Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Direcció de Serveis de Salut i Cures

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE L'ESPAI BARCELONA CUIDA I TARGETA CUIDADORA, I DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT JURÍDIC PER A LA CONTRACTACIÓ LABORAL EN L'ÀMBIT DOMÈSTIC, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLEDE SUPORT A PERSONES CUIDADORES

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Direcció de Serveis de Salut i Cures

CLÀUSULA 1 CONTEXTUALITZACIÓ 4

CLÀUSULA 2 L' ESPAI BARCELONA CUIDA I PROGRAMA TARGETA CUIDADORA 6

CLÀUSULA 3 LOTS 8

LOT 1 SERVEI DE GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE L'ESPAI BARCELONA CUIDA I LA TARGETA CUIDADORA 8

CLÀUSULA 4 OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR 8

CLÀUSULA 5 ABAST DELS SERVEIS LOT 1 9

5.1 SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ PERSONALITZADA SOBRE RECURSOS DE CURES 10
5.2 SERVEIS DE SUPORT ALS CASALS DE BARRI COMUNITARIS/"ENLLAÇ" 11
5.3 GESTIÓ DEL PROGRAMA TARGETA CUIDADORA 12

CLÀUSULA 6 NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 14

6.1 PRESTACIONS ASSOCIADES AL SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ PERSONALITZADA SOBRE RECURSOS DE CURES, SANITARIS, SOCIALS I COMUNITARIS 14
6.2 PRESTACIONS ASSOCIADES AL SERVEI DE SUPORT ALS CASALS DE BARRI COMUNITARIS/"ENLLAÇ" 16
6.3 PRESTACIONS ASSOCIADES A LA GESTIÓ DEL PROGRAMA TARGETA CUIDADORA 17
6.4 COORDINACIÓ AMB ENTITATS DE L'ÀMBIT DE LES CURES 22
6.5 ALTRES PRESTACIONS A COMPLIR PER PART DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA. 23
6.6 DEDICACIÓ NECESSÀRIA 24
6.7 PERFILS PROFESSIONALS 24
6.8 QUADRE RESUM D'HORES DE SERVEI 29

CLÀUSULA 7 ESPAIS, HORARIS, MATERIAL I SISTEMES D'INFORMACIÓ 30

7.1 ESPAIS 30
7.2 HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI 30
7.3 MATERIAL I EQUIPS INFORMÀTICS 30
7.4 SISTEMES D'INFORMACIÓ 31

CLÀUSULA 8 QUADRE DE COMANDAMENT, PROTOCOLS I QUALITAT 33

8.1 QUADRE DE COMANDAMENT I ANÀLISI DE DADES 33
8.2 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ 35
8.3 SISTEMA DE CONTROL DE QUALITAT 36

LOT 2 SERVEIS D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT JURÍDIC PER A LA CONTRACTACIÓ EN L'ÀMBIT DOMÈSTIC 36

CLÀUSULA 9 OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR 36

CLÀUSULA 10 ABAST DELS SERVEIS DEL LOT 2 37

10.1 SOBRE LES MODALITATS D'ASSESSORAMENT JURÍDIC 37

CLÀUSULA 11 NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 39

11.1 PRESTACIONS DEL SERVEIS D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT JURÍDIC PER A LA CONTRACTACIÓ EN L'ÀMBIT DOMÈSTIC 39
11.2 SOBRE LES PETICIONS I PROCEDIMENT DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE LES MODALITATS DE SERVEI 1, 2, I 3 40
11.3 ALTRES PRESTACIONS A REALITZAR PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA. 42
11.4 DEDICACIÓ NECESSÀRIA 43
11.5 PERFILS PROFESSIONALS 43

11.6 QUADRE RESUM D'HORES DE SERVEI 44

CLÀUSULA 12 HORARIS, ESPAIS I MATERIAL 44

12.1 ESPAIS 45
12.2 HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI 45
12.3 MATERIALS I EQUIPS INFORMÀTICS 46
12.4 SISTEMES D'INFORMACIÓ 46

CLÀUSULA 13 REQUERIMENTS DE QUALITAT 47

13.1 QUADRE DE COMANDAMENT INTEGRAL 47
13.2 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ 47
13.3 SISTEMA DE CONTROL DE QUALITAT 48

CLÀUSULA 14 CLÀUSULA CONJUNTA SEGUIMENT I CONTROL 49

CLÀUSULA 15 CLÀUSULA CONJUNTA. GESTIÓ DEL PERSONAL CONTRACTAT PER L'ADJUDICATÀRIA 49

CLÀUSULA 16 CONJUNTA : RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS 51

PRIVACITAT 51
INFORMACIÓ SOBRE ELS CANALS DE COMUNICACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LA PERSONA USUÀRIA 51

CLÀUSULA 17 CONJUNTA: INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ 51

ANNEX 1 –DESCRIPCIÓ DELS PRINCIPIS DEL BARCELONA CUIDA I TARGETA CUIDADORA 53

ANNEX 2 – DESCRIPCIÓ DELS EIXOS TEMÀTICS PER LA DEFINICIÓ DE LES ACTIVITATS VINCULADES AMB EL PROGRAMA "TARGETA CUIDADORA" 54

ANNEX 3 – ACORDS AMB ENTITATS PEL PROGRAMA TARGETA CUIDADORA 57

ANNEX 4 . EXEMPLE DE PROGRAMACIÓ MENSUAL D'ACTIVITATS. OCTUBRE 2025 59

ANNEX 5 – EQUIPS INFORMÀTICS HOMOLOGATS 60

ANNEX 6 – SISTEMA D'INFORMACIÓ NASIA 61

CLÀUSULA 1 CONTEXTUALITZACIÓ

Les cures segons l'Organització Internacional del Treball són totes aquelles activitats realitzades per donar resposta a les necessitats físiques, psicològiques i emocionals de les persones a l'entorn públic i a l'entorn privat, a l'economia formal i a l'economia informal, de forma remunerada i de forma no remunerada.

A Barcelona, s'estima que 397.000 persones exerceixen aquest tipus de tasques de cura. D'aquestes, 339.000 són persones cuidadores no professionals i 58.000 són persones cuidadores professionals.[1] D'acord amb l'Enquesta de Salut de Barcelona, al voltant d'una de cada quatre dones barcelonines i un de cada cinc homes barcelonins s'ocupen de forma no remunerada o informal del treball de cures de familiars que requereixen una dedicació especial per problemes de salut, derivats d'una edat avançada o d'estar en una situació de dependència o limitació funcional.

El treball de cures es relaciona amb prevalences altes de mal estat de salut percebut, de patiment psicològic, de descans insuficient, i d'un nivell de suport social baix. En concret, són les dones que s'encarreguen del treball de cures al propi domicili i en solitari les que presenten pitjors indicadors de salut. També s'ha identificat que les conseqüències de la càrrega de treball domèstic i de cures en la salut es veuen modulades pels suports que reben les persones cuidadores.[2]

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar, l'any 2017, la Mesura de Govern per una democratització de la cura que partia del reconeixement que totes les persones necessiten ser cuidades en algun moment de la seva vida. A partir d'una anàlisi de com les societats han organitzat aquesta cura, la mesura planteja com a premisses la necessitat d'establir els mitjans per tal de garantir que tothom pugui ser cuidat i la provisió de la cura en condicions equitatives entre el conjunt de la societat.

En el marc del desenvolupament i implementació d'aquesta Mesura de Govern s'incloïa l'actuació 35: Creació d'un Espai d'Informació i Recursos per a la cura de referència a la ciutat que aglutini diverses línies d'acció, entre les que hi ha:

- Informació a les persones amb necessitat de cura sobre tots els serveis, programes i recursos de les administracions, entitats, cooperatives i empreses en matèria de cures.
- Assessorament i acompanyament jurídic sobre els drets socials i laborals per a persones cuidadores que treballin per compte propi.

Aquesta actuació es va materialitzar l'abril del 2019 amb la creació, per part de l'Ajuntament, de l'Espai d'Informació i Orientació Barcelona Cuida, i fou a finals del 2022 que es va impulsar la "Targeta Cuidadora" com un instrument adreçat a les persones cuidadores de la ciutat per facilitar informació i recursos de manera personalitzada segons les seves necessitats. La Targeta Cuidadora dona doncs accés a més recursos i de forma més personalitzada (s'explicarà més endavant).

En la fase inicial l'Espai d'Informació i Orientació Barcelona Cuida es va concebre com un projecte pilot a desenvolupar en col·laboració amb el Consorci de Salut i Social de Catalunya, entitat pública referent pels

[1]Institut Metròpoli (2024). Les cures a la ciutat de Barcelona. Una diagnosi des d'una perspectiva de gènere, socioeconòmica i territorial
[2]Bartoll-Roca X, Pérez K, Artazcoz L. (2021). Informe de resultats de l'Enquesta de Salut de Barcelona del 2021. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona.

sectors de salut i social i en l'atenció integrada. Es tracta d'una fase de conceptualització i arrancada progressiva del diversos serveis que s'ofereixen, inclosa la Targeta Cuidadora. També participen d'aquesta fase les entitats de cura i de treballadores de la llar de la ciutat.

L'Ajuntament de Barcelona ha aprovat, en data 30 de maig de 2025, la Mesura de Govern 'Barcelona cap al dret a la cura (2025-2030)' que marca l'estratègia i les accions necessàries per abordar els reptes de les cures a la ciutat. La mesura estableix quatre eixos d'acció:

> Eix 1: Enfortiment dels serveis públics per reduir les desigualtats socials i de gènere en la provisió de les cures.
>
> Eix 2: Impuls de la innovació social i tecnològica en el sector de l'economia de les cures per a la longevitat.
>
> Eix 3: Suport a les persones cuidadores, defensa de drets i corresponsabilitat entre homes i dones.
>
> Eix 4: Aliances feministes per al reconeixement de la centralitat de les cures.

Dins les actuacions de l'eix 3 es contemplen els serveis objecte d'aquesta licitació. En concret:

- "Augment de la presència i difusió de l'Espai Barcelona Cuida",
- "Serveis d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic"

Actualment hi ha dos elements que donen inici a una nova etapa del Barcelona Cuida caracteritzada per la consolidació i creixement del servei d'atenció a les cures. Són els següents:

- D'una banda la necessitat de fer créixer els serveis de cures per donar resposta a les necessitats de la ciutadania, i per arribar a un major nombre de persones cuidadores. El consens que suposa l'aprovació de la Mesura de Govern crea les condicions per consolidar i fer créixer el servei i avançar vers el dret a les cures a la ciutat de Barcelona.
- De l'altra, la necessitat de prestar el servei d'acord amb uns requeriments concrets i mesurables, i de prestar-lo optimitzant els recursos econòmics que s'hi dediquen. Aquests requeriments són fruit de la fase de projecte pilot, en que s'han anat provant i definint les prestacions i els recursos necessaris.

La prestació de serveis de cures de l'Espai Barcelona Cuida, en aquesta nova etapa, es realitzarà mitjançant un contracte de serveis, donat que l'Ajuntament no disposa de recursos humans propis per prestar el servei, i que el contracte de serveis és una forma de gestió que garanteix la prestació de serveis amb uns requeriments determinats i definits i també un ús eficaç i eficient dels recursos.

D'altra banda, en data 12 de juny de 2025, la Comissió de Govern ha aprovat la creació del Departament de Cures adscrit a la Direcció de Serveis de Salut i Cures. La creació del Departament de Cures es considera necessària per a reforçar l'organització i executar les actuacions contingudes en la mesura, en col·laboració amb altres òrgans de l'Ajuntament. El Departament de Cures és l'òrgan destinatari d'aquest contracte.

CLÀUSULA 2 L' ESPAI BARCELONA CUIDA i PROGRAMA TARGETA CUIDADORA

El Servei Barcelona Cuida depèn del Departament de Cures, de la Direcció de Salut i Cures de l' Ajuntament de Barcelona. La seva missió és oferir informació, assessorament i suport a les persones cuidadores de la ciutat de Barcelona, i es composa de l' Espai Barcelona Cuida i del Programa Targeta Cuidadora, que es detallen a continuació.

L'Espai Barcelona Cuida

L'Espai Barcelona Cuida és el centre de referència de les cures de la ciutat de Barcelona.

L'Espai Barcelona Cuida ofereix:

- Un punt d'informació i orientació integral sobre els serveis i recursos existents al territori en l'àmbit de les cures. S'adreça a tota la ciutadania, a qualsevol persona que necessiti obtenir informació sobre serveis, ajuts i recursos relacionats amb la cura. Vol donar visibilitat a tots els recursos existents a la ciutat en l'àmbit de la cura i posar-los a l'abast de tothom.
- Un punt d'assessorament jurídic i suport legal en relació amb la contractació en l'àmbit domèstic, adreçat tant a famílies com a treballadors/es de la llar i les cures.
- Un espai que proporciona suport tant a familiars cuidadors/es, com treballadors/es de la llar i les cures, facilitant-los-hi orientació, recursos i eines que ajuden a millorar les seves habilitats de cura i el seu benestar.
- Un espai de coordinació i treball en xarxa entre persones, professionals i entitats. Actua com a pont entre les persones i les entitats que treballen en l'àmbit de les cures, facilitant la col·laboració i la creació de xarxes de suport per a la cura. Un punt de trobada i relació de totes les persones protagonistes de la cura a la ciutat.
- Un centre de difusió i sensibilització en matèria de cures. Té un paper clau en la promoció de la importància de les cures i en la sensibilització sobre els reptes i les necessitats de les persones cuidadores, a través d'esdeveniments i campanyes de difusió.

Aquest servei d'informació i orientació personalitzada s'adreça específicament a:

- Persones cuidadores familiars i d'entorn proper que, de manera no professional, es dediquen a cuidar un familiar o una persona del seu entorn amb malaltia, dependència, discapacitat o edat avançada.
- Professionals de les cures a domicili: persones treballadores que ofereixen assistència a persones grans, amb malaltia, dependència o amb discapacitat en el domicili per encàrrec i remuneració directe de la família.
- Persones que volen planificar les cures i que volen anticipar i organitzar les seves opcions de cura a causa de malaltia, dependència, discapacitat o edat avançada.
- Professionals dels serveis socials, sanitaris i comunitaris: entitats i organitzacions que proporcionen assistència i recursos a persones grans, amb malalties, dependència o discapacitat.

D'altra banda l'Espai Barcelona Cuida ofereix suport als referents de cures dels Casals de barri comunitaris que descriurem més endavant.

Programa Targeta Cuidadora (TC)

La Targeta Cuidadora, identifica i acredita a les persones que realitzen tasques de cures.

El programa Targeta Cuidadora té per objecte proporcionar un suport integral i facilitar el reconeixement de les persones cuidadores de Barcelona, millorant les seves condicions de vida i treball mitjançant recursos, assessorament, accions de capacitació i suport emocional. La Targeta Cuidadora reconeix i dona visibilitat a la tasca de les persones cuidadores, familiars i treballadors/es de la llar i les cures, i facilita l'accés a recursos, serveis i activitats gratuïtes i avantatges exclusius per a persones cuidadores.

El programa Targeta Cuidadora s'adreça a dos col·lectius:

- Persones cuidadores familiars i de l'entorn proper de la persona cuidada: aquelles persones que, de manera no professional, es dediquen a cuidar un familiar o una persona del seu entorn amb malaltia, dependència, discapacitat o edat avançada.
- Professionals de les cures a domicili: persones treballadores que ofereixen assistència a persones grans, amb malaltia, dependència o amb discapacitat en el domicili per encàrrec i remuneració directa de la família.

La Targeta Cuidadora no està dirigida a persones professionals de les cures que treballen per compte d'altri, contractades per entitats socials o mercantils.

Els objectius del programa són:

- Facilitar coneixements i capacitació. La Targeta Cuidadora ofereix accés a cursos i tallers per millorar les habilitats i coneixements de les persones cuidadores, amb formació sobre aspectes importants per al desenvolupament del seu rol.
- Millorar la salut emocional i física de les persones cuidadores a través d'activitats i serveis específics que les ajudin a gestionar millor les tasques de cura i afavorir el seu benestar.
- Donar suport a la conciliació familiar i laboral: oferir eines i recursos que ajudin a equilibrar la vida laboral i la tasca de cura.
- Crear xarxes de suport per a les persones cuidadores, afavorint l'intercanvi d'experiències i el vincle entre elles a través d'activitats culturals, socials i de sensibilització.
    - Fomentar la creació de xarxes de suport, tant a nivell comunitari com professional, per reduir l'aïllament que moltes vegades experimenten les persones cuidadores.
    - Facilitar la participació en activitats de cultura i oci per ajudar a les persones cuidadores a desconnectar del seu rol de cura i cuidar-se elles mateixes.
    - Oferir descomptes i altres avantatges, ajudant a alleugerir la càrrega econòmica i social associada a la cura.

Els requisits per obtenir la Targeta Cuidadora són:

- Tenir 18 anys o més
- Viure i/o cuidar a la ciutat de Barcelona
- Formar part d'un dels dos col·lectius destinataris del programa descrits anteriorment

La Targeta Cuidadora es pot sol·licitar per internet o a l'Espai Barcelona Cuida. Un cop tramitada l'alta, les persones reben un correu de benvinguda informant dels serveis i avantatges gratuïts als que poden accedir com a persones acreditades amb la Targeta Cuidadora.

Les persones amb Targeta Cuidadora tenen accés a més serveis que la resta de persones usuàries de l'Espai Barcelona Cuida, en concret els següents:

- Servei d'assessorament en recursos de cures i suport a tràmits per a persones amb Targeta Cuidadora
- Servei d'informació i difusió de cures (butlletí electrònic Targeta Cuidadora)
- Activitats de la Targeta Cuidadora
- Paquet d'avantatges de la Targeta Cuidadora

El programa Targeta Cuidadora es va iniciar el setembre 2022.

CLÀUSULA 3 LOTS

La present licitació s'estructura en dos lots:

Lot 1: Servei de gestió i dinamització de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora. Els serveis del lot 1 garanteixen el normal funcionament de l'espai Barcelona Cuida i del programa Targeta Cuidadora, i les seves respectives carteres de serveis associades excepte l'assessorament jurídic (lot 2).

Lot 2: Servei d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació laboral en l'àmbit domèstic. El servei d'assessorament i acompanyament jurídic és un dels serveis que es presten a l'Espai Barcelona Cuida. Donat que per la seva naturalesa requereix d'una expertesa diferent del lot 1 i donat que la divisió en lots no impedeix la coordinació i organització eficient dels serveis, es separen en un altre lot.

