



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT AL “BANC DEL MOVIMENT, XARXA SOLIDÀRIA DE PRODUCTES DE SUPORT” EN LA GESTIÓ DEL PUNT D’ATENCIÓ, DE L’INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT DE L’AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.

Contracte reservat: No

Lots: No

Codi contracte (CPV): 5000000-5

Exp. 2023130



ÍNDEX

1. CLAUSULA 1. Introducció i antecedents	5
2. CLÀUSULA 2. Objecte del contracte	6
3. CLÀUSULA 3: Descripció i objectius del servei del BdM	6
3.1 Objectius del servei.....	6
3.3 Objectius de resultats del servei a contractar per any.....	11
3.3.1 Objectius Activitat 1: Atenció al públic de peticions de PS.....	11
3.3.2 Objectius Activitat 2: Atenció al públic de donacions de PS per any.....	12
3.3.3 Objectius Activitat 3: Gestió administrativa / comptable i cura dels PS per any 13	
3.3.4 Objectius Activitat 4: Participació a la xarxa del BdM per any	13
4. CLÀUSULA 4. TASQUES DE L'ADJUDICATARI	14
4.1 ACTIVITAT 1: Atenció al públic de peticions de PS	15
4.1.1 Procediment general de gestió d'una petició de PS	15
4.1.2 Circuit d'atenció al públic d'una petició de PS.....	18
4.1.3 Tasques a realitzar	22
4.2 ACTIVITAT 2: Atenció al públic per peticions de donacions de PS	27
4.2.1 Procediment general de gestió d'una donació d'un PS	27
4.2.2 Circuit d'atenció al públic d'una donació d'un PS.....	29
4.2.3 Tasques a realitzar	30
4.3 ACTIVITAT 3: Gestió del punt d'atenció i custòdia dels PS	32
4.3.1 Gestió dels contractes de cessió d'ús de productes de suport	32
4.3.2 Liquidació bimensual dels preus públics a l'IMPD	32
4.3.3 Custòdia dels productes de suport de cada punt d'atenció	33
4.3.4 Informe de seguiment del punt d'atenció	33



4.3.5 Altres funcions administratives	33
4.3.6 Tasques a realitzar	34
4.4 ACTIVITAT 4: Participació a la xarxa del BdM.....	35
4.4.1 Assistència activa als espais de seguiment del BdM	36
4.4.2. Participació als espais de coordinació i formació del BdM.....	37
4.4.3. Participació en la difusió del servei BdM.....	37
4.4.4 Tasques a realitzar	37
5. CLAUSULA 5. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI ...	38
5.1 Perfils requerits pel servei de gestió del punt d'atenció	39
5.1.1 Perfil Administratiu/va.....	39
5.1.2 Perfil Terapeuta Ocupacional	43
5.1.5 Definició, rol i perfil del/la Tècnic/a Ortopedista	54
5.2 Horaris del servei i dedicació per professional.....	56
5.2.1 Horari d'atenció al públic i dedicació.....	56
5.2.2 Dedicació i horari del/a Administratiu/va	57
5.2.3 Dedicació i horari del/la TO per persones adultes	57
5.2.4 Dedicació i horari del/la TO per Infància i Adolescència	58
5.2.5 Dedicació i horari del/a Tècnic/a Especialista en Tecnologia	58
5.2.6 Dedicació i horari del/a Tècnic/a Ortopedista.....	58
5.3 Període de tancament del BdM a l'agost	58
5.4 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal.....	59
5.5 Número d'hores de servei a càrrec del contracte.....	59
5.6 Dedicació del referent a l'empresa adjudicatària del servei	60
6. CLAUSULA 6. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL	60



7. CLAUSULA 7. BENS I ESPAIS.....	61
8. CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.	62

1. CLAUSULA 1. Introducció i antecedents

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (en endavant, IMPD) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu vetllar perquè Barcelona sigui una ciutat plenament accessible i inclusiva on tothom hi pugui viure en igualtat de condicions i de manera autònoma. Les línies de treball de l'IMPD s'orienten, per una banda, cap a la prestació de serveis i, per l'altra, cap a la promoció de projectes i programes que fomenten la vida independent i la inclusió de les persones amb diversitat funcional en qualsevol àmbit de la vida. I això ho fa conjuntament i de forma participativa amb les persones amb discapacitat i les entitats que treballen en l'àmbit de la ciutat i també amb els departaments i districtes de l'Ajuntament i inspirant-se en els valors organitzacionals.

Un del serveis que promou és el Banc del Moviment, Xarxa Solidària de Productes de Suport de Barcelona (*en endavant, BdM*).

El BdM és un servei solidari de cessions d'ús temporal de productes de suport (*en endavant PS*) amb assessorament professional per als ciutadans de Barcelona que presenten situacions de discapacitat, temporal o permanent, causades per fets sobreenvenuts o per deteriorament de l'autonomia de les persones. L'objectiu principal és la promoció de l'autonomia personal i la vida independent de les persones de totes les edats amb diversitat funcional, la seva inclusió i l'equiparació social, així com facilitar la tasca de la persona cuidadora.

Aquest servei es configura a partir d'una xarxa d'entitats i serveis que treballen de forma coordinada per facilitar l'accés solidari a productes de suport principalment reutilitzats. Funciona gràcies a la solidaritat de veïns, veïnes i entitats de la ciutat que donen productes per a la seva reutilització. Quan hi ha demanda de productes de suport no disponibles, al Banc del Moviment també se'n compren de nous.

En resum, l'objectiu principal del servei del BdM és la promoció de l'autonomia personal de persones de totes les edats i tipus de discapacitats i/o dependència, la seva inclusió i l'equiparació social, donant resposta a dues necessitats socials:

- a) D'una banda, la recollida de donacions de productes de suport en desús però re-aprofitables d'entitats, institucions, serveis i particulars.
- b) I de l'altre, la cessió d'ús temporal de productes de suport a persones que es troben en alguna d'aquestes situacions: que no poden accedir a la seva compra a preu de mercat, que no estan al catàleg de prestacions ortoprotètiques del Sistema Català de Salut, que no poden accedir al Programa d'Ajudes d'Atenció Socials per a Persones amb Discapacitat, que volen provar el producte durant un temps abans de comprar-lo o que estan a favor d'utilitzar productes reutilitzats. També es realitza la cessió d'ús temporal de productes de suport per a activitats de sensibilització.

En l'annex 1 es descriu el servei del BdM.

2. CLÀUSULA 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de suport al servei municipal "Banc del Moviment, xarxa solidària de productes de suport (*a partir d'ara BdM*)" en la gestió del punt d'atenció, oferint el servei de recollida de donacions i de cessió d'ús de productes de suport majoritàriament de segona mà, així com de nous, en col·laboració amb les entitats participant a la xarxa.

