

ANNEX 5:

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques ESPECÍFiques PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE NETEJA DE LA UNITAT DE CIRURGIA EXPERIMENTAL DE L'ESTABULARI DEL EDIFICI MEDITERRÀNIA

La Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron - Institut de Recerca (d'ara en endavant VHIR) està interessada en contractar la prestació dels serveis de neteja per a un conjunt d'espais, entre els quals s'hi inclou la Unitat de Cirurgia Experimental (ESU) de l'Edifici Mediterrània. Atesa la naturalesa de l'espai, es requerirà a l'empresa adjudicatària que dugui a terme el servei següent amb els requisits específics que es detallen a continuació:

ÍNDEx

1. **Objecte del contracte**
2. **Àmbit i situació**
 - 2.1 Zones de risc
 - 2.2 Amidament de l'Estabulari del Edifici Mediterrània
 - 2.3 Programa de neteja.
 - 2.3.1 Programa específic de neteja
 - 2.4 Gestió de residus
 - 2.5 Gestió de la roba de l'Estabulari
 - 2.6 Col·locació de paper i sabó
 - 2.7 Neteja d'exteriors
 - 2.8 Horaris
 - 2.9 Altres requeriments per a la prestació
3. **Seguiment de la prestació i exigències de la qualitat del servei**
 - 3.1 Inspecció visual de l'estat de neteja
 - 3.2 Controls microbiològics
 - 3.3. Valoració d'altres aspectes de la prestació
 - 3.4 Sistemàtica de seguiment de la qualitat
4. **Gestió de Recursos Humans**
 - 4.1 Formació i incentivació de plantilla
 - 4.2 Gestió de situacions singulars
 - 4.3 Inversions en maquinària i tecnologia
5. **Mecanismes de coordinació entre l'empresa adjudicatària i la Direcció del VHIR.**
6. **Forma de prestació dels serveis**



1. Objecte del contracte

La contractació del servei de neteja del VHIR inclourà, en relació a la Unitat de Cirurgia Experimental (ESU) de l'Edifici Mediterrània, els serveis següents:

- La neteja interior del conjunt de dependències de la ESU: centre dedicat a l'estabulació d'animals d'experimentació i quiròfans de recerca, llevat de les zones i espais especificats en el plec de condicions tècniques que per les seves característiques seran responsabilitat del personal de la ESU: zona d'estabulació de grans animals: conills, porcs, ovelles.

2. Àmbit i situació

El servei de neteja al que fa referència el present Annex, únicament es refereix a les dependències de la Unitat de Cirurgia Experimental (ESU), que està situat a la planta baixa de l'Edifici Mediterrània del VHIR.

2.1 Zones de risc

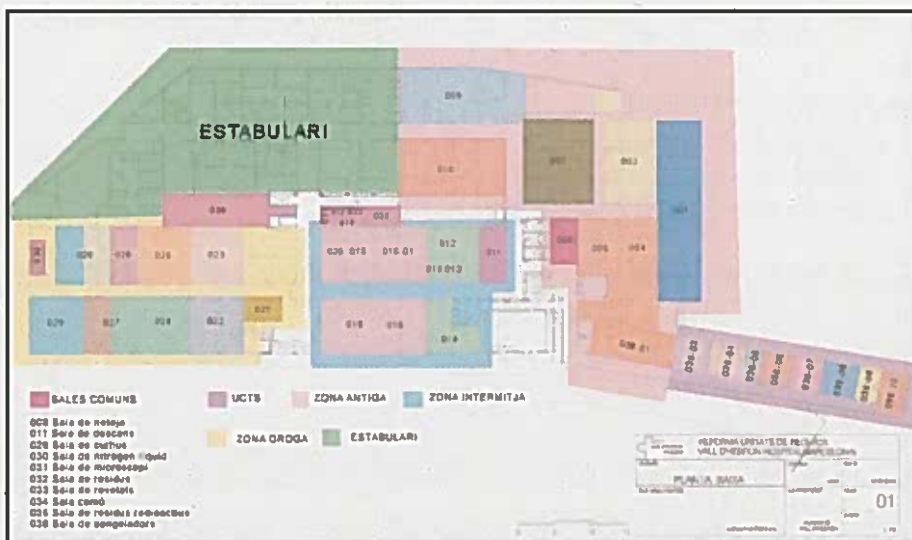
Pel que fa a la neteja l'Estabulari es considerarà Zona de Risc Baix i/o Mitjà. La qualitat de la neteja serà les que es defineix en el capítol III.