LOT 1 Servei de gestió i dinamització de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora

CLÀUSULA 4 OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei de gestió i dinamització de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora són els següents:

- Atendre a la ciutadania a l'Espai Barcelona Cuida en els horaris que estableix aquest plec.

- Facilitar a les persones usuàries un accés àgil i eficaç als recursos i serveis que s'ofereixen des de l'Espai Barcelona Cuida i del programa Targeta Cuidadora d'acord amb les seves necessitats, minimitzant els temps d'espera.
- Facilitar una informació clara, completa i actualitzada al voltant dels serveis i recursos de cures socials, sanitaris i comunitaris, disponibles a la ciutat siguin o no de titularitat municipal.
- Oferir serveis d'informació i orientació personalitzats sobre recursos de cures, sanitaris, socials i comunitaris.
- Gestionar el Programa Targeta Cuidadora.
- Planificar, dinamitzar i gestionar les activitats grupals.
- Donar suport a la persona referent de cures dels Casals de Barri Comunitaris.
- Elaborar els materials de comunicació i seguiment de l'activitat del propi servei: memòries d'activitat, balanç, infografies, butlletí electrònic Targeta Cuidadora, informes al voltant de la gestió de queixes i peticions que hi arribin a través dels canals que estableixi l'Ajuntament, i altres informes específics que es requereixin per part de l'Ajuntament de Barcelona.
- Atendre les consultes que en l'àmbit i matèries que conformen l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora puguin realitzar-se des d'altres serveis de l'Ajuntament de Barcelona o altres serveis públics de la ciutat.
- Vetllar per la correcta coordinació de tots els recursos de cures de la ciutat, fent propostes de millora als ens competents si s'escau.

CLÀUSULA 5 ABAST DELS SERVEIS LOT 1

Els serveis que integren el lot 1, i que es presten des de l'Espai Barcelona Cuida i el Programa Targeta Cuidadora, són els que figuren en la següent taula, que identifica la població objectiu de cadascun d'ells.

	Serveis a contractar	**Població objectiu**
5.1.	Servei d'informació i orientació personalitzada sobre recursos de cures; sanitaris, socials i comunitaris	Persones que s'adrecen al Barcelona Cuida (descrit anteriorment)
5.2.	Serveis de suport als referents de cures dels Casals de Barri Comunitaris	Referents de cures als casals de barri comunitari
5.3.	Gestió del Programa Targeta Cuidadora, que inclou els serveis de: - tramitació Targeta Cuidadora - assessorament en recursos de cures i suport a tràmits	Persones amb Targeta Cuidadora

	- butlletí electrònic Targeta Cuidadora - i altres materials de comunicació i difusió - catàleg d'activitats - gestió del paquet complementari d'avantatges i prestacions de la Targeta Cuidadora	

A continuació es descriuen cadascun dels serveis i a la clàusula 6 les obligacions de l'adjudicatària en relació als mateixos.

5.1 Servei d'informació i orientació personalitzada sobre recursos de cures

Aquest servei és la porta d'entrada a l'Espai Barcelona Cuida i al Programa Targeta Cuidadora, i s'adreça a la població descrita a la clàusula 2 del present PPT.

És un servei d'informació i orientació sobre serveis, ajuts i recursos sobre cures disponibles a la ciutat, siguin de l'àmbit social, sanitari i/o comunitari, del sector públic o d'entitats del tercer sector preferentment.

Els objectius del servei són:

- Oferir informació clara, precisa, singular i personalitzada en relació a les qüestions que les persones sol·licitin en cada consulta.
- Oferir recursos per al desenvolupament d'habilitats i coneixements en l'àmbit dels cures, el suport i la salut de les persones cuidadores que accedeixin al recurs.
- Orientar i donar indicacions, recomanar o aconsellar per ajudar a prendre decisions o trobar recursos i suport a situacions específiques d'acord amb cada cas.
- Detectar situacions que requereixin d'atenció social especialitzada i/o derivació a serveis (vulneració de drets, maltractament, abús, trastorn salut mental, etc.) i activar els procediments corresponents.
- Detectar casos de persones amb problemàtiques socials diverses, assessorar-les i derivar-les als serveis socials.

El servei inclou:

- Atenció personalitzada, presencial amb o sense cita prèvia, telefònica i per correu electrònic.
- Orientació, derivació i/o acompanyament als altres serveis.
- Informació sobre tràmits, serveis i recursos sanitaris, socials i comunitaris de la ciutat de Barcelona.
- Tràmits associats a la Targeta Cuidadora: informació dels serveis i prestacions.

Els àmbits d'informació i consulta més habituals, a banda de la targeta cuidadora, són:

- coneixement de graus de dependència,
- prestacions associades a la dependència,
- serveis residencials,
- centres de dia,
- atenció domiciliària,
- elements de suport,

- accés a ajudes econòmiques,
- ajudes per a la millora de l'accessibilitat als domicilis,
- adaptació funcional de la pròpia llar,
- orientació sobre la contractació laboral del treball domèstic i de cures,
- formació per a treballadores de la llar i les cures i homologació d'estudis,
- serveis de respir per a persones cuidadores,
- serveis de les entitats d'atenció a malalties, demències o persones amb discapacitat.
- punts d'informació i orientació especialitzats d'entitats
- activitats d'entitats per a la cura
- serveis de suport psicològic i emocional

Els requeriments del servei d'informació i orientació de l'Espai Barcelona Cuida són:

- Atenció personalitzada i puntual: cada persona rebrà una atenció individualitzada per garantir la resolució eficaç de consultes i dubtes. Es garantirà una atenció de màxima qualitat.
- Atenció centrada en la persona i la promoció de l'autonomia: es respectaran les decisions de la persona i es proporcionaran eines per afavorir la seva independència i benestar.
- Accés equitatiu a la informació: garantir un accés igualitari a la informació per a totes les persones ateses, adaptada a la seva situació.
- Atenció respectuosa i empàtica: els/les professionals mantindran una actitud oberta, comprensiva i respectuosa envers totes les persones ateses.
- Documentació clara i accessible: s'oferirà informació oral i escrita clara i comprensible.
- Informació actualitzada i completa: s'assegurarà que la informació proporcionada sobre drets, serveis i prestacions estigui actualitzada i sigui completa.

Durant l'any 2025 el servei d'informació i orientació va atendre 7.513 persones, de les quals un 65% són de persones cuidadores familiars i un 35% persones treballadores de la llar.

5.2 Serveis de suport als Casals de Barri Comunitaris/"Enllaç"

Amb l'objectiu d'aproximar l'atenció a les cures i les prestacions que ofereix l'Espai Barcelona Cuida al conjunt dels barris de Barcelona, durant l'any 2025 s'està posant en marxa el servei "Enllaç" a nou Casals de Barri comunitaris.

Cadascun d'aquests casals disposarà d'un professional referent en l'àmbit de les cures que farà d'enllaç amb l'Espai Barcelona Cuida.

Les funcions dels Casals de Barri Comunitaris en relació a les cures seran:

- Fer difusió de l'Espai Barcelona Cuida i del Programa de Targeta Cuidadora.
- Sensibilitzar sobre la importància de la cura en totes les seves dimensions.
- Informar i orientar a la ciutadania des del casal, de forma coordinada amb l'Espai Barcelona Cuida.
- Tramitar les altes, i baixes si s'escau, de Targeta Cuidadora

- Organitzar activitats als casals per a persones amb Targeta Cuidadora
- Nodrir el sistema d'informació de recursos de cures amb recursos disponibles al territori.

Els professionals dels Casals de Barri Comunitaris tindran accés a la base de dades de recursos de cures per a que puguin informar i orientar de tots els recursos socials, sanitaris i comunitaris.

L'adjudicatària donarà suport a les funcions de cures dels Casals de Barri Comunitaris tal i com s'especifica al punt 6.2.

5.3 Gestió del Programa Targeta Cuidadora

Al 2025 hi ha 9.818 persones titulars de la Targeta Cuidadora, de les quals 3.076 són persones treballadores de la llar i les cures (TLLC).

El Programa Targeta Cuidadora i la tramitació de l'alta s'ha descrit a la clàusula 2. A continuació es descriuen els serveis que integren el programa i que només es presten a persones titulars de la Targeta Cuidadora.

5.3.1. Servei d'assessorament en recursos de cures i suport a tràmits

El servei d'assessorament en recursos i cures i suport a tràmits per a persones amb la Targeta Cuidadora té per objectiu donar un suport i acompanyament més intens, personalitzat i continuat que el servei d'informació i orientació que s'ha presentat al punt 5.1, a aquelles persones que per qüestió d'edat o situació personal tenen limitada la seva autonomia per gestionar totes les qüestions relatives a la cura.

És des del servei d'informació i orientació que es deriva les persones a aquest servei, un cop han tramitat l'alta de la Targeta Cuidadora, hagin verificat que compleixen els requisits i hagi estat valorada la necessitat de suport.

El servei d'assessorament en recursos de cures i suport a tràmits s'adreça a:

- Persones cuidadores que pateixen sobrecàrrega, prioritzant aquelles de 75 anys o més. La sobrecàrrega pot ser deguda a una alta dedicació, per l'estat de salut, o per dificultats per tramitar ajudes i prestacions.
- Persones cuidadores familiars i treballadors/es de la llar i les cures que requereixen una atenció i suport complex i continuat.
- Persones cuidadores joves.

El servei contempla assessorament, suport i tramitació:

- Ofereix orientació i acompanyament en l'organització de les cures, en l'organització de la vida diària de les persones cuidadores i suport en el cas de persones cuidadores grans amb sobrecàrregues.
- Ofereix orientació i assessorament personalitzat per a resoldre dubtes i preocupacions en els tràmits de recursos de cures.
- Ofereix suport en la tramitació d'ajudes i prestacions a les persones que no tenen suficients competències digitals o educatives.

El servei d'assessorament i acompanyament per les seves característiques es proporciona preferentment de manera presencial i amb cita prèvia. Es combina amb l'atenció telefònica, per adaptar-se a les possibilitats de les persones ateses i garantir un bon acompanyament, quan sigui necessari.

Durant el 2025 es van dur a terme 116 intervencions d'aquesta tipologia.

5.3.2. Butlletí electrònic Targeta Cuidadora

El Programa Targeta Cuidadora desenvolupa diverses activitats divulgatives per oferir informació actualitzada i de qualitat sobre les cures i les activitats relacionades amb aquest àmbit. Entre aquestes actuacions destaca la publicació periòdica del butlletí informatiu Targeta Cuidadora

Totes les persones que disposen de Targeta Cuidadora reben, periòdicament, per correu electrònic el butlletí Targeta Cuidadora i altres comunicacions de l'Espai Barcelona Cuida i del Programa Targeta Cuidadora.

Els continguts mínims del butlletí són els següents:

- Agenda d'activitats de la Targeta Cuidadora
- Agenda d'activitats de ciutat (de serveis municipals, altres serveis d'entitats i organitzacions) relacionades amb les cures
- Notícies d'interès de l'àmbit de les cures (nous serveis i recursos, efemèrides, etc.)
- Recursos de l'àmbit de les cures propis o d'altres serveis, entitats i organitzacions
- Entrevista d'interès de professionals o persones del sector de les cures, com a mínim cada dos mesos

Actualment es publiquen dos butlletins al mes.

5.3.3. Catàleg d'activitats de la Targeta Cuidadora

Un element clau del Programa Targeta Cuidadora és la programació d'activitats per a les persones titulars de la Targeta Cuidadora.

El catàleg d'activitats de la Targeta Cuidadora promou activitats emmarcades en els següents quatre eixos:

- Activitats orientades a proporcionar informació, capacitació, suport i aprenentatge,
- Activitats que promoguin una cura digna a partir del reconeixement social de les cures i la reducció de les desigualtats de gènere i la no discriminació,
- Activitats que promoguin el benestar emocional, i fomentin la connexió social,
- Activitats que contribueixin a una experiència de cures més satisfactòria i enriquidora.

El catàleg d'activitats ha de garantir una oferta d'activitats de qualitat, ajustada a les necessitats del col·lectiu. També ha d'evitar duplicitats amb d'altres ofertes d'activitats per a persones cuidadores i treballadors/es de la llar i les cures d'altres equipaments públics o privats.

Les activitats del catàleg es realitzen a l'Espai Barcelona Cuida, als casals de barri o als espais que determini l'Ajuntament de Barcelona.

Durant el 2025 s'han realitzat 34 activitats, 109 sessions, amb la participació de 1.381 persones.

A l'annex 2 hi figura la "Descripció dels eixos temàtics per a la definició de les activitats vinculades amb el programa Targeta Cuidadora", i a l'annex 4 hi figura un "Exemple de programació mensual d'activitats".

5.3.4. Gestió del paquet complementari d'avantatges de la Targeta Cuidadora

Complementàriament als serveis i recursos descrits fins ara, les persones titulars de la Targeta Cuidadora gaudeixen d'un conjunt d'avantatges fruit d'acords de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i entitats externes. A l'Annex 3 es descriuen els acords vigents. Actualment, l'Ajuntament de Barcelona treballa en una revisió dels serveis i avantatges inclosos a la Targeta Cuidadora.

Les persones titulars de la Targeta Cuidadora han d'estar àmpliament informades del paquet complementari d'avantatges.

CLÀUSULA 6 NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

A continuació s'exposen les prestacions mínimes a realitzar per part de l'adjudicatària del lot 1.

L'adjudicatària és responsable del bon funcionament de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora. És responsable de la planificació, gestió, seguiment i avaluació dels diferents serveis que es presten en el marc de l'Espai Barcelona Cuida i del Programa Targeta Cuidadora.

L'adjudicatària es comprometrà a gestionar els serveis respectant estrictament la seva finalitat i aportant els recursos humans, materials i metodològics necessaris per la seva correcta execució d'acord amb les directrius que estableix el Departament de Cures de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona.

6.1 Prestacions associades al servei d'informació i orientació personalitzada sobre recursos de cures, sanitaris, socials i comunitaris

L'entitat adjudicatària és la prestadora del servei en la seva globalitat. Les obligacions de l'adjudicatària són:

En relació amb l'atenció a les persones:

- Atendre a les persones que accedeixen a l'Espai Barcelona Cuida presencialment, telefònicament o mitjançant correu electrònic, oferint una atenció personalitzada.
- Informar sobre tràmits, serveis i recursos de cures de forma personalitzada, en funció de les necessitats específiques de cada persona.
- Comunicar de forma clara, concisa, i entenedora.
- Orientar i acompanyar a les persones cap aquells serveis, recursos o suports que puguin necessitar en funció de cada cas.

- Oferir recursos per al desenvolupament d'habilitats i coneixements en l'àmbit dels cures, el suport i la salut de les persones cuidadores.
- Detectar situacions de persones amb problemàtiques socials diverses que requereixin d'atenció social especialitzada i derivar-les als serveis pertinents, per exemple situacions de vulneració de drets, sospites de maltractament, abús, problemàtica de salut mental, etc.
- Registrar les consultes, la temàtica de la consulta i la modalitat (presencial, telefònica, online). Registrar la tipologia de persona atesa i les respostes proporcionades. Així com totes les dades necessàries per tal de nodrir el quadre de comandament. La metodologia de recollida de la informació ha de permetre la gestió de les dades per a l'elaboració d'informes.
- Atendre en els horaris que s'indica en el punt 7.2. d'obertura de l'Espai Barcelona Cuida i dels serveis que es presten.
    - En general l'adjudicatària ha de tenir la capacitat operativa per poder atendre dues consultes / persones simultàniament de forma presencial. Els dissabtes matí i el mes d'agost podrà atendre'n només 1.
    - El temps d'espera de l'atenció presencial no podrà excedir en cap cas els 15 min.
    - L'adjudicatària haurà d'adaptar la seva capacitat d'atenció a la demanda horària del servei per part de la ciutadania. Donat que actualment no es disposa de dades d'atencions per franges horàries que facilitin la planificació, l'adjudicatària, en el decurs del servei i segons les dades mensuals que vagi recollint, haurà d'adaptar la capacitat d'atenció a les corbes horàries que es produeixin. Aquesta adaptació es realitzarà per complir amb els dos punts anteriors.
- Identificar necessitats de millora relatives a la xarxa de recursos i serveis, i traslladar-les a l'Ajuntament de Barcelona, i a les organitzacions i organismes directament vinculats, si escau.
- Disposar d'infografies temàtiques amb continguts d'interès i de suport per a les persones cuidadores i treballadores de les cures.
    - Com a mínim haurà de disposar de 10 infografies o suports documentals adreçats a perfils o temàtiques concretes, que siguin de lectura fàcil, i usin principis de comunicació clara. Els editarà en català. L'Ajuntament els traduirà al castellà i anglès, si s'escau.
    - La temàtica i contingut es pactaran conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona; durant el primer semestre del contracte se'n lliuraran 5 i durant el segon 5 més.

En relació a altres serveis de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora:

- El servei d'informació i orientació de l'Espai Barcelona Cuida i Targeta Cuidadora:
    - informa, orienta, deriva i gestiona les agendes de la resta de serveis del lot 1.
    - deriva les persones que sol·liciten assessorament jurídic laboral a l'adjudicatària del lot 2. Si la derivació és en horari de serveis del lot 2 (punt 12.2) la derivació es fa en el mateix moment de la recepció de la sol·licitud. Si la derivació és fora de l'horari dels servei del lot 2, l'adjudicatària del lot 1 recull la sol·licitud i la trasllada per correu electrònic a l'adjudicatària del lot 2.
- El servei d'informació i orientació és l'encarregat de gestionar l'ocupació dels diferents espais d'atenció al públic on es presten tant els serveis corresponents al present contracte com els serveis del Lot 2, a la seu ubicada al carrer Viladomat 127. Actualment, s'utilitzen els espais següents: l'espai

d'informació i orientació situat a la planta baixa, la sala d'activitats de la planta segona i dos despatxos d'atenció a la mateixa seu.

- La gestió de l'ocupació d'aquests espais es realitzarà d'acord amb les indicacions de l'Ajuntament de Barcelona, que podrà acordar-ne la cessió temporal a entitats col·laboradores. Aquestes sol·licituds de cessions es comunicaran amb un termini mínim de 7 dies hàbils per tal de garantir una correcta planificació i reorganització de les activitats programades.
- En cas de col·lisió entre usos o sol·licituds coincidents, tindran preferència els serveis estructurals i permanents ja acordats per sobre de les cessions temporals a entitats o tercers. En tot cas, es procurarà consensuar alternatives de manera coordinada amb els serveis implicats i d'acord amb la Direcció de Serveis de Salut i Cures de l'Ajuntament de Barcelona.