3. CLÀUSULA 3: Descripció i objectius del servei del BdM

3.1 Objectius del servei

Resultats finals previstos amb el servei a contractar són:

1. Oferir la cessió d'ús de productes de suport reutilitzats mitjançant la gestió del punt d'atenció del Banc del Moviment, Xarxa solidària de productes de suport de Barcelona.
2. Oferir una atenció professional a les persones usuàries dels productes de suport (en endavant, PS) amb assessorament i indicació de PS per part de la figura de Terapeuta Ocupacional (*en endavant, TO*), o en el cas de productes de suport tecnològics comunicatius, de Tècnica Especialista en Tecnologia (*en endavant TET*).
3. Fer un assessorament professional del PS però de forma complementària amb els professionals de referència de la persona que deriven al servei del BdM i d'un treball en equip: fisioterapeutes, infermeres, treballadores socials, PADES, centres d'atenció primària de Salut, hospitals, Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAPs), Equips d'Atenció Psicopedagògica (EAPs), Servei Educatiu Específic de Motòrics (SEEM), Unitat de Tècniques Augmentatives de Comunicació (UTAC), el Centre per l'Autonomia Personal SIRIUS,...
4. Realitzar la gestió del punt d'atenció a partir de 4 figures professionals: 1 Administrativa, 2 TO, TET i Tècnica Ortopedista (*en endavant TOr*), sota la direcció de la Direcció Tècnica del BdM.
5. Facilitar suport i acompanyament a les persones usuàries:
 - a) Oferir informació i formació a les persones usuàries i les seves famílies dels PS més adients en cada cas, assegurant que el producte s'adequa a les necessitats de seguretat, adaptació i autonomia de la persona i/o de la persona cuidador/a.
 - b) Oferir informació sobre d'altres serveis públics i privats complementaris del BdM, i derivar d'acord als criteris establerts pel BdM.

6. Gestionar les sol·licituds de donació de PS al BdM. Coordinació de la recepció dels productes i recollida en els domicilis, serveis o entitats.
7. Facilitar PS per a sessions formatives i de sensibilització organitzades per la pròpia administració, projectes comunitaris o entitats.
8. Col·laborar amb mesures de reciclatge i de sostenibilitat oferint i adaptant productes reciclats de segona mà.
9. Fer visible el servei i fer partícip a l'IMPD en aquells actes públics d'especial rellevància pel projecte, que es desenvolupin a la ciutat de Barcelona.
10. Co-creació de la millora continua de la metodologia del servei compartint experiències i aprenentatges als espais de seguiment i coordinació del BdM.
11. Seguir les directrius de l'equip coordinador i dinamitzador responsables de la Direcció Tècnica del servei. La Direcció Tècnica fa el seguiment del projecte i dona suport als punts d'atenció en el compliment de la metodologia i processos de gestió així com a la realització de les funcions per poder aconseguir els objectius del servei.

Les tasques objecte d'aquest contracte han de seguir els requeriments, principis i valors que s'estableixen en aquest plec i regides pels criteris establerts als objectius i principis del servei municipal del BdM.

Per a garantir una millor comprensió del servei a prestar acompanyem els plecs dels següents annexos:

Annex	Títol
1	Definició del servei municipal Banc del Moviment, Xarxa solidària de productes de suport i de la seva metodologia
2	Descripció del punt d'atenció del BdM a on es facilita el Servei de gestió del punt d'atenció (inclou responsabilitats de la entitat gestora del servei de manteniment i/o de l'Ajuntament de BCN en relació a les



	condicions i seguretat del local).
3	Contracte de cessió de productes de suport del BdM (proposta a juny 2023)
4	Preus Públics del Servei del Banc del Moviment.
5	Protocol de treball del Servei de Manteniment i Transport
6	Inventari de productes de suport
7	Plantilla per presentar la oferta

El servei de suport al BdM en la gestió d'un punt d'atenció del BdM es divideix en 4 activitats:

1. **Atenció al públic per la petició de PS.**
2. **Atenció al públic per la petició de donacions de PS.**
3. **Gestió administrativa del punt d'atenció i custòdia dels PS.**
4. **Participació a la xarxa del BdM.**

Aquestes 4 activitats, junt amb l'activitat de Manteniment i Transport (activitat no contemplada en aquest plec) conformen la major part del servei del BdM.

A continuació un breu resum de cada activitat:

1. **Atenció al públic per la petició de PS:** gestió de les peticions de PS i dels contractes de cessió dels PS. És l'activitat principal del BdM. Comprèn l'atenció de les peticions rebudes, l'assessorament professional sobre els PS, informació sobre d'altres serveis públics i privats complementaris, i la gestió administrativa i comptable dels contractes de cessió d'ús dels PS.



- 2. Atenció al públic per la petició de donacions de PS:** gestió de les donacions de PS que alimenten l'inventari de PS del BdM. Inclou la valoració de les donacions, la gestió de les recepcions i recollides amb transport dels productes. També inclou la participació activa en el manteniment de l'equilibri de l'inventari de PS gestionant les propostes de donacions. Per les donacions no absorbides pel BdM (per motiu d'espai o de no requerir-se el producte), gestió de les mateixes mitjançant el procediment de gestió dels excedents de PS.
- 3. Gestió administrativa del punt d'atenció i custòdia dels PS:** gestió administrativa del punt d'atenció. Inclou la gestió i seguiment administratiu dels contractes de cessió, del pressupost del servei, de les compres i les despeses vinculades al punt d'atenció. Compren la gestió comptable de la tresoreria, dels ingressos i de les despeses. També inclou la gestió de la custòdia dels PS i dels espais del punt d'atenció.
- 4. Participació a la xarxa del BdM:** participació als espais compartits amb entitats gestores del servei per fer la posada en comú de coneixements, valorar conjuntament millores del servei etc, i als espais de seguiment i coordinació amb la Direcció Tècnica del BdM i l'IMPD per garantir el bon funcionament del servei i del punt d'atenció. També considera facilitar la difusió del servei a través de la pròpia web de l'entitat.

Per coordinar i fer el seguiment de tota l'activitat generada al punt d'atenció del BdM, les persones professionals utilitzen un sistema informàtic accessible per internet, Sistema d'Informació del BdM, (*en endavant, el SIBDM*).



3.3 Objectius de resultats del servei a contractar per any

3.3.1 Objectius Activitat 1: Atenció al públic de peticions de PS

ACTIVITAT 1: Atenció al públic de peticions de PS	
Objectius anuals PS mobilitat Adults	Indicadors de resultat
1. 776 contractes nous de cessió d'ús donats d'alta a l'any. 2. 1.000 productes per a la mobilitat d'adults assessorats per la TO a l'any.	• Nombre de productes d'adults per a la mobilitat cedits en aquest període. • Nombre de nous contractes de cessió signats de productes d'adults en aquest període.
Objectius anuals PS mobilitat Infància i Adolescència	Indicador de resultat
3. 75 contractes nous de cessió d'ús donats d'alta a l'any. 4. 100 productes per la infància i adolescència assessorats per la TO especialista en infància i adolescència a l'any.	• Nombre de productes d'infància i adolescència cedits per any. • Nombre de nous contractes de cessió de productes d'infància i adolescència per any.



