Ajuntament de Sabadell

CODI DE VERIFICACIÓ	1B1H 3L2I 2K33 4J44 0L6Z				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2026/12696	DOCUMENT NÚM.	ACS1AI1U04	DATA	23-09-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Contracte de prestació del servei municipal "atenció a les persones sense llar en cas d'activació del protocol de l'Operació Fred"				

Plec de prescripcions tècniques reguladores del contracte de prestació del servei municipal “atenció a les persones sense llar en cas d’activació del protocol de l’Operació Fred”

1. Objecte del contracte

La gestió integral d’un servei municipal que gestioni l’activació del protocol de l’operació fred: d’un espai d’acollida nocturna destinat a persones sense llar i de les sortides nocturnes per a proporcionar atenció al carrer. El servei té com a finalitat garantir atenció al carrer i un espai acollida entre l’1 de desembre i el 31 de març.

2. Contextualització

L’Ajuntament de Sabadell, d’acord amb la Llei 12/2007, de Serveis Socials i Socials i el decret 142/2010 d’11 d’octubre que aprova la cartera de serveis socials, ostenta les competències de serveis socials per poder fer front a necessitats bàsiques de la població de Sabadell, en situació de sensellarisme i mal allotjament i, consegüentment, la necessitat d’articular respostes d’allotjament temporal de caire social.

L’Ajuntament, la Creu Roja i Càritas de Sabadell, amb la col·laboració d’Actuavallès, Ningú sense sostre i Aigües Sabadell, posen en marxa un protocol d’actuació municipal per abordar les possibles situacions d’emergència que pot causar el fort descens de les temperatures. En aquestes situacions l’administració ha d’actuar de manera immediata per a donar cobertura a les situacions que suposin un greu perill (compliment del deure municipal de protecció: Llei 12/2007 de Serveis Socials i Llei 7/1985 de Bases del Règim Local), per a les persones que dormen al carrer o en situacions d’infrahabitatge, ja que no disposen de les condicions mínimes per a protegir-se per elles mateixes de les conseqüències del fred extrem, com la congelació o la hipotèrmia.

Aquest protocol comprèn diferents nivells d’actuació, que suposa la posada en marxa de diferents dispositius segons les previsions de temperatura.

Els criteris per a l’activació per part d’Acció Social de l’Ajuntament dels diferents nivells són:

- Nivell 1: Les actuacions previstes per a aquest nivell s'activaran quan es prevegin temperatures persistents entre 4 i 3 graus.

    - Sortida de les unitats mòbils d'intervenció nocturna

- Nivell 2: Les actuacions previstes per a aquest nivell s'activaran quan es prevegin temperatures persistents entre 2 graus o inferiors. També s'activarà quan la Direcció General de Protecció Civil (DGPC) de la Generalitat activi la fase d'alerta del PROCICAT per onada de fred. Implica:

    - Activació implícita del nivell 1: sortida de les unitats mòbils d'intervenció nocturna
    - Obertura de l'espai d'acollida nocturn
    - Modificació de l'accés al centre de dia de Càritas: es permet l'entrada de persones que no són les que habitualment fan ús d'aquest servei.

Això implica que la seva posada en funcionament no és periòdic ni planificable ni es tracta d'un servei tancat, sinó que depèn exclusivament de la situació climàtica. Per tant, cal disposar d'un recurs operatiu immediatament disponible per garantir la resposta municipal davant el risc per a la salut i la integritat de les persones sense llar.

A tenir en compte per a l'activació dels dos nivells:

- Es considerarà la persistència d'una temperatura durant 4 hores de les 22:00 hores fins les 7:00 hores.
- Els divendres es determinarà l'activació del cap de setmana.
- La consulta de previsió a l'aplicació meteorològica activa a l'Ajuntament, que es realitzarà a les 10:00 hores del matí cada dia durant la vigència del Protocol.
- Aquesta aplicació emetrà alarmes quan es donin els criteris d'activació dels diferents nivells establerts.

L'activació es comunicarà a l'empresa contractada i a la resta d'agents implicats mitjançant publicació de missatge a un xat de WhatsApp, creat per part d'Acció Social per a coordinar l'Operació Fred.

La desactivació de les actuacions es realitzarà si es deixen de complir els requisits de temperatures establerts.