En relació a la base de dades i recursos, l'adjudicatària ha de:

- Nodrir i assegurar la permanent actualització del sistema d' informació de recursos de cures per disposar d'informació contrastada sobre serveis, recursos i ajuts de l'àmbit social, sanitari o comunitari que estan a disposició de la ciutadania de Barcelona. La qualitat d'aquesta informació és fonamental per a la qualitat del servei d'informació.
- Categoritzar i classificar els recursos de cures per temàtiques.
- Disposar de protocols per revisar i actualitzar la informació. Treballar amb els sistemes d'informació que indiqui l'Ajuntament de Barcelona d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 7.4 del present plec.
- Garantir al màxim que d'aquesta informació pugui ser accessible a la ciutadania en els canals en línia municipals.

6.2 Prestacions associades al servei de suport als Casals de Barri Comunitaris/"Enllaç"

L'adjudicatària d'aquesta licitació és responsable de donar suport als Casals de Barri per a que puguin realitzar les funcions descrites anteriorment. El suport inclou formació, resolució de dubtes, suport sobre l'ús de la base de dades de recursos i consolidació de dades d'activitat.

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Oferir formació als referents de cures dels Casals de Barri Comunitaris a l'inici de la seva activitat i mantenir-los actualitzats de les novetat com a mínim trimestralment:
  - A l'inici del contracte els referents de cures dels Casals de Barri Comunitaris estaran ja en funcionament. L'adjudicatària haurà de formar a les noves incorporacions trimestralment (en cas d'haver-n'hi). La formació inicial és de 6 hores de durada.
  - Semestralment es realitzarà una sessió d'actualització de 3 hores dirigida a tots els referents de cures dels Casals de Barri Comunitaris.
  - El pla de formació al personal tècnic referent de cures dels Casals de Barri Comunitaris garantirà la homogeneïtat i la qualitat del servei d'informació i orientació que es faci des dels Casals de Barri Comunitaris.
  - El pla de formació anirà incorporant progressivament les necessitats i propostes que plantegin el personal tècnic referents dels Casals de Barri Comunitaris.

- Donar resposta a les consultes dels referents dels Casals de Barri Comunitaris en un termini de 24h des de la seva recepció per telèfon o correu electrònic, registrar-les i analitzar-les mensualment.
- Garantir la difusió i la comunicació de les activitats dels Casals de Barri Comunitaris a les persones amb Targeta Cuidadora.

Per la seva part el prestador dels Casals de Barri Comunitaris/"Enllaç" és responsable de:
- Incorporar a la base de dades facilitada pel Barcelona Cuida els recursos de cures del territori de cada Casal de Barri.
- Registrar les atencions de la ciutadania tal i com indiqui l'Espai Barcelona Cuida.
- Fer un bon ús dels sistemes d'informació als que tinguin accés.
- Comunicar a l'Espai Barcelona Cuida les incidències.
- Col·laborar amb l'Ajuntament i l'Espai Barcelona Cuida per a la bona marxa del servei i per a la seva millora contínua.

6.3 Prestacions associades a la Gestió del Programa Targeta Cuidadora

L'adjudicatària és responsable de la gestió integral del Programa Targeta Cuidadora, de la seva promoció i bon funcionament.

6.3.1. Tramitació de la Targeta Cuidadora

L'adjudicatària és la responsable de la gestió de la Targeta Cuidadora.

Les altes de la Targeta Cuidadora es realitzen a través del formulari https://cuida.barcelona/user/register. Les realitzen tant les persones cuidadores, com els professionals del servei d'informació i orientació. Les dades del formulari es recullen a la base de dades de la Targeta Cuidadora.

L'Ajuntament de Barcelona encarregarà a l'adjudicatària el tractament de dades d'aquesta base de dades per a la seva gestió.

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Informar sobre els serveis i avantatges associats a la Targeta Cuidadora i sobre els requisits addicionals d'accés d'alguns dels serveis vinculats a la Targeta Cuidadora.
- Promocionar i incentivar l'alta a la Targeta Cuidadora de les persones que accedeixen a l'Espai Barcelona Cuida.
- Gestionar les altes, baixes i modificacions de les targetes que es sol·licitin en l'Espai Barcelona Cuida per qualsevol canal.
- Mantenir actualitzada la base de dades
- Imprimir les Targeta Cuidadora a les persones que vulguin disposar del suport físic de la targeta. L'Ajuntament facilitarà el disseny de la Targeta Cuidadora.
- Analitzar trimestralment les dades, segmentant per perfils. Per exemple, haurà d'analitzar les dades de les persones amb Targeta Cuidadora que són familiars cuidadors o treballadors/es de la llar, o analitzar les dades segons la situació de la persona cuidada (si conviu o no amb la persona cuidadora, si presenta

una malaltia neurodegenerativa, com Alzheimer o Parkinson, discapacitat física o intel·lectual, trastorns de salut mental, situació de dependència reconeguda amb grau, o altres condicions que requereixin cures continuades), i per sexe.

Aquesta anàlisi haurà de permetre realitzar propostes que permetin personalitzar les comunicacions i les atencions, i una comprensió acurada de les necessitats específiques de la població atesa.

- Elaborar informes mensuals que recullin com a mínim el volum de creixement del programa Targeta Cuidadora, les altes, les modificacions i les baixes, i l'anàlisi de perfils. També els informes específics que en qualsevol moment sol·liciti l'Ajuntament de Barcelona.

6.3.2. Prestacions del Servei d'assessorament en recursos de cures i suport a tràmits

L'adjudicatària és la prestadora del servei en la seva globalitat.

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Assessorar i donar suport als titulars de la targeta cuidadora sobre:
    - Cartera de Serveis Socials municipals que ofereix l'Ajuntament de Barcelona, per exemple, servei de teleassistència, Temps x tu, Respir, Targeta aparcament persones amb discapacitat, servei d'atenció a domicili municipal, inscripció a les accions servei SOAPI per a persones immigrants, etc.
    - Serveis, prestacions i drets que ofereix la Generalitat de Catalunya. Per exemple, reconeixement o revisió grau dependència, reconeixement o revisió grau discapacitat, prestacions PUA, suport a l'aplicació la Meva Salut, acreditació competències professionals (FPCAT), etc.
    - Serveis i avantatges propis de la Targeta Cuidadora.
    - Altres tràmits i serveis de caràcter social dels que poden ser beneficiaris persones que resideixen a Barcelona.

- Prestar el servei de forma personalitzada i especialitzada:
    - Disposar d'expertesa que permeti un alt nivell de qualitat en l'atenció a les consultes.
    - Usar tècniques d'atenció personalitzada i escolta activa. L'adjudicatària haurà de garantir una atenció centrada en la persona, adaptant-se a les característiques, necessitats i expectatives de cada cuidador/a, tenint en compte la seva situació personal, cultural, emocional i social.
    - Realitzar el seguiment dels casos que ho requereixin, mitjançant una atenció continuada o coordinació amb serveis especialitzats, per tal de garantir una resposta adequada a les necessitats de la persona cuidadora.

6.3.3. Butlletí electrònic Targeta Cuidadora

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Programar la realització i l'enviament dels butlletins
- La periodicitat mínima dels butlletins és quinzenal (2 butlletins al mes). L'Ajuntament de Barcelona sol·licitarà a l'adjudicatària fins a tres números especials d'aquest butlletí a l'any.

- Redactar, editar, i dissenyar els butlletins:
    - L'adjudicatària haurà de fer una proposta de continguts dels butlletins 1 mes i mig abans de la data de publicació prevista. Pel que respecta a les entrevistes, el termini serà de 2 mesos.
    - El contingut mínim es descriu a l'apartat 5.3.2.
    - Els continguts seran validats per la Direcció de Serveis de Salut i Cures i pel Departament de Comunicació, si s'escau.
    - Com a mínim, cada 2 mesos, el butlletí incorporarà una entrevista a un/a professional de les cures o a persones referents de l'àmbit de les cures, que aportin valor, coneixement o experiències rellevants per a les persones cuidadores, per exemple professionals de serveis, responsables d'entitats, investigadors/es, cuidadores amb trajectòries inspiradores, etc. El contingut haurà de ser redactat en format entrevista breu, entenedor i atractiu, i integrat dins del butlletí com a secció fixa. L'Ajuntament podrà validar o proposar perfils d'interès a entrevistar.
    - La proposta de disseny ha de complir amb els requisits de comunicació corporativa.
        - La informació de les activitats de la Targeta Cuidadora haurà d'anar amb un enllaç per a la seva inscripció.
        - Totes les noticies disposaran d'enllaç a les webs corporatives per ampliar la informació.
    - L'adjudicatària realitzarà l'edició i maquetació del butlletí, i un cop supervisat per l'Ajuntament farà l'enviament a través de l'eina eComunicacions (veure 7.3).
    - La redacció serà en català. L'Ajuntament realitzarà la traducció al castellà i a l'anglès, si s'escau.
- Difondre i promoure els butlletins electrònics Targeta Cuidadora entre les persones amb Targeta Cuidadora. L'adjudicatària informarà i promocionarà aquest butlletí perquè les persones titulars de la targeta el consultin i el tinguin com a punt de referència per al coneixement de totes les activitats i recursos al seu abast.

6.3.4. Prestació del Catàleg d'activitats vinculat a la Targeta Cuidadora

L'objectiu de les activitats és informar, capacitar i donar suport a les persones cuidadores, fomentant l'aprenentatge i el suport emocional en el rol de les cures. Correspon a l'Ajuntament proposar les línies de contingut de les activitats de la Targeta Cuidadora.

El catàleg d'activitats el conformen quatres línies de treball o eixos (més detall a l'annex 2):

1. Salut, autocura, benestar i desenvolupament personal
2. Capacitació, formació i desenvolupament professional i/o del rol de cura
3. Vincle entre iguals, xarxa i comunitat des de la cultura i el lleure
4. Sensibilització i drets

Les obligacions de l'adjudicatària són planificar, organitzar i implementar, garantir la qualitat i fer el seguiment de les activitats, incloent l'abonament de les remuneracions del personal formador, si s'escau, i altres despeses de materials derivades de l'activitat.

Planificació, gestió, qualitat i seguiment del catàleg d'activitats

La relació i naturalesa de les activitats de la Targeta Cuidadora s'anirà concretant segons les necessitats de les persones cuidadores ateses al Barcelona Cuida. L'Ajuntament i l'adjudicatària realitzaran la detecció de necessitats i aniran programant les activitats de forma semestral.

L'adjudicatària s'encarregarà de:

- Planificar. Elaborar una programació semestral d'activitats, definint objectius, continguts, metodologies i recursos per cada una d'elles, en base als eixos estratègics i a les indicacions tècniques establertes per l'Ajuntament, evitant duplicitats amb altres activitats de ciutat.
    - Oferir una programació organitzada, coherent i variada d'activitats d'aproximadament 500 hores anuals.
    - La programació inclourà activitats a realitzar per l'adjudicatària o a subcontractar, i activitats a realitzar per entitats que no suposen cap cost per l'adjudicatària.

- Ocupar-se de l'organització de les activitats:
    - La planificació del calendari d'inscripcions i comunicacions de cada activitat.
        - Inclou la gestió de les inscripcions, el control d'assistència i la resolució d'incidències relacionades amb la participació.
        - Assegurar que les activitats es duguin a terme dins dels horaris d'atenció de l'Espai Barcelona Cuida, llevat d'excepcions justificades i acordades prèviament amb l'Ajuntament.
        - Vetllar per un alt nivell d'assistència a les activitats; gestionar les llistes d'espera i les possibles baixes, i optimitzar la cobertura de places vacants. Alhora, promoure el compromís de les persones inscrites per garantir una participació elevada i continuada.
    - La logística associada a les activitats;
        - Reserva d'espais al Barcelona Cuida, materials, suport tècnic, difusió, suport organitzatiu i logístic als professionals formadors o talleristes (obertura sala, ubicació cadires, ús dels materials tecnològics, còpies de materials a lliurar...).
        - El lliurament i recollida dels fulls d'assistència i valoració de l'activitat.
        - Les activitats es realitzaran a l'Espai Barcelona Cuida i als Casals de Barri Comunitaris.
    - La presentació del Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora a l'inici de cada sessió.
    - La coordinació amb l'equip municipal per compartir informació rellevant, dades de participació, incidències i propostes de millora.
- Garantir la qualitat de les activitats assegurant:
    - La proposta d'activitats ha de promoure el benestar emocional, fomentar la connexió social i enfortir la capacitació en l'exercici del rol de cures, contribuir a generar una experiència de cures més satisfactòria i enriquidora, i que permeti millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores, tenint en compte les seves diverses realitats i necessitats.
    - Els/les professionals implicats/des han de tenir formació i experiència acreditada en l'àmbit específic de cada activitat.
    - Les activitats s'han d'ajustar a criteris pedagògics i metodològics adequats (participatius, vivencials, accessibles...). La metodologia ha de ser participativa i adaptada a les necessitats i característiques de les persones assistents.

  - S'ha de recollir la valoració de les persones assistents de forma sistemàtica i s'han d'incorporar millores contínues.
  - Per a les activitats dels eixos temàtics 1, 2 i 4 s'ha de garantir:
    - El rigor i la veracitat dels continguts.
    - La qualitat en l'exposició (clara, significativa) i que faciliti el desenvolupament d'habilitats i competències.
    - La qualitat en la comunicació: assertiva i ajustant-se a les competències, necessitats i preferències de les persones assistents.
    - Una metodologia participativa, afavorint el diàleg constructiu i l'adquisició de coneixement relacionant amb la vivència i pràctica diària de les cures.
- Realitzar el seguiment periòdic i l'avaluació del programa en coordinació amb l'Ajuntament.
- Elaborar un informe mensual amb les activitats realitzades i les previstes en els propers 3 mesos. En relació a les activitats realitzades aportar dades de participació, d'ús de recursos, de satisfacció, el feedback del/la professional, i si s'escau propostes de millora.
- Avaluar les activitats en funció dels seus objectius amb una metodologia adequada.
  - L'avaluació haurà de combinar instruments quantitatius (qüestionaris de valoració) amb estratègies qualitatives (preguntes obertes, observació o dinàmiques de retorn), que permetin identificar canvis en l'experiència de les cures i millores percebudes per les persones participants.
  - En el cas de cicles formatius o grups d'activitats relacionades (on la persona assisteix a més d'una sessió sobre una mateixa temàtica) l'avaluació haurà d'incloure indicadors específics per a mesurar l'impacte percebut en el benestar emocional, la confiança en el rol de cura i la utilitat dels coneixements adquirits.

Aquestes funcions requereixen coneixements específics d'educació social o teràpia ocupacional.

<u>Realització de les activitats, i remuneració del personal formador</u>

Es preveu que una part de les activitats la realitzin entitats de les cures, aportant els professionals formadors, el que no suposa cap cost de remuneració de personal per l'adjudicatària.

L'altra part de les activitats les haurà de prestar l'adjudicatària aportant els/les professionals amb perfils ajustats als objectius de cada activitat i amb solvència tècnica reconeguda i garantida.

El volum de les activitats que tenen un cost de remuneració dels professionals per part de l'adjudicatària és de com a màxim 330 hores anuals. De les quals:

  - el volum aproximat d'hores d'activitats de l'eix 1 és de 150 hores anuals que hauran de ser prestades per un/a professional amb un perfil de coach.
  - el volum aproximat d'hores de les activitats dels eixos 2,3, i 4 és de 180 hores anuals que hauran de ser prestades per un/a professional formador/a, tallerista.

Donat que no es pot preveure anticipadament un pla d'activitats de dos anys (durada del contracte) perquè es pretén que el pla sigui adaptable a l'anàlisi de les necessitats de les persones usuàries, s'ha previst en aquesta licitació que es fixin preus unitaris, en concret;

- preu hora d'activitat de l'eix 1, i
- preu hora d'activitats dels eixos 2, 3, i 4.

6.3.5. Gestió del paquet d'avantatges de la Targeta Cuidadora

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Difondre i informar a les persones titulars de la Targeta Cuidadora de l'existència d'un paquet d'avantatges i prestacions per al seu ús.
- Gestionar i dur a terme l'execució dels acords vigents d'avantatges de la Targeta Cuidadora d'acord amb les indicacions que rebi de la Direcció de Salut i Cures.
- Incorporar nous acords que estableixi el Departament de Cures amb departaments, entitats i altres agents socials, així com consolidar i promoure els acords ja existents, amb l'objectiu d'ampliar la xarxa de col·laboració i complementarietat al voltant del Programa Targeta Cuidadora. Això inclou l'impuls de sinergies amb serveis municipals, entitats del tercer sector, col·legis professionals, institucions sanitàries i altres actors rellevants per oferir nous recursos, activitats, beneficis o suports específics a les persones cuidadores. L'adjudicatària haurà de proposar i facilitar espais de treball, coordinació i intercanvi per mantenir una relació fluïda amb aquests agents i garantir l'alineament amb els objectius del programa.

6.4 Coordinació amb entitats de l'àmbit de les cures

La Direcció de Serveis de Salut i Cures estableix acords amb entitats del tercer sector, col·legis professionals, institucions sanitàries i altres actors rellevants habitualment per a la realització d'activitats per persones cuidadores. L'Espai Barcelona Cuida i el Programa Targeta Cuidadora s'han de coordinar amb les entitats de l'àmbit de la cura amb l'objectiu de donar el màxim suport a les persones cuidadores.

Les obligacions de l'adjudicatària són:

- Difondre i informar de les activitats programades per les entitats amb el màxim nivell de detall (data, temàtica, ponents, durada etc.), i també del tipus d'atenció especialitzada que realitzen. Si s'escau haurà de gestionar la publicació de la informació de les activitats a la web Ciutat Cuidadora i incloure-les en els butlletins Targeta Cuidadora, entre altres accions de difusió. En cas que les entitats disposin de places lliures i n'informin a l'Espai Barcelona Cuida, haurà de fer difusió de les vacants i oferir-les a persones per a qui siguin recomanables les activitats en qüestió, i si s'escau realitzar les inscripcions de les persones amb Targeta Cuidadora a les activitats de les entitats.
- Recollir les dades de convocatòria i participació de persones amb Targeta Cuidadora en les activitats (nombre de participants, característiques de l'acció, duració, temàtica, nivell de satisfacció, valoració del/de la formador/a, etc.), amb la finalitat de dur a terme un anàlisi agregat que permeti avaluar les accions.
- Promoure la coordinació, el coneixement mutu, la relació entre les entitats, així com el seu vincle amb l'Espai Barcelona Cuida.