Objectius anuals PS Tecnològics	Indicador de resultat
5. 30 contractes nous de cessió d'ús donats d'alta a l'any. 6. 40 productes per la infància i adolescència assessorats per la TEC a l'any. 7. 6 activitats de sensibilització i formació a professionals.	• Nombre de productes de suport tecnològics cedits per any. • Nombre de nous contractes de cessió de productes de suport tecnològics per any. • Nombre d'activitats de sensibilització per any.
Objectius generals	Indicador de resultat
8. Alt Nivell de satisfacció del servei.	• Valoració del servei per part de les persones usuàries.

3.3.2 Objectius Activitat 2: Atenció al públic de donacions de PS per any

ACTIVITAT 2: Atenció al públic per peticions de donacions de PS	
Objectius anuals	Indicador de resultat
9. Rebre entre 300 i 350 PS en donació per un inventari de 1000 PS (entre un 30% i un 35% del total de PS) per any. 10. Alta valoració del servei per part de les persones usuàries.	• Nombre de donacions de PS per any. • Nombre de productes catalogats per any. • Nombre de donacions rebutjades per any. • Grau de satisfacció de les persones usuàries.



3.3.3 Objectius Activitat 3: Gestió administrativa / comptable i cura dels PS per any

ACTIVITAT 3: Gestió administrativa / comptable	
Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
11. Lliurar la liquidació comptable de la gestió de contractes cada 2 mesos. Fer-la entrega durant els 10 primers dies del mes posterior al període de liquidació.	• Nombre de liquidacions per any en termini de la gestió comptable al compte corrent de preus públics a l'IMPD. • % de contractes fora de termini per any. • Nivell de neteja, ordre i organització del punt d'atenció. • Nombre de lliuraments de l'informe de seguiment del servei en termini per any.
12. Mantenir el % de contractes fora de termini per sota del 10%.	
13. Custòdia dels productes de suport de cada punt d'atenció.	
14. Enviament dels informes de seguiment del punt d'atenció abans del dia 5 de cada mes.	

3.3.4 Objectius Activitat 4: Participació a la xarxa del BdM per any

ACTIVITAT 4. – Participació a la xarxa del BdM i difusió del BdM per any	
Objectius de participació	Indicador de resultat
15. 100% Participació activa a les reunions de coordinació,	• Percentatge d'espais de coordinació i formació en els que participen



seguiment i/o formació del servei (reunions de coordinació entre els diferents agents del BdM i Jornada del BdM anual).	respecte al convocats per any. • Percentatge de professionals participants a la jornada de la xarxa del BdM per any.
16. Assistència als espais de seguiment marcats per la Direcció Tècnica del servei i per l'IMPD cada any.	• Percentatge d'espais de seguiment marcats per la Direcció Tècnica del servei i per l'IMPD per any.
17. Publicar al a web de l'entitat el servei del BdM amb informació sobre els canals d'entrada.	• Web actualitzada amb el servei del BdM i link a la web del servei del BdM a l'IMPD: (Què és el Banc del Moviment? Barcelona Accessible)

4. CLÀUSULA 4. TASQUES DE L'ADJUDICATARI

Cada activitat a realitzar en la gestió del punt d'atenció del BdM es divideix en funcions i cada funció es divideix en una sèrie d'accions o tasques.

A continuació es defineix cada activitat, en primer lloc descrivint el procediment general de gestió i en segon lloc descrivint les funcions que es realitzen, i dins de les funcions, les tasques a realitzar.

Totes les activitats i les tasques s'han de realitzar segons la metodologia pròpia del servei del BdM i sota les directius de la Direcció Tècnica.

4.1 ACTIVITAT 1: Atenció al públic de peticions de PS

Abans d'explicar les tasques que es realitzen en l'activitat d'Atenció al públic, es descriu en primer lloc, el procediment general per sol·licitar un producte de suport, i en segon lloc, el procediment general per fer una donació de producte de suport.

4.1.1 Procediment general de gestió d'una petició de PS

El BdM té un inventari de productes de suport classificat en tres catàlegs: catàleg de productes per a la mobilitat de persones adultes, catàleg de productes per a la mobilitat de la infància i l'adolescència i el catàleg de productes de suport tecnològics. Dins de cada catàleg, els productes de suport estan classificats en famílies, i dins de cada família hi ha diferents tipus de materials.

Els productes de suport a la mobilitat o tecnològics poden ser especialitzats o no. Els especialitzats requereixen de l'atenció per part de l'equip d'atenció especialitzat, format per la Terapeuta Ocupacional especialista en Infància i Adolescència, i la Tècnica Especialista en Tecnologia.

Pel catàleg per la mobilitat de persones adultes, l'atenció al públic la realitza una Terapeuta Ocupacional. Aquesta persona professional enfoca la seva intervenció a fi que la persona usuària pugui ser el màxim independent possible en les seves respectives activitats de la vida diària. En el servei del BdM, la figura de la TO té un rol important en matèria d'ajuts tècnics ja que treballa conjuntament amb persones professionals de referència de la persona usuària, valora i valida la indicació dels productes més adients per la persona usuària i fa la formació en el seu ús i manteniment.

La persona professional o usuària que necessita un producte de suport pot fer la sol·licitud a través de la web de l'IMPD/BdM, o bé posant-se en contacte via telèfon, correu electrònic, o WhatsApp, amb el punt d'atenció al públic.

En cas que el producte demanat no estigui disponible al punt d'atenció, la persona sol·licitant pot apuntar-se a la llista d'espera, i quan el producte estigui disponible se l'avisarà. Si el producte de suport que es sol·licita està disponible, s'acordarà dia i hora per l'atenció i la recollida al punt d'atenció.

Si el producte sol·licitat és especialitzat, o bé si la persona sol·licitant requereix assessorament per part de l'equip d'atenció especialitzat, se li dona cita prèvia per ser atesa pel professional corresponent.

Un cop fet l'assessorament i indicació del producte o productes, es formalitzarà un contracte de cessió que té una durada de 10 mesos, i es deixarà una fiança solidària que representa un 40% del preu públic del producte.

En el moment del retorn del material es retornarà l'import de la fiança solidària si el producte es retorna en bones condicions, i es cobrarà el preu públic corresponent. Els preus públics del servei es van publicar en data 24 de novembre 2022 en el BOE. Veure Annex 6: Preus Públics del Servei del Banc del Moviment.

Procediment d'atenció al públic:

Les peticions que arribin al punt d'atenció seran gestionades per l'equip d'atenció al públic, si el producte està disponible es donarà cita prèvia per l'atenció i la recollida.