2.2 Amidament de l'Estabulari

L'Estabulari s'ha dividit en dos unitats: la ESU (Unitat de Cirurgia Experimental) i el LAS (Servei d'Animal de Laboratori) detallat a l'annex 4.

Es preveu que la data d'inici del servei objecte de la present licitació sigui a partir de Gener 2019, la neteja de la ESU constarà de 15 sales i aproximadament 111m².

S'adjunta plànol complet i detallat (veure pàg. 20 i 21). La ubicació de l'Estabulari a l'edifici Mediterrània





Independentment del que està previst en l'apartat següent i en els protocols específics que disposi el VHIR per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les normes de caràcter general següents:

1.- Es netejarà sempre que es constati brutícia, tant pel personal de neteja que estarà assignat de manera fixa o bé pel personal "itinerant" sol·licitat a aquest efecte pels interlocutors autoritzats per la Direcció del VHIR.

2.- En cap cas, es podran utilitzar escombres, plomers i altres estris o equips susceptibles d'aixecar pols. Tampoc es podrà recórrer a fumigació sense l'autorització prèvia de la Direcció del VHIR o, en cas de ser necessari per el Servei de Medicina Preventiva de l'Hospital Universitari Vall Hebron ni a ambientadors polvoritzats o en esprai.

3.- En cap cas s'utilitzarà maquinària automàtica, per evitar que el soroll afecti als animals d'experimentació, sense l'autorització expressa de la Direcció del VHIR.

4.- Per a les feines de neteja, s'utilitzaran –llevat d'acords específics en contra–:

- Baietes humides, mopes siliconades o mopes amb fiselines d'un sol ús i pals de fregar de doble galleda.
- Detergents aniònics, abrasius clorats en pols, associació d'aldehids usats com a desinfectants de qualsevol zona de risc alt, i lleixiu a 50 grams de clor actiu per litre com a desinfectant d'altres.
- En aquest sentit, l'Empresa adjudicatària s'assegurarà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots aquests productes, especialment les condicions de barreges, temperatures, etc. Per això, l'oferta de la prestació del servei de neteja, inclourà l'especificació de tots els productes a utilitzar, amb la determinació del nom, estat (sòlid o líquid), fórmula qualitativa, estabilitat, caducitat, etc.

- Mètode de doble galleda per al fregat dels terres:
 - una de les galledes ha de contenir aigua freda, detergent i desinfectant amb les dosificacions recomanades pel fabricant.
 - L'altra galleda ha de contenir només aigua freda per esbandir el pal de fregar.
- Com a norma general, es renovarà el contingut de les galledes:
 - en cada habitació/sala/laboratori.
 - en cada quiròfan
 - cada 70 m² com a màxim en àrees àmplies.

5.- Amb la finalitat de no arrossegar brutícia cap a superfícies més netes, les tasques de neteja hauran de fer-se sempre, de la manera següent:

- de dalt a baix
- de dins del recinte cap a fora
- de net cap a brut
- amb galledes i baietes específiques i en la pràctica de doble galleda de colors diferents, segons el tipus d'elements que s'han de netejar: vermell per als vàters; groc per als lavabos i rajoles; blau per als mobles i superfícies horitzontals



6.- Diàriament després del procés de neteja, es netejaran les galledes, les baietes, fregona, etc manualment: amb aigua i detergent i després d'esbandir-los se submergiran en una solució d'hipoclorit a 0,1% durant 10 minuts. Per últim seran escorreguts i assecats.

7.- Al marge dels programes de neteja definits més endavant, també seran objecte de prestació les tasques següents:

- La neteja a fons sistemàtica d'àrees, després de feines importants de pintura, d'obres o de manteniment en general. El servei serà efectuat pel personal del servei de neteja assignat a l'Estabulari dins de l'horari laboral assignat.
- Qualsevol tasca de neteja necessària com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
- La col·locació dels rotllos de paper en la totalitat dels lavabos de l'Estabulari, la reposició dels distribuïdors de sabó líquid i, si escau, de paper eixugamans, de tal manera que estigui assegurada en tot moment la seva disponibilitat.