3. Descripció i organització del servei

La prestació objecte del contracte requereix la posada en funcionament, amb caràcter puntual i en funció de les necessitats detectades, d'un dispositiu nocturn d'acollida temporal amb una capacitat de 20 places, així com d'un servei d'intervenció nocturna itinerant mitjançant la sortida d'un vehicle per a la detecció, contacte i atenció de persones que pernocten a la via pública.

Aquesta prestació comporta la necessitat de disposar de manera immediata i simultània de recursos humans i materials específics, entre els quals s'inclouen

professionals d'atenció social, personal de control d'accessos, coordinació del dispositiu, vehicle per a les sortides nocturnes, material d'allotjament i higiene, roba d'abric, aliments i begudes calentes, així com els serveis logístics necessaris per al funcionament.

En particular, el servei requereix una capacitat de resposta i disponibilitat de personal en franges horàries nocturnes i en dies festius o caps de setmana, condicionada a l'activació del Protocol d'Operació Fred. Es tracta, per tant, d'una necessitat de caràcter discontinu i imprevisible en el temps.

3.1. Unitat mòbil d'intervenció nocturna

Actuació prevista en l'activació del nivell 1 i nivell 2 de l'Operació Fred.

La unitat mòbil recorrerà els 35 punts determinats com d'especial vulnerabilitat i oferirà a les persones sense llar mantes, roba d'abric i menjar calent. Així mateix informaran de l'obertura de l'espai d'acollida nocturn i de les seves normes de funcionament.

S'ha determinat que les sortides seran de 10 nits tenint en compte les dades dels últims 5 anys.

La intervenció de la unitat mòbil estarà coordinada amb Acció Social i amb la resta de membres de la Taula de sensellarisme.

3.1.1. Persones destinatàries

Prèviament a l'entrada en vigor d'aquest protocol la Unitat d'atenció a les persones sense llar confeccionarà una relació de persones d'atenció preferent per la seva situació d'especial vulnerabilitat:

- en coordinació amb les entitats i altres actors que composen la Taula de Sensellarisme, que en desenvolupament de la seva intervenció des del projectes que gestionen o des dels serveis on intervenen poden detectar persones en risc i
- consultant altres seccions del servei d'Acció Social, que poden tenir persones en seguiment també en situació de risc.

Aquesta relació de persones d'atenció preferent es lliurarà a l'empresa contractada, així com les actualitzacions que es poguessin fer de la mateixa durant la campanya.

3.1.2. Horari de servei

La sortida s'iniciarà a les 19:00 h i acabarà a les 22:00 h quan s'hagi fet el recorregut necessari per a donar cobertura a tots els 35 punts de pernocta de les persones objecte del servei

Aquesta unitat mòbil només sortirà els dies que no surten la resta d'entitats que col·laboren a l'Operació fred: dissabtes, diumenges, dilluns i festius durant el Nadal.

3.1.3 Condicions materials i logístiques

L'empresa haurà de garantir:

- Personal mínim requerit: tècnic social (educadors social, treballador social o integrador social) i personal de servei (conductor)
- Vehicle amb capacitat per transportar roba d'abric i menjar calent per a repartir a les persones sense llar al seu lloc de pernocta
- Sistema de control de registre de persones ateses
- Lliurament de roba d'abric, mantes i menjar calent.

3.2. Espai d'acollida nocturn

L'espai d'acollida nocturna donarà aixopluc a 20 persones sense llar, a la vegada que se'ls oferirà atenció social i la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

S'ha determinat que les sortides seran de 8 nits tenint en compte les dades dels últims 5 anys.

3.2.1. Ubicació i capacitat

El dispositiu s'ubicarà al carrer Concepció, 10, espai cedit per Aigües Sabadell, S.A.