Formalització del contracte de cessió d'ús:

Els contractes de cessió d'ús es realitzen de forma presencial en el punt d'atenció al públic on es fa l'assessorament, la indicació i la formació.

En el cas de les peticions de llits, ja siguin articulats o hospitalaris, es poden fer via telemàtica. L'atenció telemàtica inclou la valoració i validació de la petició i es facilita a la persona la informació sobre l'ús del producte de suport i les necessitats que cobreix.

El pagament del contracte es pot realitzar per transferència bancària i per targeta bancària. S'intentarà evitar els pagaments en efectiu en tots els casos on sigui possible. El contracte formalitzat s'enviarà en tots els casos on sigui possible per correu electrònic, d'aquesta forma es facilita a la persona usuària disposar en el seu correu personal de la informació per retornar el producte quan ja no s'utilitzi. En cas que la persona no tingui correu electrònic se li pot enviar el contracte per WhatsApp o bé entregar-li en paper en el moment de la recollida.

Finalitzar o renovar el contracte de cessió d'ús

Quan el producte de suport ja no es necessita, la persona s'ha de posar en contacte amb el punt d'atenció on es va formalitzar el contracte i s'acorda un dia i hora per retornar el producte al punt d'atenció on es va fer el contracte. Si es requereix servei de transport a domicili per a la recollida del material, es pot sol·licitar pagant un import addicional.

Un cop el producte és retornat, es fa una valoració del producte, i si aquest està en bones condicions, es fa la liquidació del contracte retornant la fiança. En el cas de que el producte de suport no estigui en condicions, es demanarà a l'equip de Manteniment que valori si la causa és el deteriorament del producte per un ús normal del producte, o bé per un mal ús del mateix. En aquest últim cas es farà una valoració del cost de reparació, si aquest cost comporta la compra d'un material de reposició, aquest cost es traslladarà a la persona titular del contracte. El contracte liquidat s'envia per correu electrònic a la persona sol·licitant, amb la informació sobre el cost de la cessió.

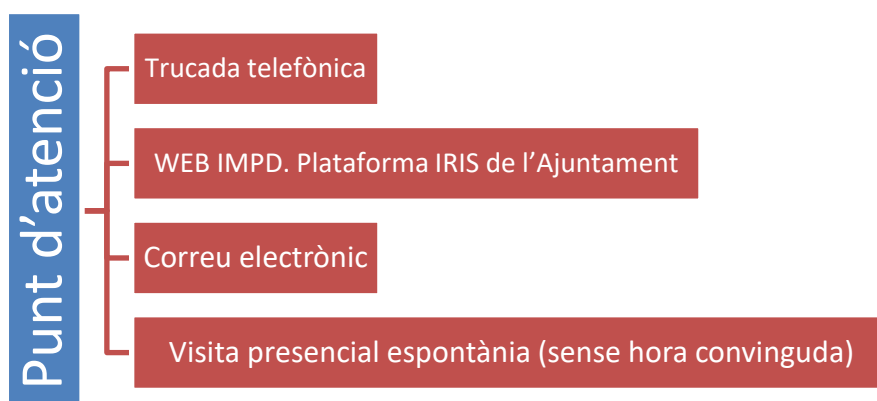
Si passats els 10 mesos de la cessió es segueix necessitant el producte, la persona usuària s'ha de posar en contacte amb el punt d'atenció on va fer el contracte per sol·licitar-ne la renovació. La sol·licitud s'accepta en tots els casos i consisteix a liquidar el contracte i formalitzar-ne un altre per 10 mesos més. Les renovacions de contractes es poden fer de forma telemàtica sense necessitat d'anar al punt d'atenció, només cal trucar al punt on es va fer el contracte o enviar un correu electrònic. Un cop tramitada la renovació del contracte, el contracte extingit i el nou s'envien per correu electrònic a la persona sol·licitant junt amb les indicacions per fer la transferència bancària.

En finalitzar el contracte de cessió, la persona titular del contracte rebrà per correu electrònic un formulari per donar la seva valoració del servei.

4.1.2 Circuit d'atenció al públic d'una petició de PS

Vies d'entrada a l'atenció al públic:

Les peticions al punt d'atenció poden arribar per qualsevol dels canals següents:



Il·lustració 1- Vies d'entrada de les peticions de PS i

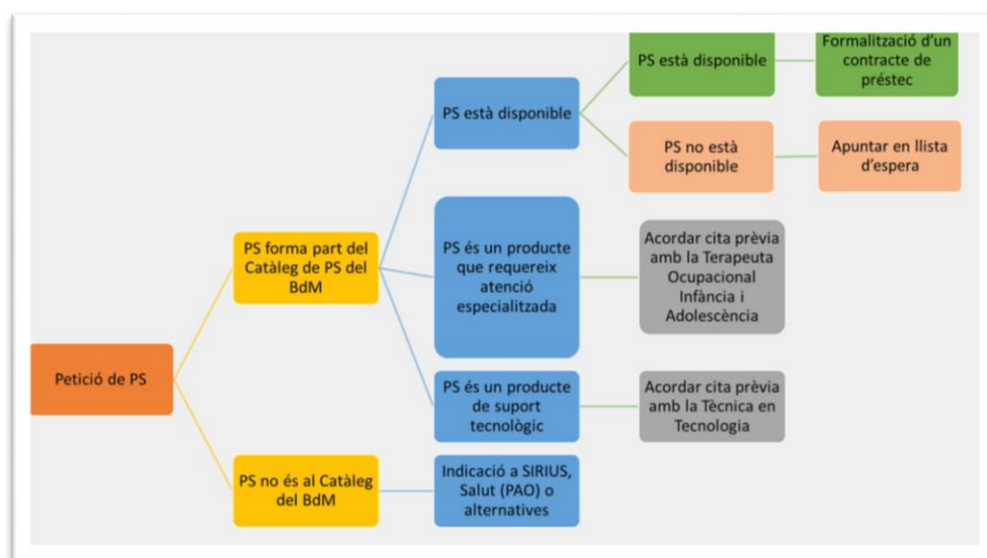
Donat que el BdM és un servei municipal, es poden rebre peticions per la web de l'IMPD. Les peticions que arriben per aquest canal generen de forma

automàtica una fitxa IRIS que envia un correu electrònic al punt d'atenció corresponent perquè gestioni la petició a la plataforma IRIS (sistema de l'Ajuntament de Barcelona que resol i respon les incidències i reclamacions a les persones de la ciutat)¹. La gestió a través de la plataforma permet fer una traçabilitat de les peticions i obtenir dades estadístiques per a la gestió i la millora del servei.

Protocol d'atenció al públic del BdM:

Les peticions son rebudes per la persona Administrativa del punt d'atenció.

Les peticions de PS poden ser de productes de suport del catàleg del BdM o bé d'altres tipus de productes que no estan al catàleg. A nivell general el circuit d'atenció és el següent:



II-lustració 2- Circuit de peticions de PS

Si la petició de PS forma part del catàleg de productes del servei, el circuit s'explica més en detall a continuació.

