a ser registrades a Hèstia o comunicades als professionals referents de cada persona.
- Difondre el programa d'acompanyament a cada municipi (comerços, establiments i ciutadania) i impulsar la captació de les persones usuàries.
- Complir amb les obligacions de confidencialitat i protecció de la informació tractada.
- En cas d'urgència mèdica l'entitat adjudicatària contactarà amb la família i acompanyarà a la persona beneficiària al centre mèdic o hospitalari més pròxim.

La persona encarregada i responsable de l'atenció directa ha de disposar de la titulació d'integració social.

Horari a desenvolupar:

Visites a domicili i acompanyaments. Seguiment de trucades.

- Dilluns, dimecres, dijous i divendres de 9:00 a 14:00

Primera acollida. Entrevista exploratòria de noves persones beneficiàries

- Dimarts de 9:00 a 14:00

La distribució dels serveis en els dos municipis serà:

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
9 a 14h	OLIVELLA	ACOLLIDA NOVES PERSONES / COORDINACIONS	CUBELLES	OLIVELLA	CUBELLES

L'empresa adjudicatària aportarà en tot moment, el personal necessari per a la prestació del programa, tenint en compte les clàusules socials que incorpora el plec de condicions administratives.

La persona treballadora que presti les actuacions del programa, aportada per l'empresa adjudicatària, dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre ella i el Consell Comarcal del Garraf existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat de la persona que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.

Durant els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret la persona de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals hi haurà parada en les actuacions del programa. Aquests dies seran comunicats a la persona responsable del contracte del Consell Comarcal del Garraf.

L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.

Així mateix, les baixes del personal seran comunicades immediatament a la persona responsable del contracte per correu electrònic. L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la substitució de la persona per una altra amb la mateixa qualificació, en el termini de 72h.

L'adjudicatari haurà de promoure i vetllar per la convenient actualització i millora de la formació del personal per adequar-se contínuament a les necessitats que puguin sorgir en el temps de prestació del servei, amb un mínim de 20 hores anuals per empleat/da. La realització d'aquesta formació s'haurà de dur a terme en els primers 6 mesos des de l'inici del contracte, i pels següents anys prenent com a referència els mateixos 6 mesos de l'any. Així mateix caldrà acreditar la seva realització davant l'òrgan de contractació, en el termini màxim d'un mes des de la finalització de la formació.

5.2. Recursos materials i tecnològics

Per tal de portar a terme la prestació objecte d'aquest contracte, l'empresa contractista ha de:

- Posar a disposició de la persona professional d'intervenció al domicili els dispositius electrònics (mòbil i portàtil) per a la gestió documental de tota la informació vinculada al programa.
- L'empresa ha de disposar del material i espais necessaris per tal de facilitar la coordinació interna i els sistemes de comunicació de l'equip per la gestió de l'activitat.
- Destinar un número de telèfon mòbil específic pel programa amb l'objectiu de facilitar el contacte directe amb les persones beneficiàries i l'equip del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES.

6. CALENDARITZACIÓ DE DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

El calendari per a desenvolupar el programa d'acompanyament VILES CUIDADORES en cadascun dels municipis, en relació a les funcions de l'empresa adjudicatària, és:

	Juliol 2026	Agost 2026	Setembre 2026	Octubre 2026	Novembre 2026	Desembre 2026
ACCIÓ COMUNITÀRIA						
Organització i dinamització de trobades comunitàries.						
ACCIÓ INDIVIDUAL						
Detecció de situacions de soledat no desitjada.						
Entrevistes exploratòries						
Visites a domicili i acompanyament social						
Seguiment per trucades telefòniques						
PLA D'ACOMPANYAMENT						
TANCAMENT DEL PROGRAMA						

7. REQUERIMENTS FORMALS DE LA DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

La presentació d'informes es realitza en suport informàtic i en format word i pdf. En cas d'haver documentació annexa es lliura en el seu format original.

L'empresa adjudicatària ha d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades del Consell Comarcal del Garraf en la totalitat de la documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics. Així mateix, la incorporació del logotip de cada ajuntament en els documents que siguin propis de cada municipi.

La imatge corporativa del Consell Comarcal del Garraf i dels ajuntament de Cubelles i Olivella respectivament seran inclosos en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugui realitzar l'empresa contractada, amb l'autorització prèvia del Consell Comarcal del Garraf, així com la imatge del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya com la imatge de la Diputació de Barcelona.

8. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària ha de responsabilitzar-se de les següents tasques relatives a la coordinació i seguiment general del suport tècnic:

- Realitzar una reunió cada 3 mesos amb el Consell Comarcal del Garraf per la coordinació i seguiment del programa i elaborar les actes.
- Realitzar les reunions de coordinació amb cada ajuntament que s'acordin durant l'execució del programa, inclosa la reunió inicial i final.
- Elaborar i mantenir actualitzada tota la informació de cada persona beneficiària en els documents de gestió i seguiment.
- Lliurar puntualment la informació del desenvolupament del programa per a portar a terme les coordinacions i avaluacions.

ANNEX: DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA

1. DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA

El programa d'acompanyament VILES CUIDADORES es caracteritza per complementar l'atenció individual amb l'acció comunitària que cal mantenir durant tot el procés d'implementació a cada municipi.

El nombre d'ens locals en els que es desenvolupa el programa d'acompanyament, i les seves actuacions, és de 2. En quan a l'atenció individualitzada, l'objectiu és visitar persones grans per valorar la seva situació de soledat. Les actuacions s'han de realitzar de manera simultània als dos municipis, tot i que les característiques de cada municipi puguin comportar diferències en el desenvolupament d'algunes actuacions.

Abans d'iniciar la intervenció en cada municipi cal definir una línia de treball consensuat amb cada ajuntament segons les seves necessitats i interessos per atendre a les persones grans.

El programa parteix d'una primera detecció, per part de serveis socials o salut, de les persones que poden estar en situació de soledat no desitjada de cada municipi, són derivades al programa mitjançant el traspàs de les dades de contacte i una breu introducció de la situació de la persona per tal d'obtenir tota la informació possible per facilitar el procés de valoració i acollida així com la proposta personalitzada d'intervenció.

La informació a tenir en compte en aquest primer contacte amb la professional referent és:

- Motiu de derivació: situació de soledat i factors detectats. Durant l'execució del programa d'acompanyament es dona un full de derivació a tots els agents implicats, que puguin ser detectors de persones en situació de soledat no desitjada, per contactar posteriorment. En aquest full de derivació, es faciliten les dades de contacte i es descriu una breu situació de la persona amb el motiu de derivació.
- Acceptació de la persona ver el programa d'acompanyament.
- Coneixement de persones familiars o properes que sàpiguen de la situació de la persona usuària i participació al programa d'acompanyament.
- Abordatge de la primera visita amb la persona usuària. La persona professional referent que fa la derivació avisa a la persona gran de que rebrà una trucada per concertar la primera visita.

Es registra a l'expedient del programa Hèstia totes les persones que comencin la seva participació al programa d'acompanyament VILES CUIDADORES per tal de que la professional referent de Serveis Socials pugui consultar o fer seguiment de la seva situació.

La persona interessada es pot posar en contacte amb el programa també de manera directa, o a través d'un familiar o conegut.

2. COORDINACIÓ DEL PROGRAMA

La coordinació del programa la realitza la Tècnica Comunitària del Consell Comarcal del Garraf que desenvolupa les següents funcions:

- Mantenir els espais de coordinació amb l'empresa contractada i els agents implicats, amb l'objectiu d'assolir un funcionament òptim i convocar aquells que consideri necessaris per fer el seguiment del programa.
- Planificar les actuacions que ofereix el programa d'acompanyament.
- Organitzar les actuacions comunitàries.
- Dissenyar els materials de comunicació i difusió.
- Identificar les persones beneficiàries del programa segons criteris establerts.
- Facilitar el primer contacte de les professionals del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES amb les persones beneficiàries i amb altres serveis i agents comunitaris implicats.
- Primera acollida al programa. Realitzar entrevista exploratòria prèvia i definició del Pla d'acompanyament.
- Registrar i mantenir actualitzada tota la informació que es generi en el desenvolupament de les actuacions del programa.
- Fer el seguiment periòdic del desenvolupament de les persones beneficiàries del programa; adaptació a les necessitats canviants de les persones usuàries.
- Vetllar pel compliment per part de l'empresa contractista del desenvolupament del programa d'acompanyament.
- Vetllar per l'eficàcia i l'eficiència de la implementació del programa d'acompanyament Viles Cuidadores.
- Fer l'avaluació del programa i del seu impacte en relació amb les persones beneficiàries i els agents implicats per assegurar la qualitat de la prestació.
- Resolució d'incidències amb les persones usuàries.
- Donar respostes a les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

Amb les dades de contacte facilitades per serveis socials, i altres agents socials, la Tècnica comunitària del Consell Comarcal del Garraf inicia les trucades telefòniques a les persones seleccionades per a programar la primera visita al domicili.