L'adjudicatària podrà estar present a les activitats desenvolupades per les entitats per tal d'aprofundir en els recursos de cures disponibles. Es considera altament recomanable que l'adjudicatària assisteixi a les activitats desenvolupades per les entitats vinculades a l'àmbit de les cures, amb la finalitat d'estar actualitzada sobre els recursos existents, les metodologies aplicades, les novetats en serveis o iniciatives, i per mantenir un

coneixement actiu del teixit associatiu i professional. Aquesta presència pot facilitar una millor orientació a les persones cuidadores, així com l'enfortiment de la col·laboració amb altres agents del territori.

6.5 Altres prestacions a complir per part de l'entitat adjudicatària.

A més de les prestacions descrites anteriorment l'adjudicatària ha de garantir la direcció estratègica i tècnica del servei, en concret:

- Exercir la direcció estratègica del servei
- Definir les normes de funcionament del servei
- Desenvolupar el servei d'acord amb l'atenció personalitzada, i realitzar propostes relatives a l'atenció en funció dels prototips de persones usuàries
- Realitzar propostes en relació a les tipologies d'atenció, implantar millores continues
- Supervisar la qualitat del servei
- Dur a terme la direcció tècnica, supervisió i control dels serveis i de l'equip de professionals.
- Organitzar la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Desenvolupar les accions dels diferents serveis descrits en el plec de manera coordinada a fi d'assolir els objectius d'aquests serveis, seguint criteris d'eficiència i eficàcia.
- Vetllar per la qualitat de l'atenció en relació als principis descrits a l'annex 1.
- Planificar les activitats mensuals amb tres mesos d'antelació, i acordar les planificacions amb l'Ajuntament de Barcelona.
- Definir objectius quantitatius i qualitatius clars, establir un sistema d'indicadors específics, rellevants, mesurables, assolibles i amb terminis definits, proposar un mètode adequat per a la recollida de dades, fer-ne el seguiment constant i avaluar els resultats, garantint així la qualitat i l'eficàcia del servei.
- Presentar a l'inici de cada mes un informe mensual amb els indicadors d'activitat, les activitats realitzades i els fets destacats, incloses les incidències.
- Elaborar un conjunt de procediments i protocols que contribueixin a l'eficiència i l'homogeneïtat i qualitat en la prestació dels diferents serveis. Mantenir aquests protocols actualitzats, adaptant-los de manera contínua a les necessitats, aprenentatges i canvis que es vagin produint en el marc del funcionament de l'Espai Barcelona Cuida.
- Registrar l'activitat als sistemes d'informació, actualitzar la base de dades de recursos de cura, vetllar pel bon funcionament i ús dels sistemes d'informació i per l'actualització de la informació, i per desenvolupar una analítica de dades enfocada a la millora del servei
- Fer propostes de millora dels sistemes d'informació i atenció.
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis de Salut i Cures de l'Ajuntament de Barcelona per a la millora de l'Espai Barcelona Cuida i Targeta Cuidadora.
- Elaborar materials de difusió i suport a l'atenció, amb el vistiplau i l'aprovació de la Direcció de serveis de Salut i Cures.
- Coordinar-se i interrelacionar-se amb les persones responsables municipals i amb les persones referents de les diferents serveis municipals i actors vinculats amb l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora.

- Articular l'atenció individual en situacions d'alta complexitat en coordinació amb els/les professionals de l'equip de l'Espai Barcelona Cuida.
- Dur a terme amb una periodicitat mínima anual una avaluació de la satisfacció de les persones beneficiàries dels diferents serveis.
- Representar l'Ajuntament de Barcelona, quan li delegui, en la presentació pública de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora. A aquest efecte l'adjudicatària haurà de disposar de documents de presentació de l'Espai Barcelona Cuida i la Targeta Cuidadora adreçats a 3 públics: públic general, professionals, i altres administracions públiques. Els documents presentaran els serveis i contindran dades d'activitat trimestrals. S'actualitzarà periòdicament. Serà el suport per presentar el servei tant per part de l'Adjudicatària com de l'Ajuntament. La documentació s'elaborarà en català. L'Ajuntament realitzarà la traducció al castellà i a l'anglès, si s'escau.
- Presentar la memòria anual del servei (per a cada any natural) abans del dia 1 de març de l'any següent.

6.6 Dedicació necessària

Les prestacions tècniques necessàries per al correcte desenvolupament dels serveis inclosos en el present contracte són:

- 660 hores de direcció estratègica l'any 2027 (70 hores mensuals els primers 6 mesos i 40 hores mensuals els 6 mesos següents), i 480 hores el 2028 (40 hores mensuals).
- 1.701 hores anuals de coordinació tècnica,
- 3.402 hores anuals de prestació tècnica especialitzada en treball social ,
- 1.701 hores anuals de prestació tècnica especialitzada en educació social o teràpia ocupacional,
- 5.103 hores anuals de prestació de serveis d'informació i orientació,
- 1.701 hores anuals de prestació de serveis d'informació, documentació i dades,
- 150 hores anuals de prestació d'activitats de la TC de l'eix 1, que hauran de ser prestades per un/a professional amb un perfil de *coach*
- 180 hores anuals de prestació d'activitats de la TC dels eixos 2,3, i 4 que hauran de ser prestades per un/a professional amb un perfil de *coach*

La dedicació de la direcció estratègica els primers 6 mesos de contracte és superior a la de la resta de mesos. El motiu és que es considera que en la primera fase del servei es requereix que l'adjudicatària realitzi un esforç de presa de control del servei, d'organització de recursos , sistemes i protocols, etcètera. Aquest esforç requereix les prestacions de direcció estratègica.

6.7 Perfils professionals

Per a dur a terme la correcta prestació del servei es requereixen les següents posicions, requisits i funcions:

<u>Direcció estratègica</u>

Requisits :

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura en una disciplina relacionada amb la gestió, les ciències socials, àmbits afins.

- Formació complementària en planificació estratègica, disseny de serveis, gestió d'equips o lideratge de persones.
- Experiència mínima de 5 anys en la direcció estratègica de serveis de característiques similars a les descrites en aquest plec
- Capacitat d'organització i comandament d'equips de treball, i de detecció i resolució de conflictes i incidències.
- Capacitat de direcció per objectius i resultats
- Capacitat de detecció de millores i implementació de mesures correctores o innovadores.
- Habilitats comunicatives i de relació interpersonal.
- Coneixements de la normativa relativa al tractament de dades de caràcter personal
- Coneixement de la xarxa de recursos i serveis de cures a la ciutat de Barcelona.
- Domini oral i escrit del català i del castellà

Funcions especifiques:

- Exercir la direcció estratègica del servei i dels professionals que l'integren
- Definir les normes de funcionament del servei
- Desenvolupar el servei d'acord amb l'atenció personalitzada
- Realitzar propostes relatives a l'atenció en funció dels prototips de persones usuàries
- Realitzar propostes en relació a les tipologies d'atenció, implantar millores continues
- Supervisar la qualitat del servei
- Supervisar els protocols d'actuació i millorar-los
- Mantenir la interlocució amb del Departament de Cures, específicament per seguir l'execució del contracte i per acordar metodologies i protocols de treball

<u>Coordinació Tècnica</u>

Requisits :

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura en una disciplina relacionada amb la gestió, les ciències socials, la salut o àmbits afins.
- Formació complementària en gestió d'equips i lideratge de persones.
- Experiència mínima de 5 anys en la direcció i gestió de serveis de característiques similars a les descrites en aquest plec i en direcció d'equips multidisciplinaris.
- Capacitat d'organització i comandament d'equips de treball, i de detecció i resolució de conflictes i incidències.
- Capacitat de direcció per objectius i resultats
- Capacitat de detecció de millores i implementació de mesures correctores o innovadores.
- Habilitats comunicatives i de relació interpersonal.
- Competències en l'ús d'eines informàtiques d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.
- Coneixements de la normativa relativa al tractament de dades de caràcter personal
- Coneixement de la xarxa de recursos i serveis de cures a la ciutat de Barcelona.
- Domini oral i escrit del català i del castellà

Funcions especifiques:

- Exercir la direcció tècnica i funcional del servei, per garantir el seu correcte desenvolupament i per l'acompliment dels objectius i resultats i les obligacions de l'adjudicatària.
- Planificar, coordinar i organitzar la prestació del servei en coherència amb els objectius fixats segons instruccions i directrius emeses per l'Ajuntament de Barcelona i assegurant-ne la qualitat i l'eficiència.
- Revisar el funcionament global del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada per l'Ajuntament de Barcelona mitjançant reunions periòdiques.
- Gestionar i supervisar l'actuació del personal adscrit, vetllant pel compliment de les seves funcions, la qualitat de l'atenció, i l'aplicació dels protocols establerts.
- Donar resposta de forma àgil i eficient a qualsevol incidència relacionada amb l'execució del servei. Proposar a l'Ajuntament de Barcelona mesures per a la prevenció o resolució de problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
- Prendre les mesures adequades per evitar errades, interrupcions o demores en la prestació del servei.
- Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs en què sigui convocat per l'Ajuntament de Barcelona.
- Representar a l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament i altres actors institucionals quan es requereixi la seva presència o intervenció , així com en altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
- Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei que convoqui l'Ajuntament de Barcelona.

<u>Informació i orientació</u>

Requisits:

- Cicle formatiu de Grau Superior en Integració Social (Formació Professional) o titulació equivalent.
- Experiència en serveis d'orientació o atenció social, i atenció presencial a la ciutadania. Com a mínim el 50 % dels professionals d'aquest perfil hauran d'acreditar una experiència mínima de 2 anys en funcions similars a les descrites a continuació.
- Competències i habilitats:
    - Escolta activa i capacitat de síntesi en la comunicació.
    - Proactivitat i capacitat d'orientar a les persones ateses.
    - Fluïdesa verbal i tracte amable i respectuós.
    - Capacitat d'adaptació a diferents perfils d'interlocutors.
    - Objectivitat i claredat en la resposta.
    - Agilitat i rapidesa en l'anàlisi de situacions, resolució de problemes i presa de decisions.
    - Domini d'eines informàtiques d'ús habitual (processadors de text, fulls de càlcul, gestors d'agenda, plataformes d'atenció en línia, etc.).

- Coneixements sobre l'àmbit de les cures
- Domini oral i escrit del català i del castellà

Funcions especifiques d'informació i orientació:

- Oferir una atenció i orientació centrada en la persona, empàtica i adaptada a les necessitats i demandes de les persones cuidadores, tant de manera presencial com telemàtica (telèfon, correu electrònic, vídeo, etc.). Oferir respostes adaptades a les necessitats concretes de cada persona, amb una orientació individualitzada per garantir que cada cas sigui tractat d'acord amb les seves especificitats i circumstàncies.
- Proporcionar informació i orientació clara i actualitzada, oferir respostes específiques adaptades a la situació, informar sobre serveis, recursos i activitats pròpies, donar a conèixer a les persones cuidadors els seus propis drets i com exercir-los.
- Atendre i registrar les sol·licituds i demandes d'informació: canals d'atenció, identificació de necessitats, derivacions inicials, registre de persones usuàries.
- Incorporar una perspectiva comunitària de la cura en les seves atencions, fomentant la inclusió i el respecte per la diversitat i el vincle de la persona amb la seva comunitat i amb els serveis i recursos del territori. Atendre des d'un enfocament de corresponsabilitat en les cures i d'igualtat de gènere.
- Actualitzar de forma contínua els recursos i serveis de cures, mantenint un registre organitzat d'equipaments, entitats i prestacions útils per a les persones cuidadores, incorporant-ne de nous. Gestionar l'agenda i programació de cites amb els serveis jurídics vinculats al Lot 2 del contracte.
- Coordinar-se amb l'atenció especialitzada.
- Donar suport als referents dels Casals de Barri Comunitaris.

<u>Prestació tècnica especialitzada en Treball Social</u>

Requisits:

- Titulació universitària de Grau, llicenciatura o diplomatura en Treball Social.
- Experiència mínima de 2 anys en treballs d'atenció a persones en situació de vulnerabilitat, preferentment en l'àmbit de la dependència i la discapacitat, i de les cures.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat per a la detecció d'àrees de millora.
- Competències en l'ús habitual d'eines informàtiques d'entorn d'usuari.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- Coneixement de la xarxa de serveis i recursos de cures a la ciutat de Barcelona.
- Domini oral i escrit del català i del castellà.

Funcions especifiques de la Prestació tècnica especialitzada en Treball Social:

- Atendre les consultes i orientacions especialitzades que requereixin coneixement professional en treball social.
- Acompanyar i fer el seguiment d'aquelles situacions més complexes.
- Donar suport tècnic a l'equip d'informació i orientació**,** en aquells casos que requereixin una intervenció més especialitzada.
- Impartir tallers o activitats pròpies del seu àmbit i col·laborar, si cal, en altres accions formatives del programa de Targeta Cuidadora.
- Col·laborar amb el Serveis socials per a la derivació de casos especialment complexes.
- Participar, quan s'escaigui, en tasques d'organització, seguiment i avaluació de serveis o activitats.

Prestació tècnica especialitzada en Educació Social o Teràpia Ocupacional

Requisits:

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura en Educació Social o Teràpia Ocupacional.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs d'atenció a persones en situació de vulnerabilitat, preferentment en l'àmbit de la dependència i la discapacitat.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat per a la detecció d'àrees de millora.
- Competències en l'ús habitual d'eines informàtiques d'entorn d'usuari.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, de l'entorn municipal i de les administracions públiques.
- Coneixement de la xarxa de serveis i recursos de cures a la ciutat de Barcelona.
- Domini oral i escrit del català i del castellà

Funcions específiques de la prestació tècnica especialitzada en Educació Social o Teràpia Ocupacional:

- Dinamitzar i planificar la programació d'activitats que es duen a terme en l'Espai Barcelona Cuida i en el marc del programa Targeta Cuidadora.
    - Donar coherència i qualitat a les activitats de la Targeta Cuidadora.
    - Ser el referent per a tots els actors municipals i externs amb qui es mantinguin col·laboracions.
- Gestionar, fer el seguiment, acompanyament en les activitats de formació vinculades al programa Targeta Cuidadora. Valorar les activitats i proposar millores.
- Impartir tallers o activitats i si escau, estar present i donar suport a d'altres activitats, encara que no les condueixi directament.
- Resoldre les incidències que es puguin produir associades a les citades activitats.
- Donar suport a l'equip informador/orientador en aquells aspectes que tinguin a veure amb el seu coneixement.

Informació, documentació i dades

Requisits:

- Titulació: títol universitari de grau en Gestió d'Informació i documentació digital , o similars.
- Experiència mínima de 2 anys en la gestió de projectes similars o relacionats amb l'organització, el tractament de dades, l'actualització, i la informació i comunicació institucional.
- Experiència en gestió i tractament de dades, inclosa l'estructuració, sistematització i presentació d'informació.
- Experiència en l'elaboració de memòries, informes, presentacions i infografies.
- Experiència en l'elaboració de materials comunicatius de suport i divulgació.
- Domini de programes informàtics d'ús habitual (entorn usuari), en concret Wordpress, i eines específiques de comunicació digital.
- Coneixement de pàgines web i especialment d'elaborar i dissenyar butlletins virtuals.

- Domini oral i escrit del català i del castellà, amb acreditació corresponent.

Funcions específiques:

- Gestionar la informació, la comunicació, les dades, i els sistemes d'informació.
- Exercir com a referent del butlletí electrònic Targeta Cuidadora i de tots els materials de suport i divulgació, incloses les infografies i els suports documentals per a les persones usuàries.
- Ser referent de l'ús dels sistemes d'informació, el seu manteniment i evolució: vetllar per l'estructura de dades dels diferents sistemes de gestió, assegurar el manteniment i actualització, explotar dades per elaborar indicadors de seguiment i avaluació del servei.

Nota sobre la prestació d'activitats de la targeta cuidadora:

En aquest apartat no es descriuen els perfils professionals per a la prestació d'activitats de la targeta cuidadora donat que tant els professionals que prestin les activitat de l'eix 1 com de la resta d'eixos han de ser perfils molt ajustats i especialitzats en cada activitat. Així doncs, donada la diversitat d'activitats existiran diferents perfils i amb important diversitat.

6.8 Quadre resum d'hores de servei

Prestació tècnica	Hores mínimes / any	Requisits mínims
Direcció estratègica	660h el 2027 i 480h el 2028	Titulació universitària de Grau o llicenciatura en una disciplina relacionada amb la gestió, les ciències socials, àmbits afins. 5 anys d'experiència
Coordinació tècnica	1.701	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura, 5 anys d'experiència
Prestació general tècnica informació i orientació	5.103	Cicle formatiu de Grau Superior en Integració Social , 3 anys d'experiència
Prestació tècnica especialitzada Treball Social	3.402	Titulació universitària de Grau o diplomatura Treball Social, 2 anys d'experiència
Prestació tècnica especialitzada Educació Social	1.701	Titulació universitària de Grau o diplomatura Treball Social, 2 anys d'experiència
Prestació de serveis d'informació, documentació i dades	1.701	Titulació universitària Grau en Gestió d'Informació i Documentació Digital, 3 anys d'experiència

CLÀUSULA 7 Espais, horaris, material i sistemes d'informació

7.1 Espais

La seu de l'Espai Barcelona Cuida està ubicada a les instal·lacions municipals de l'Ajuntament de Barcelona al carrer Viladomat 127, 08015 de Barcelona. El servei es prestarà en aquest equipament o en el que indiqui l'Ajuntament de Barcelona dins de la ciutat.

En el decurs del contracte, l'Ajuntament podrà donar indicacions de prestació del servei en dues seus municipals de manera simultània i de forma compatible amb la dotació de personal de l'adjudicatària.

El contracte preveu una modificació que suposa l'obertura d'un Espai Barcelona Cuida en una altra seu amb una prestació general tècnica del servei d'informació i orientació de 3.402 hores anuals.