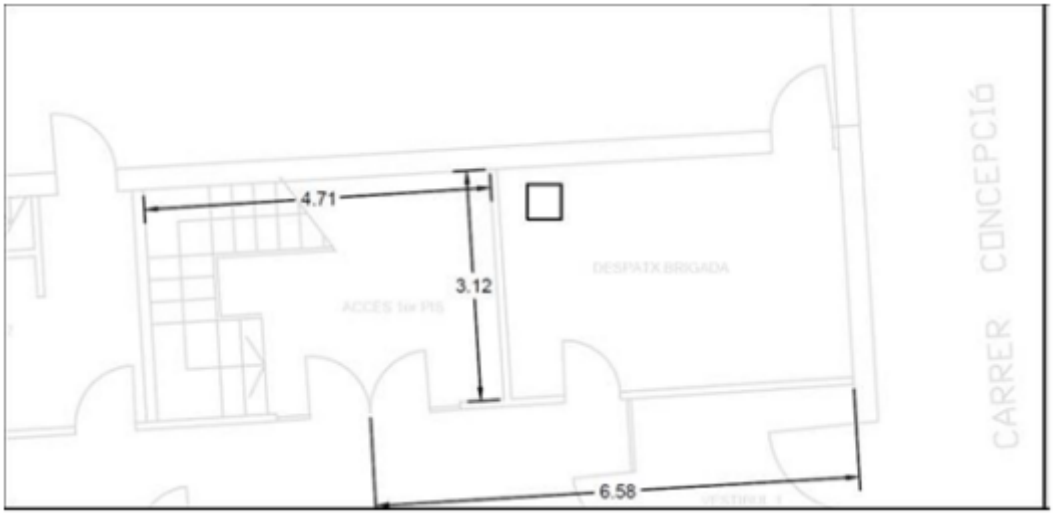
La capacitat del servei serà de:

- **15 places per a homes**
- **5 places per a dones**

El contractista haurà de garantir la separació adequada dels espais, d'acord amb els criteris de privacitat i seguretat.

Descripció de l'espai
L'espai que Aigües Sabadell posa a disposició per col·laborar amb La Campanya Operació Fred de la ciutat de Sabadell es troba situat al centre, al carrer Concepció número 10, planta primera. L'accés a aquest espai s'ha de realitzar a través d'un accés de les oficines d'Aigües Sabadell, concretament l'accés situat al carrer concepció no 12, per on caldrà realitzar un recorregut de menys de 10 metres fins arribar a l'escala que dona accés al primer pis.

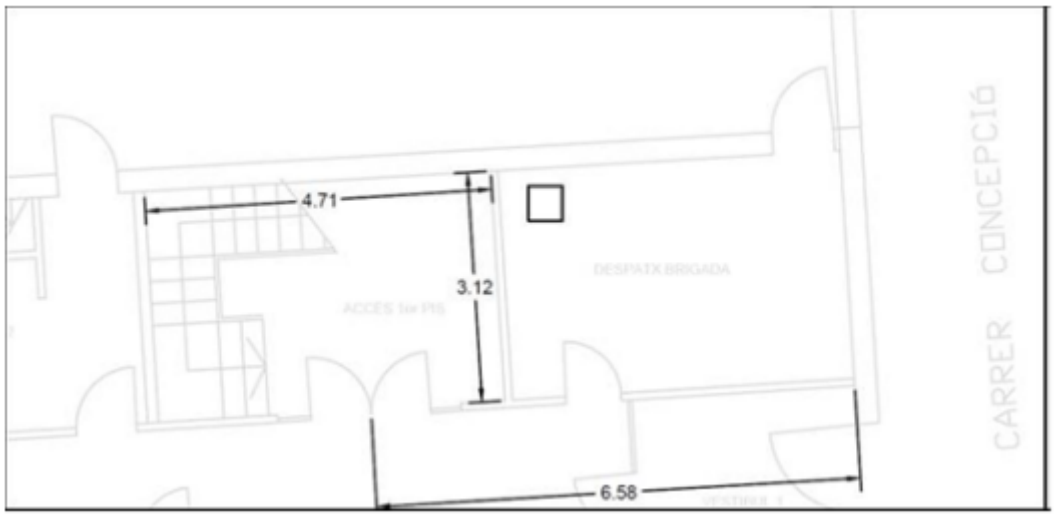
CODI DE VERIFICACIÓ	1B1H 3L2I 2K33 4J44 0L6Z				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2026/12696	DOCUMENT NÚM.	ACS1AI1U04	DATA	23-09-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Contracte de prestació del servei municipal "atenció a les persones sense llar en cas d'activació del protocol de l'Operació Fred"				



L'escala està configurada per tres trams, el primer tram té una amplada de 1,3 metres la resta té una amplada de 0,9 metres. La barana té una alçada de 84cm.