2.3.1. Programa Específic de Neteja

Hi haurà dos etapes de neteja:

1. Durant els dos primers mesos de la licitació: novembre i desembre 2018, on la neteja de la ESU constarà de 5 sales i aproximadament 110m².
 2. Des de Gener 2019, la neteja de la ESU constarà de 15 sales i aproximadament 111m².
-
1. Durant els dos primers mesos novembre i desembre 2018, la neteja de la ESU constarà de 5 sales i aproximadament 110m². El circuit de neteja es farà sempre de net cap a brut seguint la numeració i ordre següent. (Veure plànol adjunt pàg 20)

Núm. Ordre	Sales
1.	Quiròfan conills
2.	Sala de manteniment conills
3.	Quiròfan 1
4.	Quiròfan 2
5.	Prequiròfan i magatzem

Aquestes sales s'han de netejar, d'una forma general, diàriament, i aquesta neteja s'ha de completar amb algunes neteges complementàries de manteniment i d'altres sistemàtiques periòdiques.

Aquestes neteges s'han de fer d'acord amb les normes generals exposades a l'apartat 2.3., amb detergents aniònics i desinfectants clorats.

Quedarà exclosa de la neteja la zona d'estabulació dels grans animals.



2. A partir de gener 2019, la neteja de la ESU constarà de 15 sales i aproximadament 111m2. El circuit de neteja es farà sempre de net cap a brut seguint la numeració i ordre següent. (Veure plànol adjunt pàg 21)

Núm. Ordre	Sales
1.	Sala manipulació PIP
2.	Sala de manipulació 5
3.	Quiròfan conills
4.	Sala de manteniment conills
5.	Càmera freda
6.	Zona de neteja
7.	Passadís central
8.	Quiròfan 1
9.	Quiròfan 2
10.	Prequiròfan i magatzem
11.	Vestuaris/lavabos, vestíbul
12.	Despatx
13.	Sala teòrica
14.	Corralines ovelles (zona exclosa)
15.	Magatzem equipament
16.	Magatzem pinsos

Aquestes sales s'han de netejar, d'una forma general, diàriament, i aquesta neteja s'ha de completar amb algunes neteges complementàries de manteniment i d'altres sistemàtiques periòdiques.

Aquestes neteges s'han de fer d'acord amb les normes generals exposades a l'apartat 2.3., amb detergents aniònics i desinfectants clorats.

Quedarà exclosa de la neteja la zona d'establació dels grans animals.

Concretament, el programa de neteja es resumeix en el quadre de doble entrada on s'indica:

- verticalment, els principals tipus d'elements objecte d'un tractament de neteja i si distingeixen, si cal, els tractaments diferencials requerits,
- horitzontalment, les distintes zones de neteja
- en el creuament de les dues línies, la freqüència sobre l'element, de la zona corresponent, d'acord amb els codis següents:

• D	Neteja diària.
• S	Neteja setmanal.



• 2D o 2S	Neteja dues vegades al dia o dues vegades a la setmana
• DA o MA	Neteja dies o mesos alterns
• BM	Neteja bimensual
• DU	Neteja després d'ús de l'àrea corresponent
• SN	Neteja segons la necessitat acordada amb la Direcció del Centre. Es refereix a casos "a priori" difícils de preveure, atesa la varietat dels paràmetres que incideixen en l'embrutiment.

Per a totes aquestes neteges, els procediments generals són aquells definits a l'apartat 2.3 del present Annex, utilitzant sempre que sigui factible, a més dels detergents corresponents, el lleixiu com a desinfectant.

FREQÜÈNCIA DE NETEJA DELS DIVERSOS ELEMENTS EXISTENTS A L'ESTABULARI (ZONES DE RISC BAIX)

Naturalesa dels elements	TIPUS DE ZONA				
	Passadissos	Circul. vertical	Despatxos	Vestuaris/ lavabos	Magatzems /Cambra frigorífica
Mobiliari, elements de decoració, telèfons, ordinadors, etc.	D	D	D	D	D
Portes, interruptors, comandaments, i elements generalment en contacte amb les mans	D	D	D	D	D
Vidres i finestres:					
Cares exteriors	BM	BM	BM	BM	BM
Cara exterior de portes	BM	BM	BM	BM	BM
Zones de superfícies horitzontals ("poiates")	D	D	D	D	D
Zones de parets i superfícies verticals tancades	M	M	M	M	M
Conjunt de parets i superfícies verticals rentables; xarxes de canalització visibles, excepte conduccions elèctriques	S	S	S	S	S
Difusors d'aire i entorns tacats dels mateixos. Reixes d'impulsió i d'extracció	S	S	S	S	S
Conjunt de sostre rentable:					