7.2 Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei i d'obertura de l'equipament de l'Espai Barcelona Cuida és el següent:

Períodes	Dies setmana	Horari
Tot l'any, excepte el mes d'agost	de dilluns a divendres	De 08.15h a 19.30h
	dissabtes	De 10.00h a 14.00h
Horari del mes d'agost	de dilluns a divendres	De 10.00h a 14.00h

L'adjudicatària ha de garantir la continuïtat de l'atenció durant tot l'horari d'atenció. Aquest horari es refereix a la prestació del servei presencial i també telefònic i online.

7.3 Material i equips informàtics

El telèfon del Barcelona Cuida 93 413 21 21 és un número corporatiu de l'Ajuntament de Barcelona que serà atès per l'adjudicatària.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària a l'Espai Barcelona Cuida:

- Els equips telefònics.
- Les connexions a la xarxa corporativa municipal i a les impressores de la xarxa.
- L'accés als sistemes d'informació corporatius que es descriuen al punt 7.4.
- Les adreces de correu electrònic de personal extern de l'Ajuntament de Barcelona, per a l'atenció per correu.
- Dues impressores MAGICARD 300 i el material i manteniment necessari per a la impressió de les Targetes Cuidadores. Aquestes impressores hauran de ser utilitzades exclusivament per al

desenvolupament del servei objecte del contracte. A la finalització del contracte l'adjudicatària retornarà a l'Ajuntament les impressores en perfecte estat de funcionament.

L'adjudicatària es compromet a fer un bon ús dels equips i recursos facilitats, i a conservar-los en bon estat.

L'adjudicatària haurà de proporcionar:

- Els equips informàtics per a tots els perfils en els que s'instal·larà la maqueta corporativa per poder treballar dins la xarxa corporativa de l'Ajuntament:
    - A l'annex 5 hi figuren els equips informàtics actualment homologats. A la formalització del contracte l'Ajuntament facilitarà a l'adjudicatària la llista d'equips homologats vigent en aquell moment.
    - L'Institut Municipal d'Informàtica instal·larà en els equips de l'adjudicatària la maqueta corporativa i els connectaran a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.
- Els programes d'ofimàtica, i els programes informàtics necessaris per a l'edició, maquetació, disseny de materials comunicatius i audiovisuals.

7.4 Sistemes d'informació

Per a la gestió del Barcelona Cuida i del Programa de Targeta Cuidadora l'Ajuntament donarà accés a l'adjudicatària als sistemes d'informació que es descriuen a continuació. L'obligació de l'adjudicatària és fer-ne un bon ús, i mantenir la informació actualitzada.

A la taula s'indica el nom del sistema, una breu descripció i l'ús per part de l'adjudicatària.

Nom	Descripció	Ús per part de l'adjudicatària
NASIA	Sistema d'informació d'agenda i equipaments de la ciutat amb funcionalitats avançades de cerca. Es descriu a l'annex 6	- Consultes d'agenda, equipaments, entitats relacionades amb les cures - Gestió de l'agenda de cures de manera que s'incorpori a la web de Barcelona Cuida l'activitat de cures de la ciutat - Actualització de la informació d'equipaments i entitats de l'àmbit de cures segons instruccions de l'equip de referència de NASIA.
Base de dades de recursos de cures	La base de dades de recursos de cures conté tot allò que és d'interès per a Barcelona Cuida i que no està incorporat a NASIA, ni a Youtube de Drets Socials, ni BCN Roc[3].	- Consultes per atendre a les persones - Actualització dels recursos de cures, registrant els recursos públics i d'entitats que presten serveis que poden ser d'interès per a les persones cuidadores. - Disposar de protocols per revisar i actualitzar la informació.

[3] BCNROC és el repositori institucional d'accés obert de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el qual l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania en accés lliure i gratuït els seus documents digitals de difusió pública.

		- Categoritzar els recursos de cures per temàtiques.
Sistema de registre de consultes al Barcelona Cuida	El sistema de consultes i atencions al Barcelona Cuida registra les consultes i atencions, realitzades a cada servei que integra el Barcelona Cuida, així com la temàtica de les informacions i orientacions. És el sistema de suport per a la gestió del Barcelona Cuida.	- Gestió de les dades de les persones ateses - Registre de les atencions - Analítica de dades per analitzar perfils, atencions per temàtiques, etc.
Registre de persones amb Targeta Cuidadora	Base de dades de les persones amb Targeta Cuidadora	- Consulta - Suport a la gestió d'altes, modificacions i baixes - Manteniment actualitzat - Analítica de dades
Inscribeme	Eina corporativa per a la gestió d'inscripcions a activitats i esdeveniments municipals**.** Permet obrir convocatòries, recollir dades de les persones inscrites, gestionar llistes d'espera i fer seguiment de l'assistència.	- Gestionar les inscripcions a les activitats de la Targeta Cuidadora o a esdeveniments, i les llistes d'espera - Fer seguiment de l'assistència - Enviar recordatoris d'assistència a les activitats - Analítica de dades
Wordpress	Sistema de gestió de continguts per a la publicació i gestió de notícies del web Ciutat Cuidadora	- Publicar notícies en català i castellà a la web Ciutat Cuidadora - Compartir notícies d'altres webs que tinguin interès pel nostre àmbit - Recollir indicadors de publicació
Servei d'eComunicacions	És l'eina corporativa per a l'enviament massiu i segmentat de correus electrònics a la ciutadania. Permet gestionar butlletins, avisos i comunicacions institucionals d'una manera segura, personalitzada i conforme amb la normativa de protecció de dades. Facilita el seguiment d'indicadors com l'obertura i el clic dels missatges enviats, i s'integra amb altres sistemes municipals per optimitzar la comunicació digital.	- Maquetar butlletins en català i castellà - Enviar butlletins a les persones subscrites, (persones amb Targeta Cuidadora que s'hi han subscrit), i comunicacions per segments de tipologia de cuidador/a o per temàtica. - Analítica de dades (dades d'enviament, d'obertura, etc)

Amb l'objectiu de garantir un ús adequat i eficient dels sistemes d'informació vinculats al servei Barcelona Cuida i al Programa Targeta Cuidadora, l'Ajuntament de Barcelona proporcionarà una formació inicial obligatòria a l'equip de l'entitat adjudicatària.

La formació serà impartida per personal de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) a seus de l'Ajuntament.

La formació es dividirà en 2 blocs:

- Formació sobre les 5 primeres eines de la taula, eines de gestió:
  - Es realitzarà a la formalització del contracte
  - Tindrà una durada total de 10 hores
  - Va dirigida a totes les posicions professionals
- Formació de les 2 darreres eines de la taula, eines de comunicació:
  - Tindrà una durada total de 4 hores
  - Es realitzarà durant el primer mes
  - Serà obligatòria per a les posicions de direcció tècnica i serveis d'informació, documentació i dades de l'adjudicatària

L'adjudicatària haurà de garantir l'assistència de les persones convocades i la seva capacitació posterior per a l'ús autònom de les eines, així com preveure la formació de noves incorporacions al llarg del contracte, amb els materials i continguts facilitats per l'Ajuntament.

CLÀUSULA 8 Quadre de comandament, protocols i qualitat

L'adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de serveis de Salut i Cures de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

8.1 Quadre de Comandament i anàlisi de dades

L'entitat haurà d'elaborar un Quadre de Comandament que serà consensuat amb l'Ajuntament a la fi del segon mes del contracte, i que té com objectius:

- Conèixer les necessitats i demandes de la ciutadania que es dirigeix al Barcelona Cuida (perfils de persones cuidadores, dades de les informacions i demandes que realitzen).
- Conèixer l'activitat del Barcelona Cuida (indicadors d'activitat, temps d'atenció, canals d'atenció, durada, etc...).
- Analitzar les dades per tal de millorar el servei i la qualitat de l'atenció.
- Poder establir progressivament objectius quantitatius específics. El segon semestre del contracte l'adjudicatària farà una proposta d'objectius quantitatius que serà aprovada i consensuada amb l'Ajuntament.
- Fer el seguiment de les obligacions previstes al contracte.

La informació mínima que tindrà el quadre de comandament serà:

En relació al Barcelona Cuida:

- Nombre de persones ateses en l'Espai Barcelona Cuida segmentat per perfil, grup d'edat, districte, sexe, per franges horàries d'atenció, etc.

- Nombre de persones ateses per cada canal (presencial, telefònic, en línia).
- Nombre d'atencions resoltes el dia de l'atenció, i en els següents dies laborables.
  Cal tenir present la diferència entre atencions i persones ateses (una persona pot ser atesa més d'un cop, i en una atenció es pot atendre més d'una persona).
- Temps d'espera de les atencions presencials; temps mitjà d'atenció, màxim i mínim. La mateixa informació per franges horàries.
- Nombre d'informacions i orientacions per temàtiques.
- Nombre de consultes ateses de caràcter especialitzat, durada, i temàtica.
- Nombre de derivacions al servei d'assessorament jurídic per perfil, segons tipologia de la consulta.
- Nombre de derivacions a altres serveis.

L'adjudicatària a la fi del primer més de contracte haurà de presentar una proposta metodològica clara per identificar i comptabilitzar tant les persones ateses com les atencions realitzades, garantint la coherència de les dades. Aquesta metodologia haurà de contemplar les següents casuístiques:

- Situacions en què, en una mateixa atenció, es poden atendre dues persones que acudeixen conjuntament al Barcelona Cuida per fer una consulta (per exemple, la persona cuidada i la persona cuidadora, la persona familiar cuidadora i la treballadora de les cures, etc.).
- Situacions en què una mateixa persona acudeix diverses vegades al Barcelona Cuida i realitza diferents consultes. Cal distingir entre el nombre de persones usuàries i el nombre d'atencions realitzades, ja que una mateixa persona pot rebre diverses atencions al llarg del temps, per canals diferents o amb finalitats diverses.

L'objectiu és disposar de dades que descriguin de manera precisa la realitat del servei i permetin donar suport a la presa de decisions.

En relació a la Targeta Cuidadora:

- Nombre de persones titulars segmentat per perfil (sexe, grup d'edat, districte, etc.).
- Altes, baixes i modificacions.
- En relació a les activitats programades (tant a l'Espai Barcelona Cuida com als Casals de Barri Comunitaris):

    - Nombre d'activitats programades distingint temàtiques, temps de durada de les activitats realitzades.
    - Nombre de persones assistents a les activitats, perfils de persones.
    - Nombre de persones que participen en més d'una activitat.
    - Dades de valoració de les activitats per part de les persones assistents.

En relació a la base de dades de recursos de cures i el NASIA:

- Nombre d'altes, modificacions i baixes realitzades a NASIA.
- Nombre d'altes, modificacions i baixes de recursos a la base de dades de recursos.

En relació als serveis d'informació, documentació i comunicació:

- Indicadors de la web Barcelona ciutat cuidadora:

  - Nombre de visites mensuals (amb segmentació per secció si és possible: agenda, notícies, recursos, etc.).
  - Temps mitjà de visita per usuari/ària.
  - Continguts publicats.
- Indicadors butlletins:
  - Nombre de butlletins enviats.
  - Taxa d'obertura mitjana.
  - Pàgines més visitades.
  - Nombre subscripcions cancel·lades.

El quadre de comandament es presentarà mensualment. També s'elaborarà amb una periodicitat trimestral, semestral i anual, o la que es determini.

D'altra banda l'entitat haurà de promoure l'anàlisi de les dades del servei i les extretes dels diversos sistemes d'informació, amb tres objectius:

- Garantir l'òptima utilització de recursos, l'eficàcia i l'eficiència.
- Proposar millores de funcionament o modificacions en les activitats o serveis adreçats a persones cuidadores.
- Proposar millores dels sistemes d'informació, o dels protocols d'actualització de les dades de recursos de cures.

Aquesta analítica es compartirà amb l'Ajuntament.

8.2 Protocols d'actuació

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i implementar protocols o procediments d'actuació documentats per a la prestació i l'atenció a les persones usuàries dels diferents serveis inclosos tant a l'Espai Barcelona Cuida com en el programa Targeta Cuidadora.
Aquests protocols hauran de garantir:

- La qualitat i l'homogeneïtat del servei prestat.
- El seu coneixement, seguiment i aplicació per part de tot el personal implicat.

En concret, l'adjudicatària haurà de disposar de protocols específics per als aspectes següents:

- Prestació dels serveis detallats a la clàusula 5 del present plec, que inclou:
  - Servei d'informació i orientació personalitzada sobre recursos de cures.
  - Serveis de suport als referents de cura dels Casals de Barri Comunitaris.
  - Gestió del programa Targeta Cuidadora.
- Gestió de queixes i suggeriments, que inclogui:
  - Circuit de recepció, registre, classificació, derivació, resolució i resposta.
- Gestió d'incidències, amb un protocol de notificació, registre i resolució que asseguri la comunicació fluïda amb l'Ajuntament.

Aquests protocols hauran d'estar disponibles per a l'Ajuntament de Barcelona en tot moment. Qualsevol modificació haurà de ser comunicada prèviament i validada per l'Ajuntament.

Addicionalment, l'empresa podrà proposar altres protocols o procediments d'actuació que contribueixin a la millora del servei, els quals també requeriran validació prèvia.

8.3 Sistema de control de qualitat

L'adjudicatària haurà de presentar una memòria anual de qualitat. Aquesta inclourà l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis, amb una metodologia, indicadors i periodicitat definits. També s'avaluarà el clima laboral del personal assignat al servei, utilitzant instruments que garanteixin l'anonimat i l'ús dels resultats per a la millora contínua.

L'Ajuntament de Barcelona avaluarà la qualitat del servei amb els mitjans que consideri més adients, que poden incloure les activitats següents:

- Anàlisi de compliment de la normativa de qualitat en relació amb la certificació de qualitat, si s'escau.
- Realització d'enquestes de satisfacció.
- Anàlisi de les reclamacions formulades.
- Avaluació del compliment del que estableix el plec.
- Avaluació del compliment dels compromisos que l'adjudicatària ha pres en les seves ofertes.
- Auditories de qualitat, si s'escau.

A més, l'Ajuntament de Barcelona, de conformitat amb l'establert a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, té la facultat d'impartir les ordres i instruccions que consideri oportunes per vetllar per l'estricte i fidel compliment de les obligacions del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona pot delegar, mitjançant una contractació, a una empresa externa el control de la qualitat de la prestació del servei de l'Espai Barcelona Cuida. L'adjudicatària estarà obligada a oferir tota la informació i facilitar l'activitat de control de gestió de qualitat.

LOT 2 Serveis d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic

CLÀUSULA 9 OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic té per objecte assessorar en temes jurídics laborals i acompanyar en l'estudi i realització de contractes laborals de professionals de les cures que treballen en l'àmbit domèstic contractats per la persona cuidada o pels seus familiars.

Els objectius específics de l'assessorament jurídic laboral són tres:

- Acompanyar les famílies o persones de l'entorn proper que tenen cura de familiars per a que coneguin els drets i deures dels/de les professionals que tenen cura de les persones amb dependència i orientar en la contractació justa i digna.
- Acompanyar als/a les treballadors/es de la llar i les cures en la formalització de les seves relacions laborals que es produeixen normalment en circuits d'intimitat i en el marc de les llars, assessorant-les en els seus drets i deures, oferint espais d'escolta i vetllant per la dignificació de les tasques de cura.
- Difondre i sensibilitzar sobre el dret a una cura digna, portar a terme sessions grupals d'acompanyament. En les sessions es sensibilitzarà sobre la importància de la cura en l'àmbit familiar, i la importància de democratitzar la cura i que no recaigui exclusivament en la dona/família.

Les persones destinatàries del servei responen a tres col·lectius:

- Les famílies que tenen o volen tenir una persona que cuidi a la persona amb dependència, bé sigui familiar o persona externa.
- Les persones treballadores en l'àmbit de la llar i les cures, amb contracte o no, que volen regular la situació contractual o millorar-la.
- Els i les professionals de serveis públics que atenen aquests dos col·lectius i no disposen d'aquest coneixement especialitzat.

El 2024 el servei d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic va atendre 3.238 consultes de 1.236 persones usuàries, i va formalitzar 70 contractes laborals .

CLÀUSULA 10 ABAST DELS SERVEIS DEL LOT 2

10.1 Sobre les modalitats d'assessorament jurídic

Els serveis s'estructuren en cinc modalitats en funció del format i el públic objectiu, si bé en essència es tracta en tots els casos d'assessorament jurídic sobre relacions laborals entre particulars; treballadors/es de la llar i famílies.

Es descriuen a continuació:

1.Servei d'assessorament i acompanyament jurídic a cuidadors/es familiars o de l'entorn proper:

Consisteix en assessorar a famílies cuidadores, en concret:

- Identificar les necessitats de suport extern per tal de millorar la qualitat de vida tant de les persones cuidadores familiars com de les persones cuidades.
- Definir de forma conjunta amb la família, les tasques de cura a realitzar, els horaris de desenvolupament de les tasques, etc.
- Elaborar, en base als acords amb la família, el document de contracte amb un valor econòmic just i digne.

- Acompanyar la família en el procés de gestió i tramitació del contracte.
- Coordinar-se amb els serveis administratius que requereixi el procediment de contractació i suport a la família (Serveis Socials, INSS, Tresoreria de la Seguretat Social, etc.)
- Resoldre incidències en el seguiment de contractes laborals (baixes, vacances, etc.).
- Donar suport a les gestions i tràmits online quan les famílies no tenen suficients competències digitals per fer -ho de forma autònoma.

En funció de cada cas l'assessorament pot ser més genèric o més específic, sobre alguna qüestió puntual.

2. Servei d'acompanyament i assessorament jurídic a les persones treballadores de la llar i de les cures que presten els seus serveis de forma privada en domicilis particulars.

Consisteix en assessorar a persones treballadores de la llar, en concret:

- Assessorar sobre drets i deures laborals.
- Acompanyar en les gestions derivades de la contractació (baixes, bestretes, acomiadaments, etc.)
- Orientar i sensibilitzar sobre la professionalització de la feina.
- Assessorar en qüestions bàsiques de Llei d'estrangeria a les persones treballadores en situació administrativa d'irregularitat que exerceixen activitat laboral de la llar i les cures.
- Coordinar-se amb els serveis públics que requereixi el procés de suport a la contractació (Serveis socials, Tresoreria de la Seguretat Social, SAIER, etc.).
- Donar suport a les gestions de tramitació online quan les persones treballadores de la llar no tinguin les competències digitals necessàries per fer-ho de forma autònoma.