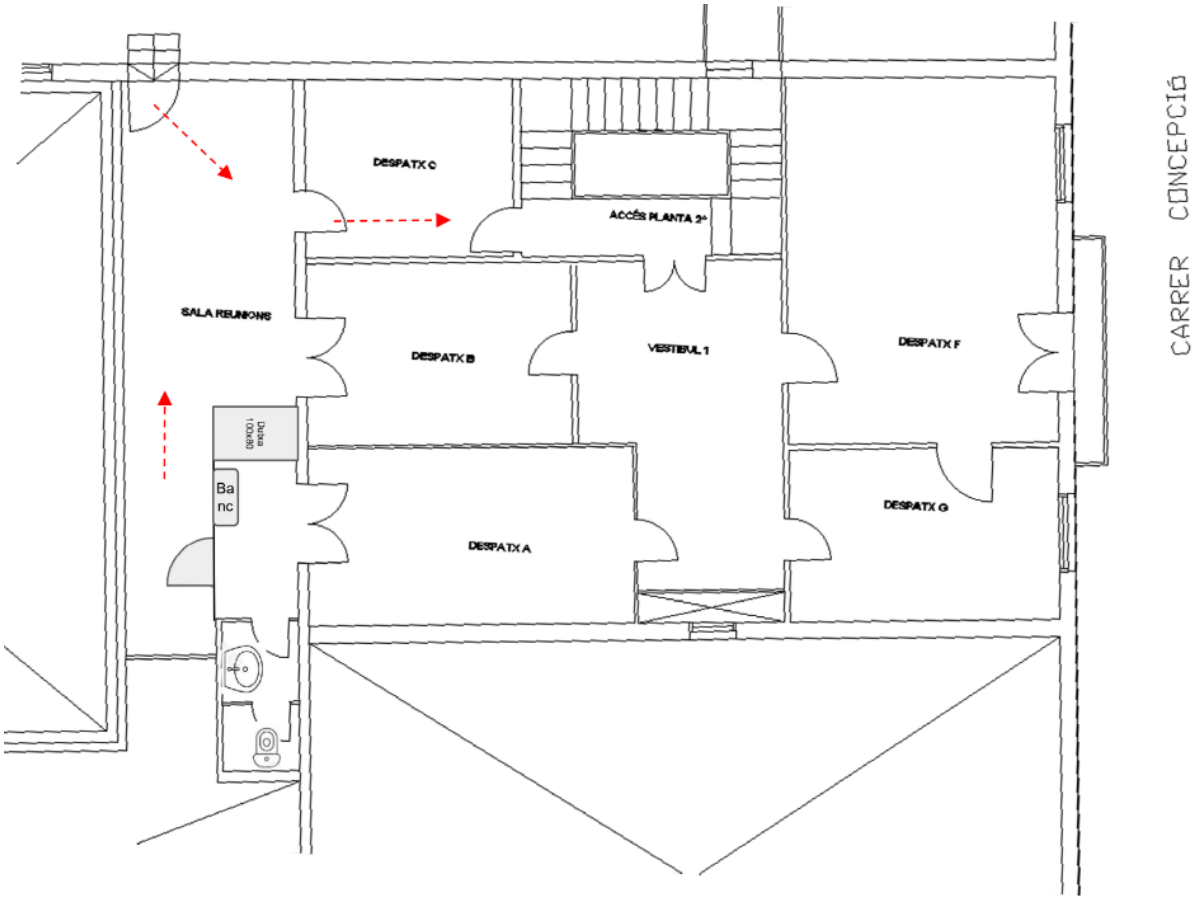
Espai homes

L'accés a l'espai d'homes es realitza per un darrer tram d'escales, configurat per 3 esglaons que donen pas a la porta. La nau del primer pis del carrer Concepció número 10 que es pot habilitar per fer-ne ús té unes dimensions de 20.86m de llarg per 8.85m d'ampla, tot plegat posant a disposició 187,58 m2 de superfície, equipada amb calefacció i finestres exteriors.
Adjacent a aquesta sala, a continuació, hi ha dues sales més, a les que s'accedeix per unes escales, una d'elles es tracta d'un lavabo amb dues tasses, i una dutxa i rentamans.
La segona sala es podria equipar com a office amb alguna petita remodelació. A l'altre extrem hi ha dues sales més aïllades amb accés des de l'Espai principal, les quals sumen una superfície de 24,0 m2 i 23,7 m2.
L'Espai principal té una segona porta que permet tenir un doble recorregut d'evacuació, en cas d'emergència, que acaba donant a la mateixa caixa d'escala i que connecta amb l'espai de dones.