**FREQÜÈNCIA DE NETEJA DELS DIVERSOS ELEMENTS EXISTENTS A L'ESTABULARI
(ZONES DE RISC BAIX)**

Naturalesa dels elements	TIPUS DE ZONA				
	Passadissos	Circul. vertical	Despatxos	Vestuaris/ lavabos	Magatzems /Cambra frigorífica
Sostres continus	S	S	S	S	S
Sostres discontinu	M	M	M	M	M
Vàters, lavabos, dutxes, aparells sanitaris en general i els seus accessoris, com miralls i superfícies verticals directament afectades	D	D	D	D	D
Terres:					
Neteja de la pols amb mopa	D	D	D	D	D
Fregat	S	S	S	S	S
Papereres i/o cubells o contenidors de residus (buidat i neteja posterior)	D	D	D	D	D



**FREQÜÈNCIA DE NETEJA DELS DIVERSOS ELEMENTS EXISTENTS A L'ESTABULARI
(ZONES DE RISC BAIX)**

Naturalesa dels elements	TIPUS DE ZONA			
	sala conills (1)	quiròfans/ Prequiròfan	sales manipulació	zona neteja
Mobiliari, elements de decoració, telèfons, ordinadors, etc.	D	D	D	D
Portes, interruptors, comandaments, i elements generalment en contacte amb les mans	D	D	D	D
Vidres i finestres:				
Cares exteriors	BM	BM	BM	BM
Cara exterior de portes	BM	BM	BM	BM
Cortines interiors	-	-	-	-
Zones de superfícies horitzontals: "poiates")	D	D	D	D
Zones de parets i superfícies verticals tancades	M	M	M	M
Conjunt de parets i superfícies verticals rentables; xarxes de canalització visibles, excepte conduccions elèctriques	S	S	S	S
Difusors d'aire i entorns tacats dels mateixos	S	S	S	S
Reixes d'impulsió i d'extracció	S	S	S	S
Conjunt de sostre rentable				
Sostres continus	S	S	S	S
Sostres discontinu	M	M	M	M
Vàters, lavabos, dutxes, aparells sanitaris en general i els seus accessoris, com miralls i superfícies verticals directament afectades	D	D	D	D
Terres:				
Neteja de la pols amb mopa	D(2)	D	D	D
Fregat	D	DU	S	S
Papereres i/o cubells o contenidors de residus (buidat i neteja posterior)	D	D	D	D



**FREQÜÈNCIA DE NETEJA DELS DIVERSOS ELEMENTS EXISTENTS A L'ESTABULARI
(ZONES DE RISC BAIX)**

Naturalesa dels elements	TIPUS DE ZONA			
	sala conills (1)	quiròfans/ Prequiròfan	sales manipulació	zona neteja
<p>(1) Per les sales de rates/ratolins i conills el personal de l'empresa adjudicatària disposarà de l'ajut del personal de l'Estabulari el qual li apartarà les prestatgeries amb rodes on hi ha els animals estabulats, per facilitar la seva neteja.</p> <p>(2) Per les sales de rates/ratolins i conills i sales de quarantena (números ordre 1 a 6) s'ha d'utilitzar fiselines noves per cada sala.</p>				



- **Neteja complementària de manteniment**

La neteja complementària de manteniment ha d'incloure la recollida de residus, la neteja de taules, del terra i de les taques de qualsevol naturalesa, que s'hagin produït des de l'última neteja diària.

A aquesta neteja final, s'afegirà amb freqüència **mensual**, i recull la neteja sistemàtica de:

- Les reixetes d'extracció i els difusors d'impulsió. S'haurà de fer abans de la neteja dels sostres i de les parets. Inclourà el desmuntatge i el muntatge posterior de la reixeta sempre que no sigui necessari un estri aliè a l'ofici; en cas contrari, es procedirà de forma coordinada amb el responsable de la Unitat (via programació avançada d'actuacions). Per a aquesta tasca de neteja de reixetes, es valorarà molt positivament sistemàtiques de substitució de reixetes brutes per reixetes netes, amb el seu rentat posterior industrial.
- La totalitat de les superfícies de parets
- Les lluminàries actuant-hi de manera coordinada amb el Responsable de la Unitat
- L'interior d'armaris, les prestatgeries i interiors dels mobles, prèviament buidades pel personal.