3. Servei d'informació i orientació jurídica a professionals del sector social i sanitari

Consisteix en assessorar a professionals del sector social i sanitari en matèria de drets laborals, i atendre les seves consultes i oferir-los informació actualitzada de la normativa.

4.Servei d'informació i sensibilització grupal

Consisteix en realitzar sessions informatives grupals i de sensibilització sobre els drets laborals al treball domèstic dirigides a professionals i familiars cuidadors. Els objectius són:

- Conscienciar sobre el compliment dels drets, la reducció de la precarietat i donar visibilitat al sector de les cures.
- Informar sobre la normativa de contractació laboral d'aplicació al sector.

5. Servei de suport a l'Ajuntament de Barcelona en la dinamització de la Taula d'entitats de treballadors/es de la llar i les cures

L'Ajuntament promou la taula d'entitats de treballadors/es de la llar i les cures amb l'objectiu de posar en contacte entitats i tractar qüestions comunes i candents, i identificar necessitats de les entitats i treballadores

de la llar i les cures, inclosa la formació. Moltes d'aquestes qüestions i necessitats tenen relació amb l'àmbit jurídic i dels drets i guarden relació amb l'objecte del servei d'assessorament.

CLÀUSULA 11 Necessitats mínimes per a la prestació del servei

11.1 Prestacions del serveis d'assessorament i acompanyament jurídic per a la contractació en l'àmbit domèstic

L'adjudicatària haurà de realitzar la prestació de l'assessorament jurídic laboral en les modalitats descrites. A continuació es descriuen les prestacions per a cada modalitat de servei.

1. Servei d'assessorament i acompanyament jurídic a famílies cuidadores

L'adjudicatària serà responsable de:

- Recepció i atenció de les sol·licituds de consulta o assessorament derivades des de l'Espai Barcelona Cuida.
- Entrevistes telefòniques, presencials i/o telemàtiques o per a l'anàlisi de la demanda. Per exemple dur a terme un procés d'identificació de les necessitats que tenen les persones cuidadores per a la cura del seu familiar depenent, o informar dels diferents mecanismes i instruments en relació a la contractació.
- Entrevistes presencials, telemàtiques o telefòniques per a l'elaboració del document de contracte segons els acords establerts amb la família i els requeriments legals vigents.
- Dur a terme i/o acompanyar les gestions pròpies de la tramitació de la contractació.
- Seguiment en els diferents tràmits relacionats amb la gestió de la relació laboral: baixes, vacances, liquidacions, etc.
- Atendre les peticions de gestió d'incidències en el seguiment de contractes o d'altres situacions sobrevingudes.

2. Servei d'acompanyament i assessorament jurídic a les persones treballadores de la llar i de les cures

L'adjudicatària serà responsable de :

- Recepció i atenció de les sol·licituds de consulta o assessorament derivades des de l'Espai Barcelona Cuida.
- Entrevistes telefòniques, presencials i/o telemàtiques per a oferir l'acompanyament en el coneixement dels seus drets i deures laborals respecte de la persona cuidada i l'entorn familiar.
- Entrevistes presencials, telemàtiques o telefòniques per a oferir l'acompanyament i assessorament per a la formalització de les relacions laborals.
- Dur a terme i/o acompanyar les gestions pròpies de la tramitació de la contractació.
- Seguiment en els diferents tràmits relacionats amb el desenvolupament de la seva feina: baixes, liquidacions, bestretes, etc.
- Assessorament en matèria de Llei d'estrangeria, acompanyament en la regularització administrativa de les persones treballadores de la llar en situació irregular.

3. Servei d'informació i orientació jurídica a professionals del sector social i sanitari

L'adjudicatària serà responsable de :

- Recepció i atenció a les consultes de professionals del sector, inclosos els d'altres serveis municipals. Les consultes es resoldran per trucada telefònica i /o correu electrònic.

4. Servei d'informació i sensibilització grupal

L'adjudicatària serà responsable de la realització de 2 activitats grupals d'informació i de sensibilització per a professionals o familiars cuidadors cada mes, en concret haurà de dur a terme:

- La programació de les sessions.
- La preparació del contingut de les sessions grupals. Les temàtiques a tractar són:
    - Aspectes jurídics, teòrics i pràctics, del dret laboral en l'àmbit del servei domèstic, Seguretat Social, etc.
    - Sensibilització en la garantia de drets laborals, el reconeixement del valor social de les cures, provisió de recursos específics de l'àmbit jurídic de la contractació, etc.
    - Qüestions relatives a la llei d'estrangeria i contractació laboral.
    - Altres en relació al sector de les cures i amb relació amb l'objecte del servei que des del Departament de Cures es puguin sol·licitar.
- La durada mínima de les sessions serà d'1 hora i la màxima de 2 hores.
- Dur a terme les sessions grupals amb dinàmiques participatives, i tenint present les necessitats específiques dels grups.
- Les sessions seran majoritàriament presencials, donat que es considera el format més adient per a les treballadores de la llar i les persones cuidadores. Tanmateix en el decurs del contracte i de mutu acord s'incorporaran sessió online, i se n'avaluarà el resultat.
- La recollida de dades d'assistència a les sessions i la seva valoració.

5. Servei de suport a l'Ajuntament de Barcelona en la dinamització de la taula d'entitats de treballadores de la llar i les cures

L'adjudicatària serà responsable de realitzar tasques de preparació de les taules, la seva realització, de seguiment dels acords, d'assessorament sobre les qüestions que s'hi tractin o debatin, i a la redacció d'actes.

L'adjudicatària realitzarà la preparació de 2 taules de treballadores de la llar a l'any. S'estima en 20h la dedicació de l'adjudicatària a cada taula.

11.2 Sobre les peticions i procediment de resposta i resolució de les modalitats de servei 1, 2, i 3

En relació a les modalitats 1, 2 i 3

L'adjudicatària del lot 2 rebrà les peticions d'assessorament jurídic provinents de Barcelona Cuida dins l'horari de funcionament del servei d'assessorament jurídic laboral (horari lot 2).

Les peticions d'assessorament jurídic que es realitzin presencialment al Barcelona Cuida en horari de servei del lot 2 (clàusula 12.2 del plec de prescripcions tècniques) s'atendran de manera presencial, sempre que sigui possible. Es donarà prioritat a l'atenció presencial.

Les peticions formulades telefònicament en horari de servei del lot 2 s'atendran en el moment de la trucada, sempre que sigui possible. Quan no sigui possible seran traslladades per correu electrònic.

Les peticions d'assessorament jurídic que es facin al Barcelona Cuida (lot 1) fora de l'horari de servei del lot 2 seran traslladades a l'adjudicatària del lot 2 per correu electrònic el mateix dia de la recepció.

- L'adjudicatària del lot 2 disposarà del correu electrònic juridicbcncuida@bcn.cat per rebre les peticions i també per a donar-hi resposta.
- En aquesta comunicació s'indicarà, com a mínim, la modalitat de servei corresponent i les dades de contacte de la persona usuària per tal de facilitar-ne la gestió.

L'adjudicatària disposarà d'un procediment de resposta i de resolució de les modalitats 1, 2, i 3 que garantirà:

- La resolució efectiva de les consultes i peticions d'assessorament jurídic. L'objectiu és que al final de l'assessorament un percentatge elevat de persones usuàries considerin tancada la seva consulta i hagin rebut respostes clares, complertes i adaptades a la seva situació.
- El procediment ha de preveure la possibilitat de donar cites presencials a persones que han fet consultes (pel canal que sigui) quan sigui aconsellable atendre-les en persona, per millorar la comprensió de les persones ateses, per facilitar que aquestes aportin contractes o altres documents, o per explorar diverses opcions de resolució de la consulta. L'objectiu és prestar la màxima qualitat del servei i resoldre els casos fins la seva resolució (no només facilitant informació).
- De no ser atesa la petició d'assessorament jurídic laboral en el moment d'acudir o trucar al Barcelona Cuida, la persona sol·licitant serà contactada per l'adjudicatària tan aviat com sigui possible, i sempre dins dels dos dies laborables següents a la petició.
- La traçabilitat i gestió de les peticions, el registre de les dades rellevants (modalitat de servei, temps de resposta, canal utilitzat, contingut, grau de resolució i professional assignat), i la realització d'informes periòdics de seguiment amb indicadors quantitatius i qualitatius.
- La satisfacció de les persones usuàries mitjançant una comunicació propera, accessible i multicanal, prioritzant la resolució per escrit i el contacte proactiu per garantir la comprensió de les respostes i l'accessibilitat del servei.
- L'optimització de l'accés al servei, donant prioritat a les peticions urgents, garantint que totes les consultes puguin ser ateses presencialment si així ho requereix la situació, i garantint que la persona atesa pugui contactar amb el servei amb facilitat.
- La generació d'un coneixement estructurat sobre les necessitats i consultes més habituals, amb elaboració de documentació de suport específica i informes que permetin identificar tendències i àrees de millora.

L'adjudicatària a la fi del primer més de contracte haurà de presentar una proposta de procediment de resposta i de resolució.

S'entendrà per resolta aquella consulta o petició que ha estat tractada en la seva totalitat i que la persona usuària considera tancada.

Realitzarà les comunicacions en català i castellà.

11.3 Altres prestacions a realitzar per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària:

- Garantirà que l'assessorament jurídic que presta és conforme a la normativa vigent en cada moment, i garantirà per tant l'actualització de la normativa laboral i especialment en l'àmbit de serveis domèstics, així com de procediments i recursos per a la contractació en l'àmbit domèstic.
- Identificarà les temàtiques més consultades i elaborarà documentació de suport per a facilitar a les persones la comprensió i seguiment de les consultes que facin.
- Participarà en el grup de serveis d'assessorament jurídic de l'Ajuntament de Barcelona i en jornades, seminaris i congressos específics de serveis de suport jurídic a col·lectius vulnerables en matèria de dret laboral que els hi siguin derivats per part de l'Ajuntament de Barcelona, i que es realitzin a l'àrea metropolitana de Barcelona.
- Es coordinarà de forma continuada amb el personal del Departament de Cures i l'Espai Barcelona Cuida.
- Realitzarà el seguiment de l'activitat:
    - Elaborarà informes de seguiment del servei, que incloguin indicadors de procés i resultats, i la memòria anual d'activitats.
    - Disposarà d'un sistema de registre i seguiment de les atencions que permeti conèixer les dades principals de cada consulta, i també de les sessions grupals i la preparació de les taules de treballadores de la llar.
- Personalitzarà la prestació del servei segons les persones ateses i les consultes realitzades:
    - Realitzarà una comunicació clara adaptant al màxim el llenguatge i la comunicació a la persona usuària.
    - Tindrà en compte les seves condicions cognitives i circumstàncies personals de la persona que rep la cura i de la persona atesa, i garantirà una perspectiva de prestació inclusiva i justa.
    - Comunicarà la resolució de la consulta personalment a la persona sol·licitant, assegurant-se que ha comprès l'explicació.
    - Tindrà en compte les necessitats de la persona atesa pel que fa als canals d'atenció, als horaris d'atenció i a la disponibilitat de la persona atesa.
- Oferirà l'opció de cites per videoconferència per tal de mostrar les pàgines web a través de les quals realitzar determinats tràmits.

Tots els materials elaborats seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

11.4 Dedicació necessària

Les prestacions tècniques necessàries per al correcte desenvolupament dels serveis inclosos en el present contracte:

- 860 hores anuals d'assessorament jurídic laboral,
- 750 hores anuals d'assessorament en formalització de contractes.

11.5 Perfils professionals

Per a dur a terme la correcta prestació del servei es requereixen les següents posicions, requisits i funcions:

Assessorament jurídic laboral i estrangeria

Requisits:

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura en Dret.
- Formació complementària en Dret Laboral, i preferentment en l'àmbit domèstic, i Llei d'estrangeria.
- Experiència prèvia mínima de 3 anys en la matèria objecte de la licitació.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.

Funcions específiques:

- Propostes de relacions laborals ajustades a les necessitats de la part contractant i amb garanties de treball just i digne
- Assessorament jurídic laboral i d'estrangeria en situacions de relacions laborals no formalitzades correctament.
- Elaboració de materials de formació, difusió, informació sobre la contractació del treball de cura.
- Propostes de formalització de contractes laborals.

Assessorament en formalització i gestió de contractes

Requisits:

- Titulació universitària de Grau en Relacions Laborals.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs d'elaboració de contractes i gestions administratives vinculades amb la contractació laboral de personal domèstic.

- Coneixement específic de la legislació vigent en l'àmbit del Sistema Especial per a Empleats/des de la Llar de la Seguretat Social
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- Coneixement de la xarxa de recursos de cures a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.

Funcions específiques:

- Propostes de formalització de contractes laborals.
- Gestió administrativa de contractes i de nòmines.
- Consultes sobre contractes laborals i interpretació de normativa.
- Assessorament en casos de finalització de contractes, i interpretació de contractes.

11.6 Quadre resum d'hores de servei

Prestació tècnica	**Hores mínimes / any**	**Requisits mínims**
Prestació assessorament jurídic laboral	860	Titulació universitària de Grau o llicenciatura en Dret, 3 anys d'experiència
Prestació assessorament en formalització i gestió de contractes	750	Titulació universitària de Grau o diplomatura en Relacions Laborals, 2 anys d'experiència

CLÀUSULA 12 Horaris, espais i material

Les consultes jurídiques laborals de treballadores de la llar i de persones cuidadores són molt freqüents al Barcelona Cuida.

Aquest tipus d'atenció requereix una resposta ràpida perquè les persones acudeixen a demanar assessorament quan tenen la necessitat imperiosa de disposar d'un/a cuidador/a professional, o una proposta de contracte, i fins i tot quan han triat al/a la professional. L'experiència del servei actual demostra que quan la consulta jurídica laboral no s'atén al moment (sigui trucada o sigui a l'espai Barcelona Cuida) i es

diu a la persona atesa que se'l trucarà, hi ha moltes dificultats per contactar-lo i moltes consultes queden desateses o les persones ja han pres decisions sense haver estat assessorats.

D'altra banda molt sovint en el decurs de l'assessorament no només es facilita informació general de la contractació laboral, sinó que s'aporten contractes en paper, es fan càlculs del cost del contracte, o propostes d'opcions de contractes alternatiu, o càlculs del cost d'acomiadament. Aquest tipus d'assessorament, sumat al perfil de les persones que s'atenen, fa que l'atenció presencial sigui molt més efectiva tant en termes de formalització de relacions laborals, com de resolució de dubtes i propostes de resolució de conflictes laborals.

12.1 Espais

L'adjudicatària prestarà el serveis a la seu de l'Espai Barcelona Cuida, combinant l'atenció presencial, l'atenció telefònica, i per correu electrònic i videotrucada.

El servei en la modalitat 4 "Servei d'informació i sensibilització grupal" es prestarà a la seu de Barcelona Cuida, o en altres seus o espais comunitaris que indiqui l'Ajuntament de Barcelona dins el municipi. Quan l'Ajuntament ho consideri oportú es prestarà online.

12.2 Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei serà:

Períodes	**Dies setmana**	**Horari**
Tot l'any, excepte el mes d'agost	Dilluns, dimecres i divendres	8.15 a 14.15h
	Dimarts i dijous	13.30 a 19.30h
	Dissabtes, Servei d'informació i sensibilització grupal	Entre les 9.00h i les 14.00h
El mes d'agost	de dilluns a divendres	De 10.00h a 14.00h

L'adjudicatària està obligada a prestar 30 hores setmanals de servei, excepte durant el mes d'agost, en què la dedicació serà de 20 hores setmanals.

El servei en la modalitat 4, "Servei d'informació i sensibilització grupal", es podrà programar dins dels horaris habituals de dilluns a divendres i també els dissabtes al matí. Aquestes sessions en dissabte s'orienten específicament a facilitar l'assistència de treballadores de la llar i de les cures, atesa la dificultat d'accés entre setmana per les jornades laborals extenses. Quan es programin activitats en dissabte, la jornada setmanal s'ajustarà proporcionalment per garantir que la dedicació total setmanal no superi les 30 hores establertes.

12.3 Materials i equips informàtics

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària les adreces de correu electrònic genèriques del servei, i per al personal extern de l'Ajuntament de Barcelona, així com la connexió a impressores corporatives.

L'adjudicatària haurà de proporcionar:

- La telefonia mòbil.
- Els equips informàtics per a tots els perfils en els que s'instal·larà la maqueta corporativa per poder treballar dins la xarxa corporativa de l'Ajuntament:
  - A l'annex 4 hi figuren els equips informàtics actualment homologats. A la formalització del contracte l'Ajuntament facilitarà a l'adjudicatària la llista d'equips homologats vigent en aquell moment.
  - L'Institut Municipal d'Informàtica instal·larà en els equips de l'adjudicatària la maqueta corporativa i els connectaran a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.
- Els programes d'ofimàtica.

12.4 Sistemes d'informació

L'adjudicatària haurà de crear una base de dades d'assessorament jurídic que li permeti registrar tota la informació de les modalitats de servei, i nodrir el quadre de comandament, i els indicadors de seguiment.

Les dades a registrar de les consultes rebudes i ateses (modalitats 1, 2, i 3), com a mínim contindran aquesta informació:

- Data i hora de recepció
- Número identificador de la petició
- Dades de contacte de la persona atesa, franja horària preferent per contactar
- Modalitat de servei
- Descripció de la consulta
- Assignació a professional
- Data i hora d'inici tractament de la consulta
- Estat (per exemple; en curs / resolta / incidència)
- Data de resolució
- Dedicació en hores
- Materials elaborats (precontractes, contractes, altres)

Haurà d'estar permanentment actualitzada i a disposició de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 13 Requeriments de qualitat

13.1 Quadre de Comandament Integral

L'entitat haurà d'elaborar un Quadre de Comandament Integral que haurà de recollir, com a mínim les dades següents amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual, o la que es pugui determinar.

Els objectius associats a cada indicador seran consensuats amb una periodicitat mínima anual amb el/la tècnic/a referent de l'Ajuntament.