Espai dones

Pujant per la mateixa escala però, en aquest cas, a mà dreta trobem l'accés a la segona planta, o es troba l'espai que Aigües Sabadell cedeix per al refugi de dones. Al passar la porta d'accés, des del vestíbul, trobem 4 estances. A més, hi ha un lavabo, amb rentamans i dutxa.



Amb data 1 de desembre l'espai ha de quedar preparat amb els elements bàsics necessaris (llits, kits de descans, kits d'higiene, ...), per a estar preparats en cas d'activació de l'Operació Fred.

3.2.2. Horaris del servei

- **Acollida:** de 20:00 a 22:00 h
- **Permanència del servei:** de 21:00 a 09:00 h
- **Sortida:** 09:00 h

Durant l'horari d'acollida, la Policia Municipal estarà present a l'entrada per prevenir o intervenir en possibles incidències.

3.2.3. Persones destinatàries

Persones en situació de sensellarisme, prioritzant les categories sense sostre i habitatge inadequat o en condicions en les que existeixi una situació d'habitabilitat precària.

Sense sostre
1. Viure en un espai públic (sense domicili)

HABITATGE INADECUAT
1. Viure en una estructura temporal o barraca.
2. Viure en un habitatge no apropiada segons la legislació estatal.

3.2.4. Criteris d'accés

Podran accedir al servei les persones que:

- Es trobin al municipi de Sabadell sense un lloc per dormir i sense recursos per resoldre-ho.
- No presentin problemes físics o psíquics greus que requereixin un dispositiu més especialitzat.
- Acceptin de forma voluntària l'entrada i les normes internes.
- Es trobin en situació de risc derivada de baixes temperatures o activació del PROCICAT – fase d'alerta per fred.

No està permès l'accés amb animals de companyia.

3.2.5. Criteris d'exclusió

No podran accedir les persones que presentin:

- Malalties en fase aguda o situacions que requereixin tractament mèdic urgent (s'activarà el 112).
- Consum actiu de substàncies que impedeixi una convivència segura.
- Conductes agressives, violentes o que impliquin incompliment greu de les normes.

Tot i l'exclusió, s'oferirà avituallament puntual al lloc on es trobin.

3.2.6. Prioritització de l'accés

L'ordre d'ús dels recursos serà:

1. Espai d'acollida nocturn
2. Pensions i establiments hotelers
3. Centre d'emergències

Una vegada omplert l'espai d'acollida nocturn les derivacions a la resta de recursos es coordinarà en tot moment amb Acció Social.

3.2.7. Serveis inclosos

El contractista haurà de garantir la prestació dels serveis següents:

- Servei de dutxes amb subministrament de kits d'higiene.
- Kits de descans (llençol, manta, coixí, i elements d'un sol ús si s'escau).
- Llit o llitera en condicions de dignitat i confort.
- Sopar equilibrat i adequat a necessitats alimentàries bàsiques.
- Esmorzar a l'inici del dia.
- Atenció bàsica, informació i orientació social.
- Gestió d'incidències lleus i coordinació amb serveis socials.

3.2.8. Normativa i compromís d'ús

Els usuaris signaran un compromís d'acceptació de normes, que haurà d'incloure:

- Condicions d'ús
- Respecte dels espais i convivència
- Conseqüències davant incompliments greus

El contractista haurà d'elaborar i mantenir actualitzat aquest document.

3.2.9. Condicions materials i logístiques

L'empresa haurà de garantir les condicions per a poder prestat tots els serveis inclosos a l'apartat 3.2.7. i haurà de disposar del següent personal:

- 2 professionals amb perfil tècnic social (educadors socials, treballadors socials i integradors socials)
- Coordinació de servei amb disponibilitat per a incidències.