¹ https://www.barcelona.cat/mobilitat/ca/actualitat-i-recursos/noticies/iris-o-com-fer-arribar-les-vostres-consultes-i-queixes-a-lajuntament_891893

Existeixen 3 tipus de peticions:

- 1- Si la petició és d'un producte estàndard, l'Administrativa entrarà al SIBDM per validar la disponibilitat del producte, i si el producte està disponible, donarà una hora convinguda per venir al punt d'atenció i rebre l'atenció per part de la Terapeuta Ocupacional, recollir el producte i formalitzar el contracte de cessió d'ús.

Si la petició és d'una cadira de rodes, l'Administrativa sol·licitarà les mides que fa la persona per validar la disponibilitat de la talla de cadira de rodes. A tal efecte, s'enviarà a la persona sol·licitant una infografia de cadira de rodes amb informació sobre com mesurar l'ample de malucs de la persona i d'altres mesures a considerar de l'entorn (portes al domicili, ascensor, etc.). A més la infografia aporta informació sobre la funcionalitat de la cadira, sobre el seu ús i manteniment.

- 2- Si la petició és d'un producte tal com una grua, un llit o una cadira elèctrica, on es requereix d'una valoració de les característiques i necessitats de la persona per poder validar-ne la disponibilitat del producte, l'Administrativa enviarà un formulari de petició del producte perquè la persona que sol·licita el producte pugui omplir les dades de la persona usuària. També s'enviarà informació sobre el producte requerit perquè la persona sol·licitant estigui totalment informada sobre la funcionalitat i ús del producte que sol·licita garantint d'aquesta forma l'enteniment de la petició que es fa.

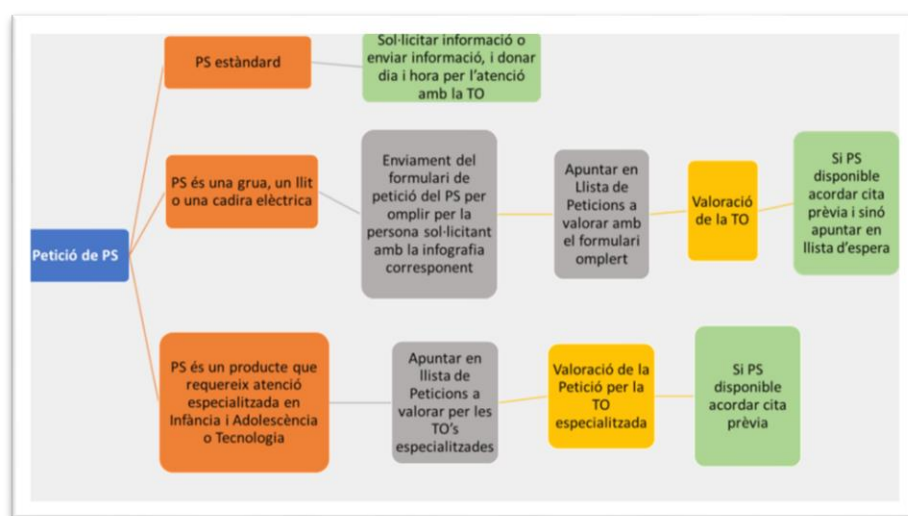
Quan es rep el formulari omplert per la persona que fa la petició, l'Administrativa apunta la petició en la llista de peticions que requereixen de l'atenció de la Terapeuta Ocupacional. La TO es la persona responsable de la gestió de la llista. És la persona responsable de valorar i validar les peticions, fent una trucada o videotrucada a la persona que fa la petició. Si el producte requerit està disponible, la Terapeuta Ocupacional enviarà un correu electrònic a la persona per concretar dia i hora per l'atenció i la

formació (cas de grues i cadires elèctriques). En el cas d'un llit, una vegada validada la petició, la TO comunicarà a l'Administrativa que pot tramitar un contracte telemàticament amb la persona sol·licitant.

En la llista de peticions que requereixen de l'atenció de la Terapeuta Ocupacional també s'inclouran les peticions de caminadors de 4 rodes i cadires multifunció.

- 3- Si la petició és d'un PS tal com productes per la infància i adolescència més especialitzats, o un producte tecnològic, l'Administrativa enviarà un correu electrònic a la Terapeuta Ocupacional especialista en Infància i Adolescència o a la Tècnica Especialista en Tecnologia i apuntarà la petició en la llista de peticions especialitzades. L'equip especialitzats del BdM son les persones responsables de la gestió de la llista, valoraran les peticions, i si és el cas, es coordinaran amb la professional de referència de l'infant o l'adolescent (fisioterapeuta, professora educació especial, infermera o TS de centre de Salut). Si existeix disponibilitat s'acorda una hora convinguda per la realització de l'atenció a la persona o a la família.

Gràficament:



II-lustració 3- Circuit d'atenció al públic d'una petició de PS més especialitzat al BdM

Peticions de PS per activitats de sensibilització:

Al BdM també es reben peticions de PS per activitats de sensibilització, pels canals habituals d'entrada de peticions al servei: correu electrònic o telèfon o web IMPD.

La petició es valora per la persona Administrativa i si es confirma la disponibilitat dels productes per la data sol·licitada, s'envia per correu electrònic un formulari de petició de PS per activitats de sensibilització perquè la persona que fa la sol·licitud pugui complimentar les dades i formalitzar la petició. En el cas d'activitats de sensibilització requereixen de transport de lliurament i recollida, s'informarà del cost del transport, i en el cas de que les peticions les faci l'IMPD s'aplicarà un descompte del 100% en el cost del transport.

Es realitzarà un contracte de cessió a nom de l'entitat que fa la sol·licitud (o persona particular) i s'enviarà per correu electrònic.

Els formularis de petició per activitats de sensibilització es guardaran en un espai comú de documentació del punt d'atenció.

S'acordarà una hora convinguda per la recollida o lliurament amb transport del producte, i pel retorn o recollida amb transport dels productes.

Un cop rebuts els productes de suport retornats, es finalitzarà el contracte de cessió i s'enviarà per correu electrònic.

4.1.3 Tasques a realitzar

Tot i que les tasques a realitzar s'han descrit en els apartats anteriors, a continuació es fa un breu resum de les tasques més importants:

4.1.3.1 Recepció de les peticions

Recepció de les peticions via telèfon, correu electrònic, WhatsApp i IRIS. En general es donarà cita prèvia per atendre les peticions de PS però també s'ha

d'atendre a les persones que es presenten al punt d'atenció de forma espontània.

L'Administrativa donarà resposta a les peticions de forma immediata, en el mateix dia en que es rep la petició o com a màxim al dia següent. Per tant el termini de resposta a les peticions és de 24 hores.