L'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

Per a les modalitats 1,2 i 3 d'atenció individual a famílies cuidadores, treballadores de la llar i les cures i professionals del sector, l'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

- Nombre de persones ateses, i classificació de perfils
- Nombre de consultes jurídiques efectuades per canals d'atenció (presencials, virtuals, telefòniques...)
- Tipologia de la consulta i temàtica i d'atencions
- Nombre contractes laborals efectuats i perfil
- Nombre d'acompanyaments a la regularització administrativa d'estrangers iniciats i finalitzats
- Temps mitjà d'espera entre petició d'atenció i cita
- Nombre de derivacions i/o coordinacions amb d'altres serveis municipals (nombre i servei)

Per al servei d'informació i sensibilització grupal, l'informe mensual haurà de considerar com a mínim els següents indicadors:

- Nombre de sessions
- Nombre de persones participants a cada sessió
- Perfil de persones assistents a cada sessió (persones cuidadores familiars, treballadores de la llar i les cures, professionals del sector)

13.2 Protocols d'actuació

L'adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries dels diferents serveis d'assessorament jurídic.

Aquests protocols hauran de garantir:

- La qualitat i l'homogeneïtat del servei prestat.
- El seu coneixement, seguiment i aplicació per part de tot el personal implicat.

En concret, l'adjudicatària haurà de disposar de protocols específics per als aspectes següents:

- Prestació dels serveis detallats a la clàusula 11.1 del present plec, que inclou:

  - Servei d'acompanyament a famílies cuidadores
  - Servei d'acompanyament i assessorament a les persones treballadores de la llar i de les cures
  - Servei d'informació i orientació a professionals del sector social i sanitari
  - Servei d'informació i sensibilització grupal

- Gestió de queixes i suggeriments, que inclogui:
  - Circuit de recepció, registre, classificació, derivació, resolució i resposta
- Gestió d'incidències, amb un protocol de notificació, registre i resolució que asseguri la comunicació fluïda amb l'Ajuntament.

Aquests protocols hauran d'estar aprovats i estar disponibles per a l'Ajuntament de Barcelona en tot moment. Qualsevol modificació haurà de ser comunicada prèviament i validada per l'Ajuntament.

Addicionalment, l'empresa podrà proposar altres protocols o procediments d'actuació que contribueixin a la millora del servei, els quals també requeriran validació prèvia.

13.3 Sistema de control de qualitat

L'adjudicatària haurà de presentar una memòria anual de qualitat. Aquesta inclourà:

- l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis, amb una metodologia, indicadors i periodicitat definits.
- També s'avaluarà el clima laboral del personal assignat al servei, utilitzant instruments que garanteixin l'anonimat i l'ús dels resultats per a la millora contínua.
- I en concret indicadors com el temps mitjà d'espera per accedir a una primera cita, el temps mitjà entre visites de seguiment, el percentatge d'assistència a les cites programades, i el recull de queixes, incidències o agraïments vinculats al servei

L'Ajuntament de Barcelona avaluarà la qualitat del servei amb els mitjans que consideri més adients, i que poden incloure les activitats següents:

- Realització d'enquestes de satisfacció.
- Anàlisi de les reclamacions formulades.
- Avaluació del compliment del que estableix el plec.
- Avaluació del compliment dels compromisos que l'adjudicatària ha pres en les seves ofertes.
- Auditories de qualitat, si s'escau.

A més, l'Ajuntament de Barcelona, de conformitat amb l'establert a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, té la facultat d'impartir les ordres i instruccions que consideri oportunes per vetllar per l'estricte i fidel compliment de les obligacions del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona pot delegar, mitjançant una contractació, a una empresa externa el control de la qualitat de la prestació del Servei d'assessorament i acompanyament jurídic. L'adjudicatària estarà obligada a oferir tota la informació i facilitar l'activitat de control de gestió de qualitat.

CLÀUSULA 14 CLÀUSULA CONJUNTA SEGUIMENT I CONTROL

Les empreses adjudicatàries tenen l'obligació de mantenir les reunions de coordinació, seguiment i avaluació del servei amb el personal tècnic i directiu municipal, amb la periodicitat que la persona responsable de cada lot determini.

A la vegada han de poder garantir la disponibilitat de contacte telefònic i per correu electrònic. Les empreses adjudicatàries posaran a disposició un telèfon i correu electrònic on mantenir aquesta coordinació.

Tal i com estableix també aquest contracte, han de poder facilitar les dades que li siguin requerides així com elaborar els informes tècnics que es considerin necessaris.

Les empreses adjudicatàries hauran d'informar immediatament a la persona referent de l'Ajuntament sobre qualsevol incidència greu que pugui afectar el funcionament del servei, sense esperar a la reunió periòdica.

Les empreses adjudicatàries hauran d'elaborar i presentar la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini l'Ajuntament de Barcelona.

CLÀUSULA 15 CLÀUSULA CONJUNTA. GESTIÓ DEL PERSONAL CONTRACTAT PER L'ADJUDICATÀRIA

Estabilitat i substitucions

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir la màxima estabilitat de l'equip de treball, especialment pel que fa al personal que manté relació directa amb les persones usuàries, amb l'objectiu de preservar la continuïtat de l'atenció, el vincle establert i la qualitat del servei. Els canvis en l'assignació del personal hauran de ser excepcionals i degudament justificats.

Les empreses adjudicatàries es comprometen a cobrir totes les absències del seu personal, incloses aquelles produïdes per vacances, incapacitats temporals, permisos per maternitat o paternitat, i altres supòsits previstos en la normativa vigent o en el conveni col·lectiu d'aplicació. Aquests drets laborals no eximeixen les adjudicatàries del compliment íntegre de la prestació del servei, que s'haurà de garantir en tot moment.

En cas de substitució temporal o canvi d'assignació de professional, les empreses adjudicatàries hauran de garantir el traspàs efectiu de la informació entre professionals. Això inclou proporcionar al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària per assegurar la continuïtat en el seguiment del pla de treball establert, així com l'atenció de qualitat a les persones usuàries.

En tots els casos, les empreses adjudicatàries hauran d'informar amb antelació suficient a la persona referent de l'Ajuntament, i garantir que el personal substitut reuneix els requisits tècnics i professionals exigits per al lloc

Identificació

Les empreses adjudicatàries facilitaran al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones cuidadores i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per la empresa que gestiona el servei de l'Espai Barcelona Cuida.

Formació del Personal

Correspon a les empreses adjudicatàries les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. Les adjudicatàries queden obligades a elaborar un pla de formació per al personal adequat a les seves titulacions i funcions. Aquest pla de formació establirà els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària del personal així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, hores de dedicació, format d'impartició, etc.).

En aquest sentit, les empreses adjudicatàries comunicaran anualment a l'Ajuntament de Barcelona els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditarà el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

Les empreses que resultin adjudicatàries estaran obligades a facilitar als seus treballadors/es la formació complementària necessària per desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones cuidadores. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

Les empreses adjudicatàries hauran d'incloure, necessàriament, formació especifica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als i les professionals d'atenció personal i d'acord amb el Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans elaborat per la Generalitat de Catalunya així com les indicacions que doni l'Ajuntament de Barcelona. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació especifica en matèria de violència masclista en el marc de la Llei de violència masclista.

Les empreses adjudicatàries presentaran un pla de formació inicial, en el primer mes des de la formalització del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:

- Principal normativa de referència
- Organització municipal
- Coneixement detallat dels serveis oferts a l'Espai Barcelona Cuida i del funcionament del Programa Targeta Cuidadora, incloent-hi les seves finalitats, tipologies de serveis, activitats, canals d'accés i criteris d'atenció
- Carta de Serveis
- Protocols interns de funcionament dels diferents serveis i recursos associats
- Processos de treball
- Sistema de qualitat i procediments de queixes i suggeriments
- Formació en les aplicacions informàtiques necessàries per a la gestió i atenció al públic
- Protecció de dades personals
- Prevenció riscos laborals
- Atenció al públic

Les accions formatives s'hauran de dur a terme de forma rotatòria per mantenir l'atenció presencial al públic.

Les empreses adjudicatàries han de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, riscos laborals..) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment del Conveni Col·lectiu d'empreses que procedeix i que estigui vigent durant la vigència del contracte.

CLÀUSULA 16 CONJUNTA : RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

Les empreses adjudicatàries hauran de prestar els serveis a aquelles persones que l'Ajuntament de Barcelona determini com a persones destinatàries del serveis.

Les empreses adjudicatàries i els seus treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb les persones cuidadores que acudeixin a l'espai Barcelona Cuida d'acord amb els principis bàsics del servei que estableixi aquest plec. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona en els temes de servei que l'afecten, ajustar els serveis i la informació a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiaries del servei.

Les empreses adjudicatàries hauran d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

Privacitat
Les empreses adjudicatàries i el personal que en depèn hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència de vincle posterior.

Les empreses adjudicatàries i el personal que en depèn hauran de realitzar les seves funcions envers les persones cuidadores de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Informació sobre els canals de comunicació de queixes i suggeriments per part de la persona usuària
Les empreses adjudicatàries han d'informar la persona cuidadora, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes i suggeriments.

La gestió de les queixes, suggeriments i reclamacions es farà mitjançant la plataforma IRIS de l'Ajuntament de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca

CLÀUSULA 17 CONJUNTA: INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que la nova adjudicació recaigui en una empresa diferent, el contractista sortint i la nova adjudicatària hauran de fer un traspàs d'informació, sistemes i coneixement sobre el funcionament del servei. Aquest traspàs s'haurà de fer dins dels quinze dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona coordinarà i supervisarà aquest procés per garantir que es faci de manera fluida i sense afectar les persones usuàries. L'Ajuntament és el propietari de tota la informació, eines i serveis generats durant l'execució del contracte.

El contractista haurà de retornar a l'Ajuntament les dades personals i qualsevol document o suport que les contingui. També haurà de traspassar tota la informació rellevant generada durant el contracte.

Dos mesos abans de la finalització, el contractista haurà de presentar un pla de devolució on s'expliqui com s'organitzarà el traspàs, les fases, els responsables i les tasques previstes.

El traspàs es farà en format electrònic i haurà d'incloure les bases de dades i la documentació utilitzada, preferentment en format obert.

ANNEX 1 –Descripció dels principis del Barcelona Cuida i Targeta Cuidadora

Els principis bàsics del Barcelona Cuida i el programa "Targeta Cuidadora" són els següents:

- El respecte i la dignitat a les persones cuidades i cuidadores.
- La privacitat de la informació que comparteix la persona cuidadora.
- La confidencialitat de totes les dades referents tant a la persona cuidada com cuidadora.
- L'autonomia: s'orienta a fomentar i potenciar, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, fomentant la presa de decisions. Es pretén, mitjançant aquest servei, mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport que permetin a les persones cuidadores maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'equitat en el tracte a les persones ateses en els diferents serveis. Específicament pel servei d'assessorament jurídic, entès com la reducció de les desigualtats i precarietat mitjançant la provisió de condicions laborals dignes.
- La personalització del servei: intentant ajustar-lo a les necessitats i preferències tant de la persona cuidada com la persona cuidadora, tot buscant la màxima satisfacció per ambdues parts.
- La continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- El reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- L'apoderament de les persones familiars cuidadores.
- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora continua.
- L'eficàcia per assolir els objectius dels diferents serveis.
- L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat resposta a necessitats adequades.
- El desenvolupament de professionals competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei.
- Perspectiva interseccional trencant estereotips de gènere, ètnics o racials associats a la cura.
- Prevenció i protecció davant situacions d'assetjament laboral o sexual.

ANNEX 2 – Descripció dels eixos temàtics per la definició de les activitats vinculades amb el programa "Targeta Cuidadora"

Les activitats es configuren en els següents eixos temàtics:

Eix temàtic 1: Suport i acompanyament en benestar emocional, autocura, apoderament i desenvolupament personal. Activitats enfocades a la salut i el benestar per ajudar les persones cuidadores a sentir-se millor amb elles mateixes i amb els altres. Inclou propostes per millorar l'autoestima, afavorir la connexió emocional i potenciar el benestar físic i emocional. També activitats per afavorir la reducció de l'estrès així com espais per fomentar la creativitat i la calma interior.

Com per exemple:

- Eines per a cuidar-nos emocionalment; eines per a sentir-nos bé
- Connexió amb tu mateixa i amb els altres a través del cos (biodansa, ioga, mindfulness, taitxí, etc.)
- Autoconeixement i autoestima a través de l'art
- Comunicació assertiva i autoconfiança per la cura
- Dol migratori; dol per la pèrdua de la persona cuidada
- Gestió de l'estrès
- Moviment i consciència corporal
- Maneig i resolució de conflictes a l'entorn de la cura
- Grups d'Ajuda Mútua
- Taller de respiració conscient i relaxació guiada
- Espai de narrativa i escriptura terapèutica per a persones cuidadores
- Cercles de dones cuidadores per compartir experiències i reforçar vincles
- Taller d'humor i benestar: riure per cuidar-se
- Artteràpia per a l'expressió emocional i la gestió del malestar
- Mindfulness aplicat a situacions de sobrecàrrega emocional
- Sessions de música i moviment per a l'alliberament emocional
- Taller de reconeixement i validació emocional per a cuidadores familiars
- Espais de silenci i introspecció guiada

Eix temàtic 2: Informació per la capacitació en el rol de cura . Té per objectiu l'adquisició de coneixements i aprenentatges per millorar les habilitats i els coneixements en l'àmbit de la cura. A través de cursos, tallers i xerrades, es faciliten eines i recursos per optimitzar la prestació de cures, reforçar el desenvolupament professional o enfortir el rol de les persones cuidadores.

Com per exemple:

- Eines per a la promoció de la salut en el rol de cures
    - Ergonomia, transferències
    - Activitats bàsiques manteniment del bon estat físic per a persones cuidadores, prevenció de lumbàlgies, insomni, etc.
- Recursos bàsics de suport als domicilis. Suports tècnics o ajudes econòmiques per la cura
- Cures i nutrició segons requeriments nutricionals de les malalties i/o discapacitats de les persones cuidades
- Prevenció de riscos laborals en l'exercici del rol de cures en l'àmbit domèstic
- Cures especialitzades: com atendre a persones amb demències o Alzheimer, amb càncer...
- Primers auxilis
- Itineraris de cures i coneixement de recursos i equipaments de cures

Eix temàtic 3: Dinamització i creació de vincles entre iguals en activitats de lleure i cultura. Té per objectiu la promoció del vincle entre iguals, la creació de xarxes relacionals i comunitàries , fomentar la identitat col·lectiva com a persones cuidadores a partir de sortides culturals i de lleure a la ciutat. Especialment important per al col·lectiu de Treballadores de la llar i les cures per afavorir el coneixement i integració a l'entorn cultural i històric de la ciutat.

Com per exemple:

- Rutes i visites culturals a llocs emblemàtics de la ciutat
- Cinefòrum sobre pel·lícules vinculades a l'àmbit de les cures
- Club de lectura
- Visites museístiques
- Passejades culturals i/o naturals
- Participació a esdeveniments emblemàtics de la ciutat
- Activitats en el marc de la xarxa Apropa Cultura

Eix temàtic 4: Sensibilització i drets

Objectiu: Afavorir l'adquisició de coneixements rellevants, habilitats i recursos que millorin la seva capacitat d'exercir els seus drets.

Com per exemple:

- Eines per al foment de la corresponsabilitat de gènere
- Drets laborals per a les treballadores de la llar i les cures
- Reducció de les situacions de discriminació en l'exercici de les cures per raó de gènere, raça, origen...

Normes de planificació de les activitats

S'intentarà que el nombre d'activitats adreçades a treballadores de la llar i a persones cuidadores familiars sigui equitatiu.

Les activitats per eixos s'han de distribuir aproximadament seguint aquestes proporcions:

- Eix 1 40%
- Eix 2 40%
- Eix 3 10%
- Eix 4 10%

ANNEX 3 – Acords amb entitats pel programa Targeta Cuidadora

A continuació es descriuen els acords de col·laboració vigents en el moment de la licitació vinculats amb el Programa Targeta Cuidadora.

Descomptes en restauració a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Aquests descomptes es proporcionen amb el propòsit de:

- Millorar el benestar de les persones cuidadores: proporcionar descomptes pels àpats pot ajudar a alleujar el cost econòmic associat a l'estada de la persona cuidada a l'hospital, reduint així l'estrès financer i logístic de les persones cuidadores.
- Fomentar la cura de les persones cuidadores: incentivar que les persones cuidadores puguin estar presents en l'atenció de la persona ingressada, prendre els àpats a l'hospital els pot facilitar conciliar la cura i la resta de responsabilitats diàries.

El descompte proporciona a les persones cuidadores amb Targeta Cuidadora una reducció econòmica del 30% del preu dels menús d'esmorzar, dinar i sopar que serveixen a la cafeteria de públic de l'hospital, mentre la persona cuidada hi està ingressada.

Per gaudir del servei les persones han d'acreditar la Targeta Cuidadora i que cuiden a un familiar o a una persona propera que està ingressada a l'Hospital la Santa Creu i Sant Pau. El personal d'admissió administratius de la planta li facilitarà els tiquets de descompte de cada dia.

Servei de préstec a domicili de les Biblioteques de Barcelona. Programa biblioteques cuidadores

El propòsit és facilitar la conciliació de la tasca de cura i l'espai personal per a la lectura i l'entreteniment. Les persones cuidadores, tot i no tenir mobilitat reduïda, tenen "pobresa de temps" motivada per l'exercici del rol de cuidadores. El rol de cures provoca sovint una reducció del temps propi per accedir a activitats de cultura o per anar a les biblioteques. Amb el servei de préstec a domicili es proporciona una eina còmoda i accessible per gaudir de la lectura des de casa a la conciliació entre la tasca de cura i l'espai personal necessari per a l'entreteniment i el benestar emocional.

El servei de préstec a domicili permet a persones cuidadores sol·licitar materials de lectura i audiovisuals de les biblioteques municipals de Barcelona, els quals seran lliurats i recollits al seu domicili per una empresa de missatgeria contractada pel Consorci de Biblioteques.

Per poder gaudir d'aquest servei s'ha de disposar del carnet de biblioteques de Barcelona i ser titular de la Targeta Cuidadora. Es pot demanar en el domicili de la persona cuidada o en el domicili de la persona cuidadora sempre que siguin de la ciutat de Barcelona.

Descomptes en tractaments odontològics per a persones cuidadores

El propòsit és reduir les desigualtats en salut bucodental i contribuir en el benestar de les persones cuidadores oferint més recursos per a la salut

Descripció: S'ofereix tractaments odontològics assequibles amb tarifes socials a les persones acreditades amb la Targeta Cuidadora. Poden escollir entre el centenar de clíniques associades a l'Associació Empresarial Clíniques dentals de Catalunya -AECAD- i adscrites al programa per rebre tractaments d'odontologia funcional amb preus d'acord al tarifari disponible al web d'AECAD.