- Personal de servei per tal de controlar els accessos i donar suport als professionals socials
- Formació mínima obligatòria:
    - Intervenció amb persones sense llar
    - Gestió de conflictes
    - Protocols d'emergència i seguretat
    - Atenció a la diversitat

4. Obligacions de l'adjudicatari

4.1. Gestió de conflictes i seguretat

Davant incidents greus, el personal haurà de requerir Policia Municipal. L'adjudicatari haurà de disposar de protocols interns de seguretat, derivació i contenció no violenta.

4.2. Registre i comunicació diària

S'haurà de comunicar diàriament al Servei d'Exclusió Residencial d'Acció Social:

- Nombre de persones detectades
- Nombre d'atencions realitzades
- Derivacions efectuades
- Nom i cognoms de les persones acollides

Aquests registres hauran de complir la normativa vigent de protecció de dades.

5. Obligacions de l'Ajuntament

- La planificació global de l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre el servei i els drets d'accés.
- L'establiment d'objectius generals de programació dels serveis.
- Coordinar amb els diferents Serveis Municipal implicats per tal de facilitar el desenvolupament correcte del servei: Policia Municipal, Via Pública ...
- La derivació dels usuaris
- El seguiment, la coordinació i l'avaluació anual del servei.

6. Coordinació amb altres serveis

El servei s'haurà de coordinar amb:

- Servei d'Exclusió Residencial
- SUES
- Policia Municipal
- Dispositius de salut quan sigui necessari
- Taula de Sensellarisme

7. Avaluació i indicadors

L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual amb:

- Places ocupades i ocupació mitjana
- Tipus d'incidències
- Derivacions realitzades
- Detecció de persones noves
- Propostes de millora del servei

CODI DE VERIFICACIÓ	1B1H 3L2I 2K33 4J44 0L6Z				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2026/12696	DOCUMENT NÚM.	ACS1AI1U04	DATA	23-09-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Contracte de prestació del servei municipal "atenció a les persones sense llar en cas d'activació del protocol de l'Operació Fred"				

ANNEX I. PROTOCOLS I MODELS D'INFORMES
Servei d'acollida nocturna – Operació Fred

1. Protocols operatius

1.1. Protocol d'acollida i registre d'entrada

Objectiu: garantir un procés d'accés ordenat, segur i respectuós.

Procediment:

1. Recepció de la persona a la franja 20:00–22:00 h.
2. Verificació de criteris d'accés:
    - Situació de pernocta al carrer.
    - Absència de malaltia aguda, consum actiu o actitud agressiva.
3. Informació inicial sobre el funcionament del servei. Explicació dels horaris i normes de convivència.
4. Signatura del compromís de normativa interna.
5. Registre d'entrada:
    - Nom i cognoms
    - Data de naixement
    - Municipi d'empadronament o vincle
    - Estat general aparent
    - Observacions (si escau)
6. Assignació de llit i lliurament del kit de descans.

Incidències durant l'acollida:

- Si la persona mostra comportaments agressius → avís immediat a Policia Municipal.
- Si presenta símptomes mèdics greus → activar 112.

1.2. Protocol de convivència i estada

Objectiu: garantir un ambient segur i ordenat dins l'espai.

Normes bàsiques:

- Respecte entre persones i al personal.
- Prohibició de consum d'alcohol i drogues.
- Prohibició d'entrar animals.
- Respecte dels espais diferenciats per a homes i dones.
- Silenci i descans a partir de l'hora establerta per l'equip.
- Prohibició de sortir i tornar a entrar un cop dins del recurs (excepte autorització del personal per causa justificada).

Actuacions del personal:

- Control de presència i supervisió d'espais.
- Mediació de conflictes.
- Acompanyament en situacions d'angoixa o vulnerabilitat.
- Registre d'incidències al full específic.

1.3. Protocol d'incidències

Objectiu: establir una resposta ordenada davant situacions que afectin la seguretat o el funcionament.