2.4 Gestió de residus

Sempre formarà part de la prestació de neteja:

- a. El transport de qualsevol tipus de residus des dels punts de reagrupament que la Direcció del VHIR indiqui fins als magatzems intermedis corresponents. Respecte d'això, s'ha de seguir tant la normativa vigent com les normes específiques que l'Hospital Universitari Vall d'Hebron té definides per a cada grup:
 - Grup I: residus assimilables a residus urbans. Els residus del grup s'hauran de retirar del centre fins a l'abocador públic corresponent o bé fer gestió amb l'entitat municipal corresponent.
 - Grup II: residus sanitaris no específics..
 - Els residus dels Grups III-IV de la Unitat són manipulats per un empresa subcontractada.
 - b. El transport dels contenidors amb aquests residus, des dels magatzems intermedis fins al magatzem final
 - c. El canvi dels contenidors intermedis que s'han portat al magatzem final pels contenidors nets; la neteja dels contenidors intermedis, referits als residus dels grups I i II.
 - d. La retirada dels elements, equipaments, etc. obsolets que la Direcció del VHIR indiqui i el seu trasllat fins al magatzem final de residus.
- La retirada dels residus produïts des del punt que es generin fins als magatzems intermedis s'ha de fer amb la freqüència següent:



- Zones de risc baix i mitjà: **Una vegada al dia**, com a mínim.

Sempre que hi hagi una emergència, l'Empresa adjudicatària actuarà com més ràpidament millor.

2.5 Gestió de roba hospitalària

Sempre han de formar part de la prestació de neteja la recollida i el transport de les bosses de roba bruta des dels punts de reagrupament fins als magatzems intermedis corresponents que la Direcció de l'Institut de Recerca indiqui.

2.6 La col·locació de paper i sabó

La col·locació de rotlles de paper als lavabos i la col·locació de sabó i paper eixugamans en les zones següents:

Núm. Ordre	Àrees
2.	Zona de manipulació: sales PIP, 5 i distribuïdor
6.	Zona de neteja
10.	Prequiròfan
11.	Vestuaris/lavabos

2.7 Neteja d'exterior.

La neteja de l'entrada i sortida de l'Estabulari, que s'estenen a partir de 8 metres al voltant de l'Estabulari. Important el desaigüe a la sortida de les corralines.

Aquesta neteja ha d'incloure:

- buidada diària de les papereres,
- retirada diària de residus de les zones ajardinades (papers, envasos, plàstics, restes de menjar, etc. No s'hi inclouen, no obstant això, els residus provinents de les feines de jardineria la retirada dels quals ha de fer l'Empresa corresponent).
- escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment, mecànicament o mixt segons les possibilitats de cada via, i amb les freqüències indicades a continuació:
 - ◊ diàriament a vies i voreres d'entrades principals a l'Estabulari (entrades del personal autoritzat).
 - ◊ diàriament a vies i voreres pavimentades de trànsit mitjà.
 - ◊ a dies alterns, vies i voreres auxiliars.
- escombrada setmanal de la zona de càrrega i descàrrega,
- manteniment diari de la zona de càrrega i descàrrega per recollir els residus més visibles com papers aïllats (de mida més gran que la d'un paquet de cigarretes), pots, ampolles, grups de residus més petits, etc.
- escombrades i/o neteges a fons, manualment o mecànica, tal com calgui, de zones afectades per tempestes o circumstàncies climàtiques excepcionals.
- Tant els dies de pluja, com per qualsevol altra causa, està totalment desaconsellat l'ús de serradures en els terres de totes les zones.



2.8 Horaris

- Els horaris que l'Empresa adjudicatària preveu per desenvolupar les tasques de neteja de les diverses zones de la ESU s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les zones esmentades per no entorpir el seu funcionament.

2.9 Altres requeriments relatius a la prestació

Com a activitat integrant de l'àrea d'hoteleria, el servei de neteja ha de vetllar amb especial interès pel tracte que es doni als usuaris de la ESU i per la seva imatge.