4.1.3.2 Informació sobre serveis complementaris

Si la petició de PS no forma part del catàleg del PS del BdM o bé la persona requereix assessorament sobre altres recursos, se l'informarà sobre les opcions: SIRIUS, CATSALUT per sol·licituds de PS que es poden obtenir de forma permanent amb un Prestació Ortopèdica (PAO)², o la Prestació d'Atenció Social a persones amb discapacitat (PUA)³, o recomanació de compra a l'ortopèdia de proximitat, o altres serveis públics i privats relacionats amb l'autonomia i la cura de les persones. La informació es facilita seguint el protocol definit a la metodologia pròpia del BdM.

4.1.3.3 Informació sobre els productes sol·licitats

En el cas de PS que requereixin informació per validar la disponibilitat del PS, sol·licitar la informació a la persona que fa la sol·licitud explicant les mides requerides. Exemple, en el cas de la cadira de rodes, llits, o grues, cadires elèctriques enviar les infografies dels productes, perquè les persones puguin tenir en compte les característiques del producte i evitar indicacions de productes que després no es poden fer servir. Aquesta informació agilitza i fa més eficient el servei.

² <https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/prestacions-complementaries/prestacions-ortoprotetiques/>

³ <https://web.gencat.cat/es/tramits/tramits-temes/Prestacio-datencio-social-a-les-persones-amb-discapacitat-PUA?moda=1>

4.1.3.4 Validació de la disponibilitat del PS

Amb la informació proporcionada, validar entrant al SIBDM, si el producte està disponible.

En cas de no disponibilitat del producte, si el producte és una grua, o un llit o una cadira de rodes apuntar a la persona a la llista d'espera.

4.1.3.5 Programació d'hora convinguda per l'assessorament del PS

En cas de disponibilitat del producte, donar dia i hora per l'atenció per part del professional corresponent seguint el protocol d'atenció al públic del BdM.

4.1.3.6 Certificació del PS per part de la Terapeuta Ocupacional

Una vegada es realitza la valoració i la validació de la petició per part de la TO, la TO és la persona responsable de triar el PS d'entre els productes disponibles i abans de presentar-lo a la persona usuària certificarà que el producte està en bones condicions. D'aquesta forma es garanteix que el producte està en condicions òptimes de ser cedit amb seguretat.

4.1.3.7 Atenció per part de la Terapeuta Ocupacional

Atenció a la persona usuària, o a la família, o a la persona titular del contracte sobre la necessitat. Valoració i validació per part de la TO del producte sol·licitat. Inclou la valoració i validació complementària a la de la professional de referència que ha derivat a la persona al servei del BdM. L'atenció a la persona es fa seguint el protocol d'atenció definit a la metodologia pròpia del BdM. La valoració per part de la TO es fa de forma presencial o telefònica, però no a domicili. Per validar els aspectes relacionats amb el PS al domicili, es realitzaran vídeo trucades.

4.1.3.8 Formació en grues o cadires elèctriques per part de la Terapeuta Ocupacional

Quan la TO assigna una grua a una cadira elèctrica a una persona usuària (cas de la cadira elèctrica) o titular d'un contracte (cas de la grua), la TO impartirà una formació de durada 20 minuts en el punt d'atenció. És la TO qui gestiona la seva agenda, i es coordina amb la persona Administrativa del punt d'atenció per organitzar les atencions.

4.1.3.9 Activació (donar d'alta) un contracte de cessió d'ús

Si la persona es queda amb un producte assessorat per la TO, es donarà d'alta un contracte de cessió al SIBDM i es farà el cobrament corresponent. Per donar d'alta un contracte es demanarà a la persona titular del contracte una seria d'informació de nivell baix segons la normativa de protecció de dades personals per poder gestionar el contracte i obtenir un mínim d'informació per poder gestionar i evolucionar el servei.

4.1.3.10 Finalització d'un contracte de cessió d'ús

Rebre les peticiones de finalització de contracte, rebre el producte, validar si esta en bones condicions (conjuntament amb Manteniment si es necessari), retornar la fiança i finalitzar el contracte al SIBDM. Fer el cobrament corresponent.

4.1.3.11 Valoració del servei

Quan el contracte de cessió es finalitzi, s'enviarà per correu electrònic una enquesta de satisfacció, quan aquesta funcionalitat estigui implementada al SIBDM.

4.1.3.12 Renovació del contracte

Gestionar les renovacions de contracte al SIBDM. Fer seguiment dels contractes vigents per enviar recordatori via correu electrònic a les persones titulars de contractes a 1.5 mesos de fi de termini. Portar el seguiment de la gestió comptable de les renovacions. Portar al dia les renovacions perquè el nombre de contractes fora de termini es mantingui sota el límit del 10% de contractes en actiu.

4.1.3.13 Gestió de les peticions de transport

Si la persona usuària sol·licita transport del PS pel lliurament o recollida al domicili, es registrarà la petició de transport amb les dades corresponents seguint el protocol de gestió de les peticions.

4.1.3.14 Gestió de les incidències en el servei

Gestionar les incidències en l'ús del PS amb l'equip de Manteniment i Transport i/o amb la TO. Oferir una solució a la incidència de manera àgil.

4.1.3.15 Gestió de les peticions de PS per activitats de sensibilització

Enviar el formulari corresponent a l'entitat que fa la petició per poder registrar-la i gestionar-la. Coordinació amb l'equip de Manteniment per preparar el material. Elaboració del contracte corresponent amb o sense transport. Fer seguiment del contracte pel retorn dels PS amb o sense transport.

4.1.3.16 Gestió de les peticions de PS amb suport econòmic

Rebre i gestionar les peticions de PS amb suport econòmic per part d'entitats o serveis socials. Enviar el formulari corresponent a l'entitat que fa la petició per poder registrar-la i gestionar-la, i fer el seguiment comptable.

4.2 ACTIVITAT 2: Atenció al públic per peticions de donacions de PS

4.2.1 Procediment general de gestió d'una donació d'un PS

Gràcies a la solidaritat de la ciutat de Barcelona, el Banc del Moviment rep materials que alimenten els punts d'atenció. El volum de donacions ha de permetre disposar de material suficient per donar resposta a les peticions i a la vagada s'ha de fer una tria que permeti optimitzar els recursos humans i econòmics del servei, en concret el cost de dedicació en hores dels recursos humans de Manteniment, el cost del servei de transport, i el cost de compra del material de reposició de peces. El cost del material de reposició ha de guardar relació amb el preu de compra nou del producte.

Les persones que fan donació de productes de suport poden portar-los al punt d'atenció que més els convé o disposar d'un servei de recollida gratuït al domicili (prèvia valoració i acord amb el punt d'atenció).

Els productes de suport es posen a punt per l'equip de Manteniment, es cataloguen, s'emmagatzemen i passen a estar disponibles per les persones que els necessiten. La Terapeuta Ocupacional certifica la qualitat del manteniment del producte abans de fer l'atenció, per garantir la seguretat del servei.