Tipus d'incidència i actuació:

a) Lleus

- Discussions verbals sense agressions
- Incompliments menors de la normativa

Actuació: mediació, advertiment verbal, registre intern.

b) Moderades

- Resistència a complir normes
- Tensions que alterin la convivència

- **Actuació:** intervenció de l'equip, possible expulsió temporal, registre amb detall.

c) Greus

- Agressions físiques
- Amenaces
- Consum actiu de substàncies dins l'espai
- Conductes que posin en perill la resta d'usuaris o personal

Actuació:

1. Activar immediatament **Policia Municipal**
2. Garantir la seguretat de la resta de persones
3. Registrar detalladament la situació
4. Valorar si es permet el retorn de la persona en dies posteriors

CODI DE VERIFICACIÓ	1B1H 3L2I 2K33 4J44 0L6Z				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2026/12696	DOCUMENT NÚM.	ACS1AI1U04	DATA	23-09-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Contracte de prestació del servei municipal "atenció a les persones sense llar en cas d'activació del protocol de l'Operació Fred"				

d) Emergència sanitària

- Persona amb dificultat respiratòria, desmai, símptomes d'ictus, crisi epilèptica o altres situacions greus

  Actuació:

1. Trucar 112
2. Acompanyament i vigilància fins a l'arribada dels serveis sanitaris
3. Registre del cas

1.5. Protocol de tancament i sortida (09:00 h)

1. Despertador i supervisió de la recollida de les seves pertinences personals.
2. Lliurament d'esmorzar.
3. Tancament de registre de sortida.
4. Neteja d'espais i preparació per al següent dia.
5. Actualització del quadre de dades per enviar a Serveis Socials.

2. Models i plantilles d'informes

2.1. Model de registre diari per a Acció Social

REGISTRE DIARI – OPERACIÓ FRED

Data: ___ / ___ / _____

1. Deteccions

- Nombre total de persones detectades al carrer: _____

2. Acollides

Nom i cognoms	Edat	Municipi d'origen	Ha pernoctat? (Sí/No)	Observacions

Total persones acollides homes: ____
Total persones acollides dones: ____
Total persones acollides no binaries:
Ocupació total del dispositiu: ____ / xx (número de places totals)

3. Derivacions

Nom i cognoms	Motiu derivació	Destí (SUES / Municipi origen / Altres)	Observacions

4. Incidències

Tipus (lleu/mod./greu)	Descripció	Actuació realitzada	Ha intervingut Policia?

5. Observacions addicionals

.....
.....

Nom i signatura del responsable del torn:

CODI DE VERIFICACIÓ	1B1H 3L2I 2K33 4J44 0L6Z				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2026/12696	DOCUMENT NÚM.	ACS1AI1U04	DATA	23-09-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Contracte de prestació del servei municipal "atenció a les persones sense llar en cas d'activació del protocol de l'Operació Fred"				

2.2. Model d'informe tancament activació

INFORME TANCAMENT ACTIVACIÓ DEL SERVEI – OPERACIÓ FRED

Mes: _____

1. Dades quantitatives

- Nombre total de persones ateses: _____
- Nombre total de pernoctes: _____
- Mitjana d'ocupació: _____ %
- Homes acollits: _____
- Dones acollides: _____

2. Perfils detectats

- % població local
- % sense vincle amb Sabadell
- Situacions destacades (salut, dependències, etc.)

3. Derivacions

- Nombre d'homes:
- Nombre de dones:
- Nombre de no binaris:
- Nombre total de derivacions al SUES: _____
- Derivacions a altres dispositius: _____
- Casos retornats a municipi d'origen: _____

4. Incidències

- Incidències lleus: _____
- Incidències moderades: _____
- Incidències greus: _____
- Intervencions de Policia Municipal: _____

5. Valoració qualitativa del servei

- Aspectes positius observats
- Dificultats i reptes

- Necessitats detectades
- Propostes de millora

6. Conclusions

.....
.....

Signatura i càrrec del responsable del servei

2.3. Model de compromís de normativa

DOCUMENT DE COMPROMÍS I NORMATIVA DE FUNCIONAMENT

Jo, _____, amb DNI _____, declaro:

1. Que he estat informat/a sobre les normes del servei.
2. Que m'hi comprometo i accepto seguir-les mentre hi romangui.
3. Que entenc que l'incompliment greu pot comportar la sortida immediata del recurs.

Normes principals:

- Respectar persones i instal·lacions
- No consumir alcohol o drogues
- No accedir amb animals
- Respectar l'espai assignat
- Seguir les indicacions del personal

Signatura:_____
Data: ____ / ____ / _____