Per això, s'estableixen les normes següents:

- Tot el personal del servei de neteja ha d'anar equipat amb uniformes acordats. Amb una netedat perfecte i amb una placa d'identificació de personal homologada.
- El personal del servei de neteja accedirà a la ESU a través del vestuari on disposa de armariets.
- El personal del servei de neteja haurà de vestir-se adequadament segons les zones i en funció del que disposi el procediment intern de treball que el VHIR disposi.
- La maquinària, els equips i l'utilitatge destinats a tasques de neteja han de ser, igualment, acordats i homologats; aquest equipament ha d'estar amb un ordre perfecte i amb un bon estat de manteniment i neteja. En finalitzar la tasca, l'equipament s'ha de deixar sistemàticament en les zones acordades per la Direcció del VHIR.
- El personal operatiu i especialment el personal de comandament de l'Empresa han de tractar respectuosament el personal de la ESU i els usuaris. En cas que alguna persona sigui objecte de queixes reiterades respecte a aquest tema, la Direcció del VHIR podrà sol·licitar-ne la substitució, la qual anirà a càrrec de l'Empresa.
- L'Empresa ha de respondre, en tots els casos, les reclamacions que el personal de la ESU pugui formular, mitjançant un canal específic per a aquest fi i d'acord amb les normes acordades amb la Direcció del VHIR durant l'etapa d'implementació de la nova contractació.
- Cal que les zones, els vestuaris i els magatzems que la Direcció del VHIR posi a disposició de l'Empresa adjudicatària estiguin amb ordre perfecte i bon estat de neteja. L'equipament intern d'aquestes zones (armaris, taquilles, etc.) o la millora de l'equipament existent serà responsabilitat de l'Empresa i anirà a càrrec seu. També hi aniran el manteniment dels equips, i com a mínim la seva pintura amb una freqüència anual.
- L'empresa adjudicatària subministrarà els productes de neteja i les bosses de residus excepte el desinfectant d'associació d'aldehids.

Aquest document es lliurarà a la Direcció del VHIR i a cadascun dels treballadors.

12



L'Empresa adjudicatària haurà d'informar al personal de neteja sobre els productes a usar en les diferents tasques, dosificacions, riscos, elements de seguretat a emprar i mesures en cas d'accident. Aquesta informació es farà palesa en un document lliurat a la Direcció del VHIR i signat per cada treballador.

En el cas que hi hagi personal al centre que faci tasques de neteja, tot el que es refereix a formació, informació, tècnica i millores de funcionament, s'inclouran aquestes persones per tal de que hi hagi un únic criteri i sistema d'actuació.

L'empresa adjudicatària no pot utilitzar, canviar, modificar cap producte si abans no ha rebut el vist i plau de la Direcció del VHIR.

1. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES DE LA QUALITAT DEL SERVEI

La qualitat de la prestació objecte d'aquest plec s'estableix, mitjançant les valoracions següents:

- Inspecció visual de l'estat de neteja després del tractament.
- Controls microbiològics realitzats pel Servei de Medicina Preventiva de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron

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

- El "responsable general" designat per la Direcció del VHIR, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja (en defecte d'aquest hi intervindrà la persona o persones en qui delegui).
- El responsable (o en defecte d'aquest, les persones en qui delegui) designat pel Servei de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària de l'HUVH, com a interlocutor tècnic de neteja, especialment en relació al que segueix:
 - La redacció de protocols específics de neteja en coordinació amb el "responsable general".
 - La programació i supervisió dels controls microbiològics duts a terme pel Servei de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària o per recursos aliens homologats i contractats per l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
 - El seguiment tècnic de la qualitat del servei de neteja en coordinació amb els altres interlocutors.

3.1 Inspecció visual de l'estat de neteja

La inspecció visual de l'estat de neteja es durà a terme periòdicament, pel personal designat per la Direcció del VHIR, sense perjudici del continu seguiment que ha de



desenvolupar la persona de l'empresa adjudicatària. La inspecció visual es farà en una mostra d'àrees en què s'hagi acabat de fer les tasques de neteja previstes en el programa. Aquestes inspeccions es faran també a tots els elements i/o tractaments inclosos aquest dia en la prestació corresponent a l'àrea, valorant el seu estat de neteja amb respecte a un estàndard òptim de neteja en el qual "no es notaria la diferència si es tornés a netejar una altra vegada, segons les especificacions, programa i/o protocols contractuals".

D'acord amb aquestes inspeccions d'elements i tractaments en cada àrea, s'estableix el següent:

- Una valoració global i la puntuació consegüent de l'estat de neteja de cada àrea, segons l'opinió dels representants designats per l'Institut de Recerca que siguin presents en l'observació *in situ*.
- A final de mes, una puntuació mitjana de la neteja mensual.