El punt d'atenció ha de fer una gestió activa de les donacions per mantenir una diversitat i un equilibri en l'inventari, i no tenir ruptures d'estoc. Per fer-ho es considera la llista d'espera i l'espai d'emmagatzematge, l'inventari de productes de suport a nivell de família de productes, subfamília i mides, per tal de garantir el servei a persones amb característiques especials.

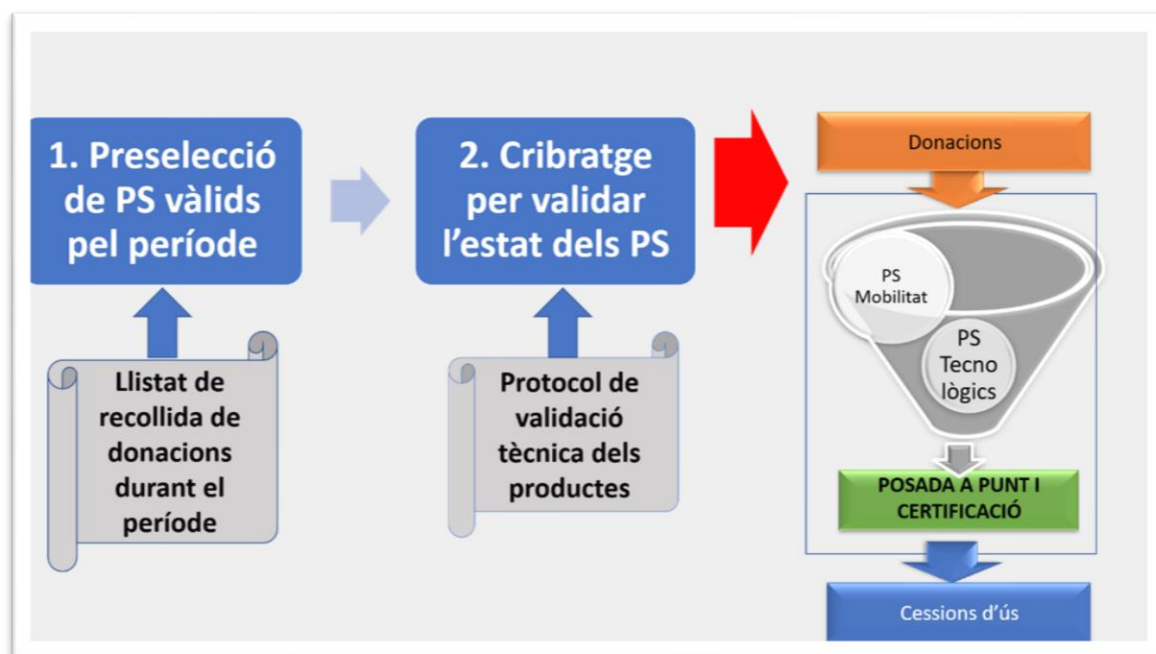
L'estratègia de recollida de donacions es defineix conjuntament entre l'equip d'Atenció, l'equip de Manteniment, i la Direcció Tècnica del BdM per generar un "Llistat de recollida de donacions durant el període", que detallarà les mides i

característiques específiques que han de tenir els productes de suport que es poden admetre en donació.

El procediment formal per seleccionar les donacions es fa en dos passos: en primer lloc es fa una preselecció dels tipus de productes a acceptar en un període determinat en funció del “Llistat de recollida de donacions durant el període”, i en segon lloc es segueix el protocol de cribatge de les donacions, que es fa en funció de l'estat del producte i de les seves característiques.

S'informarà a les persones donants de la importància del cribatge dels productes que volen donar i se'ls proporcionarà la informació necessària perquè validin ells mateixos si els productes que volen donar poden ser admesos pel BdM.

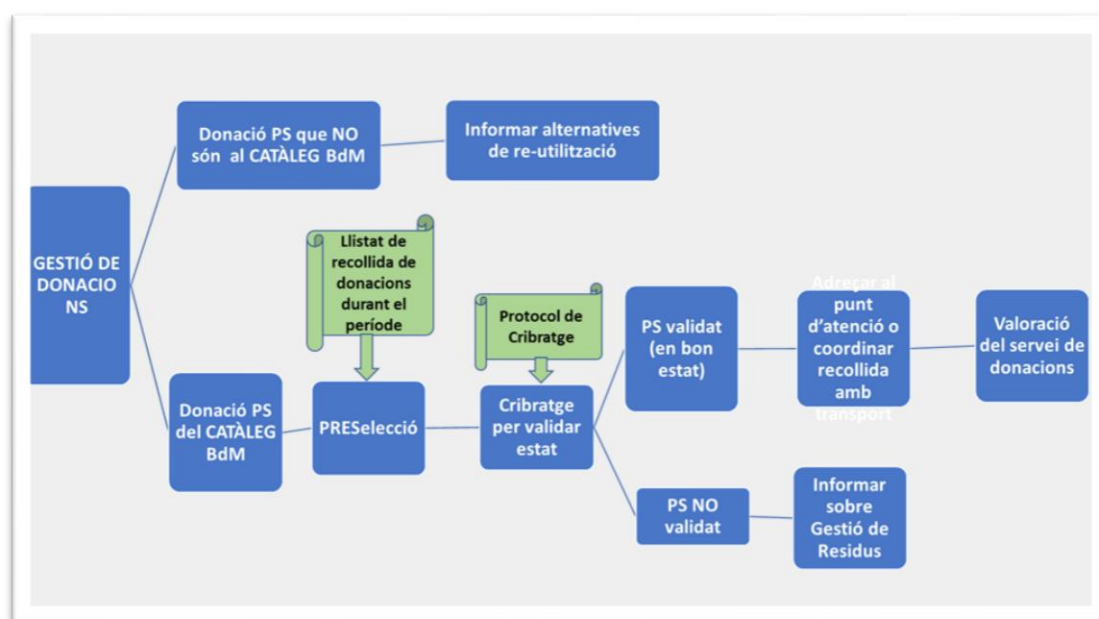
Gràficament:



Il·lustració 4 - Circuit de peticions de donacions de PS

En el cas dels productes que el servei no pot absorbir, es proporcionarà a les persones donants una llista de destins alternatius per a les donacions, contribuint a la re-utilització i correcte gestió de residus.

En resum, el circuit de les donacions és el següent:



Il·lustració 5- Circuit d'atenció al públic d'una donació de PS

És responsabilitat del punt d'atenció mantenir l'equilibri de l'inventari, evitant ruptures d'estoc. Periòdicament el punt d'atenció ha d'anar valorant les necessitats no cobertes amb els catàlegs i inventaris del moment. A partir d'aquesta anàlisi, ha de seguir el protocol de gestió activa de donacions de PS, i per altra banda, proposar a la Direcció Tècnica i l'IMPD, a final d'any, la compra de productes nous per donar resposta a necessitats no cobertes durant l'any i que es consideren necessàries.