Durant la trucada es vetllarà perquè aquest primer contacte transmeti confiança i que la informació del programa sigui clara per tal de que la persona accepti la primera visita. Es programa una visita d'una hora per realitzar l'entrevista. En cas que no es completi la informació es pot programar una segona visita inicial.

- **Visita a domicili i entrevista exploratòria i escales de valoració.**

L'atenció individualitzada s'inicia amb la primera visita al domicili per part de la referent del programa del Consell Comarcal del Garraf i la integradora social contractada amb l'empresa. En aquesta visita, es realitza una entrevista d'exploració semiestructurada per tal de conèixer el seu dia a dia, les seves capacitats, interessos i preocupacions de la persona i detectar situacions de soledat no desitjada i altres possibles situacions de risc social i emocional. També es passa l'escala de valoració sòcio-familiar TSO i l'escala de valoració de la soledat no desitjada JONG GIERVELD. Aquesta exploració es complementa amb l'observació directa de la persona i de l'entorn de l'habitatge. A l'entrevista es pot comptar amb la presència de familiars o persones cuidadores.

Quan es detecten situacions de soledat no desitjada, i la persona accepta participar al programa, es defineix un pla d'acompanyament personalitzat on es contempla el tipus d'intervenció, individual o comunitari, els objectius a assolir i es proposen les actuacions adreçades a pal·liar el sentiment de soledat no desitjada, i la seva temporalitat, i promoure la interacció amb altres persones del programa, i municipi, per augmentar les relacions socials. També es preveu l'acompanyament en la vinculació de la persona amb altres agents, entitats o grups.

Una vegada es finalitza la primera visita la referent del programa del Consell Comarcal del Garraf fa el registre amb la informació recollida de l'entrevista i de les escales de valoració al programa d'informació Hèstia, compartit amb serveis socials. Tanmateix, es detalla la informació als diferents documents de gestió i seguiment del programa d'acompanyament.

Les persones detectades que una vegada feta la primera entrevista no participen al programa d'acompanyament VILES CUIDADORES són:

- Tot i trobar-se en situació de soledat la persona no accepta la participació al programa.
- En cas que la persona estigui diagnosticada o presenti problemàtiques de salut o de risc social que prioritzin la seva intervenció. En aquest cas es farà el traspàs a serveis socials per al seu seguiment i derivació a programes o agents socials més apropiats.

Pla d'acompanyament

El programa d'acompanyament VILES CUIDADORES posa a la persona en el centre de l'atenció. Mitjançant un pla d'acompanyament es busca cobrir les necessitats i promoure una participació activa i millorar el seu benestar emocional i personal.

Arran de la informació extreta de l'entrevista i la situació de la persona es proposa un pla d'acompanyament personalitzat adaptat als seus interessos i necessitats tenint en compte també les seves limitacions (autonomia, barreres arquitectòniques al domicili o en l'entorn que dificulten la seva mobilitat, recursos econòmics, manca de suport, etc.).

El programa VILES CUIDADORES és un pont entre la persona atesa i la comunitat, ofereix un suport social i emocional que faciliti la interacció i l'apropament comunitari i així reduir el sentiment de soledat o aïllament.

En el pla d'acompanyament s'incorpora:

1. Tipus d'intervenció.
 - INTERVENCIÓ INDIVIDUAL: acompanyament individualitzat.
 - a. Visites a domicili.
 - b. Acompanyament per sortir, visites mèdiques, etc.
 - c. Seguiment a través de trucades telefòniques.
 - INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA: apropament a la comunitat.
 - d. Fomentar les relacions socials a partir de les trobades comunitàries.
 - e. Generar grups comunitaris per zones de cada municipi.

El plans d'acompanyament poden ser de diferents nivells i poden anar variant a mesura que la persona avança en el procés i en funció de les seves necessitats en cada moment d'avaluació del cas.

Nivell 1: Pla d'acompanyament comunitari.

Nivell 2: Pla d'acompanyament individual.

Nivell 3: Pla d'acompanyament individual i comunitari.

2. Durada aproximada del Pla d'acompanyament: 6 a 12 mesos.
3. Els objectius generals i específics a assolir.
4. Les actuacions que ofereix el programa:
 - visites a domicili i acompanyament social.
 - Seguiment a partir de les trucades telefòniques.