Servei telefònic de suport emocional i psicològic per a persones cuidadores: telèfon 900 505 805

El servei consisteix en un suport telefònic emocional i psicològic gratuït, anònim i confidencial per a persones cuidadores amb Targeta Cuidadora. El servei opera 24 hores al dia, 365 dies a l'any, assegurant que les persones cuidadores tinguin accés al suport emocional i psicològic quan més ho necessitin, fins i tot en els moments més inesperats.

Des d'un enfocament integral i des d'una comprensió holística de la salut, promouen pràctiques de cura personal i l'ús d'estratègies o tècniques de gestió de l'estrès i de resiliència emocional.

La persona cuidadora que es dona d'alta de la Targeta Cuidadora rebrà un correu electrònic de Barcelona Cuida on se l'informa del servei i del codi d'accés perquè quan les persones truquin, l'equip de Barcelona Cuida que les atengui sàpiguen que són persones cuidadores amb Targeta Cuidadora.

És un servei prestat per professionals de la psicologia, amb número de col·legiat, assegurant un suport qualificat i basat en evidències i el du a terme una fundació especialitzada en atenció i suport psicològic telefònic mitjançant un acord formal de servei amb la Direcció de Serveis de Salut i cures.

La prestació d'aquest servei correspon a l'entitat amb la que la Direcció de Serveis de Salut i Cures estableix acords, a l'empresa licitadora li correspon la coordinació i vincle amb l'equip de BcnCuida així com la seva difusió i promoció.

Servei de xat de suport emocional per a persones cuidadores

Consisteix en un servei de missatgeria instantània via WhatsApp que ofereix suport emocional a les persones cuidadores familiars i Treballadores de la llar i les cures amb Targeta Cuidadora. Es un servei gratuït, anònim i confidencial que funciona les 24 hores, els 365 dies de l'any. Ofereix acompanyament, suport i contenció emocional creant un espai de comprensió i no judici on poder expressar les preocupacions i el malestar que la persona cuidadora està vivint. Depenent de la problemàtica expressada, s'orienta la persona cap a diferents serveis de la Xarxa de recursos de la ciutat o bé a la xarxa sanitària pública.

Aquest servei, fruit d'un acord institucional amb la Fundació Ajuda i Esperança , és atès per persones voluntàries amb formació sobre escolta activa i salut mental així com les situacions i malestars que viuen les persones que, professionalment o no, es dediquen a tenir cura d'altres.

Annex 4 . Exemple de programació mensual d'activitats. Octubre 2025

		dimecres, 01/10/2025	dijous, 02/10/2025	divendres, 03/10/2025	dissabte, 04/10/2025	diumenge, 05/10/2025
			Cicle eines per cuidar-nos emocionalment familiars cuidadors / Mobilitzacions i transferències TLLC	**Sessió Coneix els drets i protegeix-te de les discriminacions TLLC**	**Dansa/biodansa per TLLC**	
dilluns, 06/10/2025	dimarts, 07/10/2025	dimecres, 08/10/2025	dijous, 09/10/2025	divendres, 10/10/2025	dissabte, 11/10/2025	diumenge, 12/10/2025
Sessió informativa sobre dol familiars cuidadors	**Xerrada PESBUM mixtes**	**Sessió cicle de demències familiars cuidadors**	**Arteràpia TLLC**	**Sessió salut internacional TLLC**	**Visita Sagrada Família mixte**	**Festiu**
dilluns, 13/10/2025	dimarts, 14/10/2025	dimecres, 15/10/2025	dijous, 16/10/2025	divendres, 17/10/2025	dissabte, 18/10/2025	diumenge, 19/10/2025
Sessió entitats càncer	**Sessió per a cuidadors familiars de persones amb problemàtica de Salut Mental**	**Sessió teòrico-pràctica sobre transferències i mobilitzacions**	**Sessió drets al final de la vida cuidadors familiars**	**Sessió informativa drets laborals bàsics TLLC**	**Cuina tradicional per a TLLC**	
dilluns, 20/10/2025	dimarts, 21/10/2025	dimecres, 22/10/2025	dijous, 23/10/2025	divendres, 24/10/2025	dissabte, 25/10/2025	diumenge, 26/10/2025
Dansa per familiars cuidadors	**Visita Ajuntament de Barcelona mixte**	**Xerrada PESBUM mixte**	**Arteràpia familiars cuidadors**	**Habilitats comunicatives/Comunicació No Violenta TLLC**	**Jornada de benestar emocional per TLLC**	
dilluns, 27/10/2025	dimarts, 28/10/2025	dimecres, 29/10/2025	dijous, 30/10/2025	divendres, 31/10/2025		
Drets i deures de les persones/familiars cuidadores	**Taller Museu Picasso familiars cuidadors**	**Dia internacional de les Cures i el Suport**	**Sessió la gestió del temps des d'un enfocament feminista**	**Prevenció de riscos laborals TLLC**		

ANNEX 5 – Equips informàtics homologats

El llistat d'equips homologats que figura a continuació és orientatiu:

Fabricant	Model	PN
LENOVO	P8 Workstation (Thinkstation)	30HJ
HP	Z2 Mini G9	
LENOVO	ThinkPad P14s Gen5	
DELL	Latitude 5450	
HP	Elitebook 640 G11	
HP	Elitebook 630 G11	
LENOVO	ThinkPad X13 Yoga 4th Gen	
LENOVO	ThinkPad T14s 5th Gen MTL	
LENOVO	ThinkCentre M70q 5th Gen	
LENOVO	ThinkPad T14 5th Gen MTL	
LENOVO	ThinkPad L14 5th Gen Black	21L2
LENOVO	ThinkPad X12 Detachable 2nd Gen	
DELL	Precision 7680 (210-BGNT)	

ANNEX 6 – Sistema d'informació NASIA

NASIA és una aplicació corporativa, transversal a les diverses àrees de l'Ajuntament, que gestiona la informació referent a:

- **Equipaments**: públics i equipaments privats d'interès públic (hospitals, centres cívics, biblioteques, museus, casals de barri, farmàcies, etc.
- **Entitats** del teixit associatiu de la ciutat: cooperatives, associacions, federacions, AMPA, casals, col·legis oficials, fundacions, plataformes, comissions de festes, esbarts…
- **Agenda**: espectacles, exposicions, congressos, fires, conferències, teatre, concerts, campanyes divulgatives, festes majors, Grec, Mercè, activitats lúdiques, cursos i tallers, competicions esportives, cercaviles...
- **Altres continguts**: continguts que no s'emmarquen en cap de les agrupacions anteriors.

És una eina de gestió interna de continguts, sobretot per a ús de les webs temàtiques.

Actualment aquesta base dades té aproximadament 50.000 registres d'equipaments i entitats i 13.000 d'agendes.

Dona servei a:

- Les Oficines d'Atenció Ciutadana i al Servei d'Informació Telefònica 010
- Webs municipals (>100)
- guia.barcelona.cat i el Plànol de Barcelona
- Productes webs periòdics: Web de Nadal, la Mercè, Grec, Carnaval, Sant Jordi,...
- Dades obertes
- Punts Bcn. Quioscs de Tràmits i Serveis

Està vinculada amb a aplicacions corporatives:

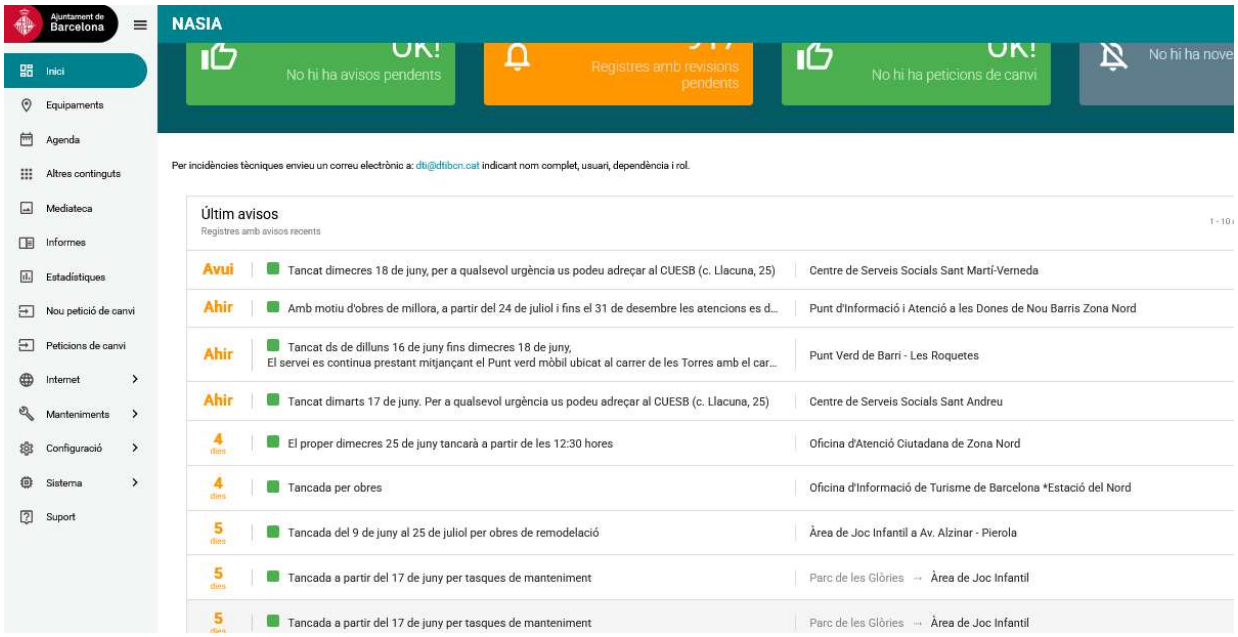
- Itaca-Portal de Tràmits (criden els equipaments on es gestionen els tràmits)
- Fitxer d'entitats

L'aplicació està dissenyada amb diferents solapes que donen accés a les utilitats de la intranet.

Les principals són:

- Inici: mostra en la part frontal els avisos (vençuts, pendents), si tens peticions de canvi, el que hi ha pendent de revisar i si hi ha altes de noves classificacions.
- Equipaments i entitats: edificis públics ex., museus, biblioteques, oficines d'informació.
- Agenda: esdeveniments o activitats a Barcelona.
- Altres continguts: continguts que no s'engloben dins d'equipaments o agenda.
- Mediateca: repositori d'imatges que s'han anat afegint a la plataforma.
- Informes: eina per generar llistats de registres.
- Estadístiques: generació d'estadístiques com "visites per tipus de registre", "classificacions més visitades", etc.
- Internet: funcionalitats pròpies de manteniment web.
- Manteniments: funcionalitats per a usuaris amb perfil de manteniment.

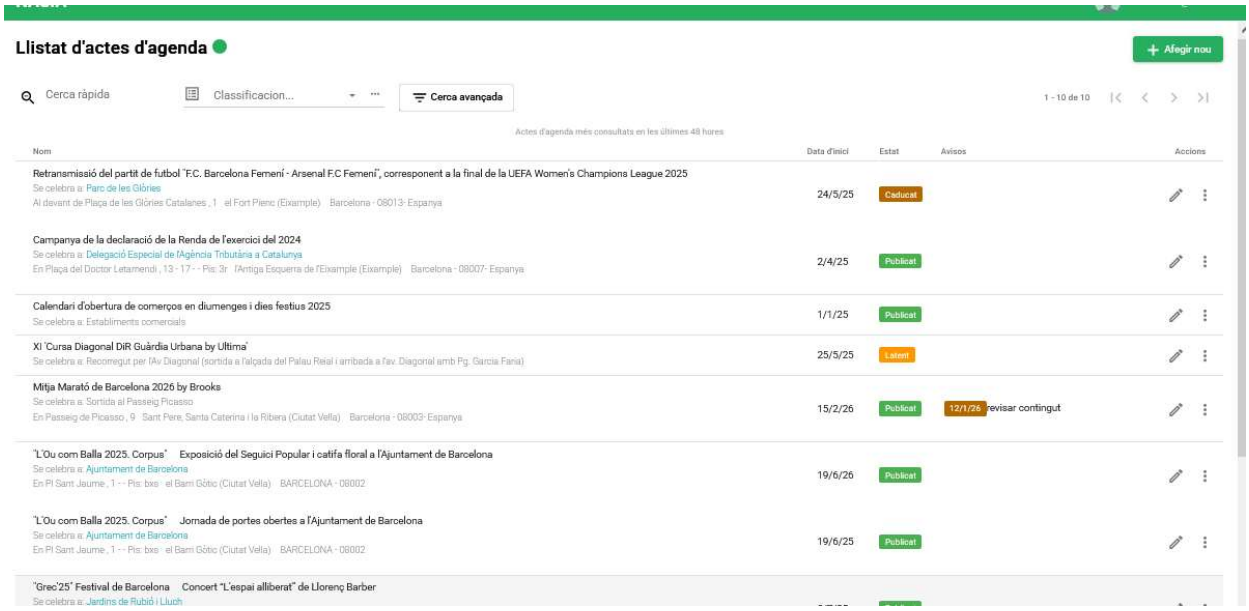
- Configuració: eines de gestió de la plataforma NASIA.
- Sistema: eines de sistema, assignació usuaris i Logs.



Consulta de registres

Els registres engloben tant equipaments i entitats, com agenda i altres continguts. Es disposa de cercadors ràpids i avançats.

A la pantalla d'inici trobarem els resultats més buscats a les últimes 48 hores amb quatre columnes: nom, estat, avís i accions.



Es descriuen a continuació les funcionalitats de cerca.

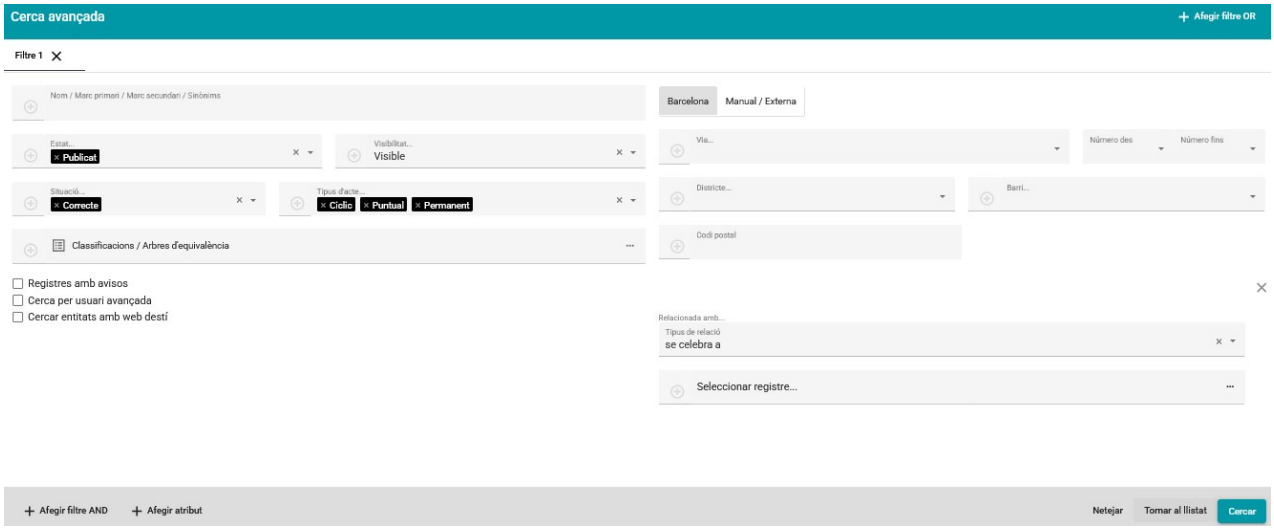
Cerca ràpida: aquest cercador ràpid, encara que és senzill és capaç de realitzar diverses operacions molt útils, per defecte busca entitats en estat publicat i visible i que es realitzin a Barcelona ciutat. En el cas d'Equipaments, per defecte, els ordena per Nom i en el cas d'Agenda els ordenarà per data d'inici, encara que després podrem reordenar-los també per Estat, Rellevància i data d'avís.

Flexibilitat de recerca: a l'esquerra de la caixa de cerca ràpida podem configurar la flexibilitat de la recerca, podent ser Exacta o Ampliada.

Filtre de classificacions: al cercador ràpid també podrem filtrar les entitats relacionades amb una classificació, per així delimitar més la recerca. En aquest selector de classificacions, podem cercar de forma ràpida en totes les classificacions del sistema, o obrir la finestra de recerca avançada de classificacions

Cerca avançada: al cercador avançat podem tenir accés a diferents eines de filtrat que podem dividir en:

- Camps bàsics
- Camps de localització (via, numeració concreta o interval, barri, districte, codi postal...)
- Camps addicionals. Podem escollir filtres per a la nostra recerca que compleixin diferents requisits, filtres OR i filtres AND
- Atributs/Variables
- Estats: Ens permet veure més entitats que no únicament estan en estat de publicades (poden estar en esborrany, publicades i suprimides, a més de caducades i latents en el cas d'un acte d'Agenda)
- Visibilitat: si és visible (que es mostri a les diferents webs públiques que depenen de la intranet o no visible).
- Situació (únicament en la recerca avançada d'agenda, on podrem escollir entre correcte, ajornat o suspès).
- Relacions: en l'Agenda, també podem trobar el camp "Relacionada amb...", on podrem escollir un tipus de relació per filtrar la nostra recerca de l'acte (per exemple: se celebra a… (si volem cercar un acte que es realitzi en un equipament concret; organitzat per... (si volem cercar un acte que organitzi alguna entitat o equipament concret)....podent anar d'agenda als equipaments relacionats i viceversa.
- Atributs: podem fer una recerca avançada també a través dels diferents atributs (correus, webs, telèfons de contacte, variables (informació addicional a la bàsica del registre, emprada sovint per informació extra per algunes webs, poden ser pública o privada per aquella web. Poden crear plantilles d'atributs amb totes les variables d'interès per a una web destí o departament.
- Enriquiments per a una web destí: la funcionalitat enriquiments és per a ús exclusiu dels editors de pàgines web, poden afegir text, vídeos...
- Avisos programables: els avisos serveixen per quan es vol alertar d'alguna cosa rellevant sobre l'equipament o l'acte d'agenda en qüestió o notes de revisió.



Els perfils de l'adjudicatària seran de consulta i també d'edició.

L'edició permet editar el contingut que es fa visible a la web de cures com allò no visible a internet, però que si que poden veure els perfils corporatius.