Per fer aquestes valoracions parcials i globals, s'utilitzarà el barem i la puntuació següent:

1. Àrea en estat òptim de neteja.
2. Àrea neta: es caracteritza per un estat de neteja inferior a l'estat de neteja òptim. S'observa una aparença general satisfactòria, sense taques, pols, residus, etc., visibles immediatament.
3. Àrea suficientment neta: es caracteritza per un estat de neteja inferior a l'anterior. S'observa una aparença general relativament tolerable, sense taques, pols, residus, etc., visibles immediatament, però amb defectes de neteja i/o ordre clarament apreciables per una persona qualificada dedicada a aquesta tasca o bé per una persona experta amb un mínim d'exigència.
4. Àrea regular: es caracteritza per un estat de neteja i/o ordre insuficient, amb defectes (amb respecte a la prestació prevista) clarament apreciables per part dels usuaris de l'àrea.
5. Àrea en mal estat: es caracteritza bé per mancances importants de neteja i/o ordre, bé perquè s'hi observen taques, residus, desordre, etc., de manera puntual però important, per nombrosos defectes de neteja i ordre, i en tot cas perquè hi hagi una aparença clara de brutícia i/o desordre.
6. Àrea en molt mal estat: es caracteritza per una mala presentació global, totalment inacceptable o per una manca total de compliment del programa de neteja previst.

3.2 Controls microbiològics

De manera periòdica, l'Institut de Recerca conjuntament amb el Servei de Medicina Preventiva de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron durà a terme una sèrie de mesuraments amb plaques Rodac, o similars, amb l'objectiu de determinar el nombre de



colònies existents, després del procés de neteja, i abans, en cas que es prevegi per un ús massiu.

Aquestes proves es duran a terme:

- Sota la direcció i el control del Servei de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària.
- Per l'equip d'aquests Serveis, o bé per entitats exteriors homologades que siguin elegides per l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
- D'acord amb les normes establertes per a aquests assaigs
- El Servei de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària haurà de determinar, també, la freqüència, el nombre i la ubicació dels punts per analitzar, cosa que es podrà dur a terme en períodes aleatoris o bé en què s'hagi observat indicis de possible contaminació.

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

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

3.3. Valoració d'altres aspectes de la prestació

En la valoració global de la qualitat de la prestació, es tindrà en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, en referència a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi als usuaris de la ESU, al personal de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i de l'Institut de recerca.

Cal destacar aquells requisits que facin referència a:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs sotmesa mensualment al *responsable general* i acordada amb ell.
- El compliment de la programació: horaris, personal, etc.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'Empresa, nomenats com a interlocutors amb l'Institut de Recerca per qualsevol assumpte que faci referència al desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu.



- El tracte per part del personal de l'empresa adjudicatària envers els responsables de zona i els usuaris de l'Estabulari.
- El compliment de les prestacions complementàries.

Aquesta valoració es farà mensualment per part del *responsable general*, dependent de les incidències que pugui haver hagut durant el mes en relació amb aquests criteris. Per això, es valorarà per separat cada un dels set criteris citats, amb una escala de 6 a 1 punts, d'òptim a molt dolent. La puntuació mensual serà la mitjana de les 7 puntuacions anteriors.

3.4 Sistemàtica de seguiment de la qualitat

El seguiment de la qualitat del servei de neteja té els objectius següents:

- Valorar la qualitat de la prestació d'acord amb els programes i requisits previstos.
- Constatar les possibles deficiències per sol·licitar i acordar, si és necessari, de manera immediata, les mesures correctores corresponents.

Per això, es faran les inspeccions visuals definides en l'apartat 3.1, mitjançant una sèrie d'observacions periòdiques:

- Observacions aleatòries destinades a donar una imatge estadísticament representativa de la prestació. Les observacions aleatòries es faran sobre "àrees d'observació" sortejades directament d'entre el conjunt de les 18 zones establertes en aquest plec.
- Observacions dirigides destinades a corregir suposats defectes repetitius o no solucionats (no comptabilitzables directament a efectes estadístics).

Aquestes observacions es faran conjuntament amb el responsable corresponent de l'Empresa, o persona en qui delegui, i seran objecte d'un informe de seguiment, que servirà, a la vegada, de base per a l'avaluació periòdica de la prestació entre l'Empresa Adjudicatària i el VHIR.

2. GESTIÓ RECURSOS HUMANS

La gestió de la plantilla serà responsabilitat de l'Empresa adjudicatària.

L'empresa contractada estudiarà i proposarà a la Direcció del VHIR i actualitzarà permanentment l'organització del treball, la distribució del personal que pugui donar resposta en condicions òptimes a les necessitats de neteja de la ESU.