- Les trobades comunitàries organitzades pel programa d'acompanyament VILES CUIDADORES.

5. Finalització de Pla indicant el motiu.

La finalitat del Pla d'acompanyament és incrementar les relacions socials de les persones beneficiàries del programa per tal de pal·liar la situació de soledat no desitjada.

Abans de finalitzar el Pla d'acompanyament, i consegüentment el programa d'acompanyament, l'empresa contractista i la referent del Consell Comarcal del Garraf realitzen una darrera visita al domicili per avaluar l'impacte del programa en la situació de cada persona. Per això, en aquesta visita s'administra una segona vegada l'escala de valoració de la soledat no desitjada JONG GIERVELD i es passa un qüestionari de satisfacció.

Es deixarà registrat a Hèstia el tancament del programa de cada persona participant.

En relació amb l'actuació comunitària

El programa d'acompanyament VILES CUIDADORES organitza diferents trobades comunitàries entre les persones beneficiàries. Aquestes trobades van destinades a impulsar la relació entre persones que participen en el programa i fomentar el seu vincle.

Una vegada les persones han entrat i s'han adaptat al funcionament del programa, l'empresa adjudicatària ha d'organitzar i dinamitzar trobades comunitàries per tal d'anar vinculant a les persones i anar reduint la intervenció individual. Això permetrà que noves persones detectades puguin participar al programa rebent una atenció individualitzada amb l'objectiu d'incorporar-se a les trobades.

Difusió del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES i compromisos amb els agents

Per poder donar a conèixer el programa d'acompanyament VILES CUIDADORES és fa necessària tenir programada una campanya d'informació i difusió adreçada a sensibilitzar i conscienciar envers les situacions de soledat no desitjada de les persones grans i promoure un treball en xarxa entre diferents serveis, professionals i entitats del territori que es compromet a detectar i abordar, de forma col·lectiva, aquesta problemàtica social.

- **Administració local:** Ajuntament de Cubelles i Ajuntament d'Olivella. Recursos adreçats a les persones grans (Casal de la gent gran) i altres àrees, serveis o programes: dinamització de persones grans, biblioteques, equipaments esportius o socioculturals, etc.
- **Consell Comarcal del Garraf:** administració que impulsa el desplegament del projecte.
- **Serveis Socials:** equips de dependència i referents de persones grans.
- **Centres d'Atenció Primària de salut:** Cubelles i Olivella.

- **Entitats del tercer sector de l'àmbit social i gent gran:** ACTUA Cooperativa, CREU ROJA Olivella, Fundació Amics de la Gent Gran, etc.
- **Ciutadania:** Associacions de veïns, comerços, farmàcies, etc.

Es preveu que els agents comunitaris puguin desenvolupar tasques vinculades al programa d'acompanyament com:

- Col·laborar en la difusió del programa per promoure la sensibilització i la participació de les persones grans en el programa.
- Identificar i detectar persones que puguin estar en situació de soledat no desitjada i derivar segons protocol establert.
- Acollir persones usuàries del programa en activitats organitzades i/o col·laborar en l'organització d'activitats de forma conjunta.
- Oferir un acompanyament voluntari a persones beneficiàries del programa.

El Consell Comarcal del Garraf posa a disposició materials gràfics i de suport que facilitin la difusió del programa a cada municipi.

Coordinació amb agents i dinamització d'activitats

Durant tot el desenvolupament del programa d'acompanyament es manté el contacte i les coordinacions que siguin necessàries amb els agents implicats segons els acords establerts.

Des del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES es dinamitzen els grups terapèutics d'acompanyament a la soledat no desitjada i a més, en base a les necessitats, preferències i limitacions detectades en les visites, primeres entrevistes o grups, es promouen activitats específiques que fomentin la relació entre les persones beneficiàries i també amb altres persones del municipi.

Juntament amb cada ajuntament es pacta el calendari, el lloc de realització i la difusió. Aquestes activitats han d'incorporar la perspectiva de gènere i tenir en compte la diversitat de les persones beneficiàries. Ha d'estar degudament registrada la informació relativa a aquestes activitats; tipologia d'activitat, nombre de sessions, nombre de persones participants, durada i agents implicats.

Tancament del Programa

Una vegada es finalitza el treball a cada municipi, l'empresa contractista i la coordinadora del programa elaboren un informe final sintètic del programa d'acompanyament VILES CUIDADORES per municipi amb les dades més rellevants de les actuacions realitzades durant l'execució del programa, tant a nivell individual com comunitari.