Per això l'empresa adjudicatària lliurarà a la Direcció del VHIR la informació següent:

- Una descripció dels llocs de treball, amb indicació de les zones de neteja, tècniques de treball, tasques, torns, horaris, dies d'actuació previstos, i tot el que faci referència a operacions repetitives, de freqüència diària o setmanal.



- Una descripció de les operacions especials de neteja i/o amb una periodicitat superior a la setmanal.
- Una descripció dels llocs de treball disponibles per prevenir qualsevol actuació no programable.

Aquestes distribucions dels llocs de treball hauran de ser consensuades per la Direcció del VHIR abans de la seva implantació.

Quan hi hagi la necessitat de cobrir la substitució temporal d'un lloc de treball l'Empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho a la Direcció del VHIR amb la suficient antelació per poder organitzar la formació específica d'aquest personal.

Per qualsevol substitució de caràcter definitiu caldrà l'autorització prèvia i expressa de la Direcció del VHIR.

4.1 Formació i incentivació de la plantilla

Els programes i cursos de formació són responsabilitat de l'Empresa adjudicatària i definits en coordinació amb el Servei de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària i la Direcció del VHIR i s'han d'ajustar al programa de formació aprovat per l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i establert en el seu contracte.

La formació de la plantilla a càrrec de l'empresa adjudicatària inclou la formació de tipus general, o tècnica específica, per a un desenvolupament més eficaç de les tasques, o una actuació coincident amb els requisits qualitius marcats per la Direcció del VHIR i l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Periòdicament es realitzaran reunions per a les qüestions relatives a la higiene, seguretat i prevenció de riscos laborals segons el previst a l'apartat V.

4.2 Gestió de situacions singulars

Tindran aquesta particularitat les situacions següents:

- Les que facin referència a l'absentisme laboral temporal. L'Empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada amb la Direcció del VHIR, excepte en casos en què hi hagi una nova proposta i un nou acord d'organització.
- Les que facin referència a aturades laborals. En aquest cas l'Empresa tindrà les obligacions següents:
 - Cobrir els serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya a proposta de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. S'inclourà la baixada de residus i roba bruta.
 - Consensuar els possibles acords laborals amb la Direcció del VHIR i l'Hospital Universitari Vall d'Hebron com a solució al conflicte.
 - Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.



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

4.3 Inversions en maquinària i tecnologia

Serà també iniciativa i responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, productivitat o els resultats de la prestació.

Es podrà dur a terme en fases distintes:

- A l'inici de la nova contractació on es presentarà l'inventari d'estris i maquinària que l'empresa usarà en el desenvolupament del servei objecte d'aquest contracte.
- Durant les possibles pròrrogues, com a conseqüència del procés de millora contínua prèvia, prèvia aprovació de la Direcció del VHIR.

Les inversions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària en tots els casos.

3. MECANISMES DE COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I LA DIRECCIÓ DE L'INSTITUT DE RECERCA.

La voluntat de l'Institut de Recerca de potenciar l'eficiència del servei de neteja, al llarg del temps, requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre la Direcció del VHIR i l'empresa adjudicatària.

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- *In situ*, pel que a l'operativa diària, mitjançant el diàleg entre els operaris i/o caps d'equip per part de l'Empresa, i el/la supervisor/a d'infermeria o el responsable de l'Estabulari.

L'Empresa posarà a disposició del personal de la Direcció del VHIR un servei de "reclamacions i urgències", de caràcter permanent, a fi de poder comunicar les necessitats d'actuació puntuals i urgents.

- A través dels mecanismes de seguiment de la prestació definits en l'apartat III un cop obtinguts els resultats objectius.
- Periòdicament, com a mínim un cop al trimestre, o a petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels màxims responsables del servei de l'Empresa, i el responsable general de la Direcció del VHIR i de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

6. FORMA DE PRESTACIÓ DE SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE.



L'empresa adjudicatària desenvoluparà les funcions especificades als apartats anteriors amb la diligència i eficàcia pròpies de la gestió que s'encomana, adequant les seves actuacions als objectius i finalitats del VHIR i a l'àmbit d'actuació definit per aquest centre.

El desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària sense perjudici de la superior fiscalització del VHIR, adequant la seva activitat als Plecs de Prescripcions Tècniques Específiques adjuntats a continuació i, a l'acompliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i salut laboral actualment vigent així com la que es dicti en el transcurs del contracte.

Així mateix l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'indemnitzar els perjudicis que per la seva culpa o negligència s'incorri al VHIR o a terceres persones.