4.2.2 Circuit d'atenció al públic d'una donació d'un PS

Les persones que volen fer una donació al BdM envien un correu electrònic o fan una trucada al punt d'atenció, o bé omplen un formulari a la web de l'IMPD.

La petició es valora en funció de si entra o no en el “Llistat de recollida de donacions durant el període”. Per als productes que siguin a la llista s’estudiarà si estan en condicions tècniques acceptables, d’acord amb el protocol de cribratge.

Si la donació és de productes que no són a la llista o no superen el cribratge s’oferiran a la persona donant diferents alternatives.

Si el producte en donació no és voluminós, es demanarà a la persona donant que el porti al punt d’atenció. En el cas de donacions de productes voluminosos (llits, grues, cadires elèctriques, o cadires multifunció), s’acordarà amb la persona la recollida gratuïta en un dia i hora, només a Barcelona ciutat.

Si la petició de donació es acceptada, s’omple un fitxa de donació on es recullen les dades de la persona donant i l’adreça i persona de contacte per a la recollida. Si la donació requereix transport, s’apunta es tramita la petició de transport.

Finalment, s’enviarà a la persona donant per correu electrònic una carta d’agraïment i una enquesta de valoració del servei, incloent-hi el servei de transport en cas que se li hagi recollit el producte a domicili.

4.2.3 Tasques a realitzar

4.2.3.1 Recepció de peticions de donació

Rebre les peticions de donació sol·licitant la informació pertinent sobre els PS per validar-ne l’estat.

Validar si el PS forma part de la llista de PS que es poden rebre en donació pel període vigent.

Consultar amb l’equip de Manteniment i/o les TO i/o Direcció Tècnica la conveniència d’acceptar la donació.

En cas de no poder rebre la donació, derivar a altres serveis o apuntar en la llista d'excedents de donacions.

4.2.3.2 Gestió de la donació

Acordar dia i hora per la recepció de la donació al punt d'atenció o bé fer la petició de recollida de la donació en el punt d'atenció. Donar d'alta una nova fitxa de donació al SIBDM recollint informació de la donació de nivell baix segons la normativa de protecció de dades personals.

Portar el material a la zona de donacions del punt d'atenció, indicant la referència de la donació a cada PS.

4.2.3.3 Enviament de la carta de d'agraïment

Per cada donació s'enviarà una carta d'agraïment.

4.2.3.4 Enviament de l'enquesta de satisfacció

Per cada donació s'enviarà per correu electrònic una enquesta de satisfacció quan aquesta funcionalitat estigui implementada al SIBDM.

4.2.3.5 Activació del protocol de gestió activa de donacions de PS

A partir de la valoració periòdica de les peticions no cobertes amb els PS existents, el punt d'atenció ha d'aplicar el protocol de gestió activa de donacions que cerca aconseguir donacions d'aquells productes dels quals s'està rebent més demanda que PS existents en inventari.

4.2.3.6. Proposta d'adquisició de PS

Propostes de productes a adquirir en el període. Elaboració del llistat de donacions a acceptar pel període vigent i recull de propostes de PS de compra nova a adquirir a final d'any, a validar conjuntament amb l'equip de Manteniment i la Direcció Tècnica del BdM.

4.3 ACTIVITAT 3: Gestió del punt d'atenció i custòdia dels PS

4.3.1 Gestió dels contractes de cessió d'ús de productes de suport

La figura professional Administrativa del punt d'atenció és la persona que realitza els contractes de cessió dels productes de suport, i que per tant, porta la comptabilitat del punt d'atenció.

S'encarrega de fer el seguiment dels pagaments per transferència bancària, targeta o en efectiu de manera excepcional, dels nous contractes i de les renovacions de contractes. I alhora també es fa càrrec en el cas de les finalitzacions de contracte, de retornar la fiança i de fer la liquidació comptable del contracte.

El SIBDM genera els llistats on es pot veure les transaccions econòmiques per cada contracte de cessió d'ús, detallant els conceptes de fiança, els descompte aplicat al contracte en el moment de l'alta del contracte (veure casos especials descrits en el BOE), o el descompte aplicat en el moment de la finalització del contracte (per una incidència imputable al servei del BdM), o del recàrrec en el moment de la finalització del contracte (si la incidència és imputable a la persona usuària), el cost de la cessió, i el preu del transport en el cas de que hi hagi.

4.3.2 Liquidació bimensual dels preus públics a l'IMPD

De forma bimensual, l'Administrativa del punt d'atenció farà entrega dels ingressos generats en el període, adjuntant el llistat comptable generat pel SIBDM on es detallen els contractes i els diferents conceptes comptables. La informació comptable prèviament validada per l'Administrativa, s'ha de presentar a la Direcció Tècnica i l'IMPD.

4.3.3 Custòdia dels productes de suport de cada punt d'atenció

Cada punt d'atenció ha de garantir la custòdia dels productes de suport del BdM, en un espai segur i protegit. Els punts d'atenció han d'estar organitzats en els diferents espais, i els circuits de gestió de les peticions han de respectar els espais físics assignats a cada activitat, seguint la metodologia del BdM i les directius de la Direcció Tècnica. S'ha de fer una gestió activa del manteniment del local per prevenir incidències que puguin afectar la guarda i cura dels PS i de les eines de treball del BdM.

És la persona Administrativa del punt d'atenció que s'encarrega de la organització i la coordinació dels serveis de neteja, manteniment i seguretat del local.

4.3.4 Informe de seguiment del punt d'atenció

Mensualment el punt d'atenció ha de realitzar un informe de seguiment amb la plantilla definida a la metodologia del BdM, amb informació sobre les activitats del període, incidències, alertes, valoració dels resultats i planificació de tasques pel mes següent. Aquest informe s'enviarà abans del dia 5 del mes següent.

Amb la informació sobre el servei i les dades quantitatives obtingudes del quadre de comandament del SIBDM, s'elaborarà un informe de seguiment tipus. L'informe de seguiment és la base per a la reunió mensual de coordinació del servei amb la Direcció Tècnica, entre el 5 i el 10 del mes següent.

4.3.5 Altres funcions administratives

Les tasques administratives comporten també altres tasques relacionades amb la gestió del punt d'atenció:

- Gestió de compres als proveïdors: pagament de factures als proveïdors, gestió de les compres del punt d'atenció, pagament als serveis externs.

- Coordinació de la neteja i manteniment del local: adquisició dels subministraments necessaris per garantir el correcte estat de les instal·lacions i eines de treball.
- Gestió de les incidències en el manteniment del local.
- Participació a la definició dels nous mòduls de gestió del SIBDM per validar la funcionalitat.

4.3.6 Tasques a realitzar

4.2.3.1 Gestió dels contractes de cessió d'ús

Gestionar l'alta, la finalització i la renovació dels contractes de cessió d'ús. Portar la comptabilitat al dia, fent els quadre de tresoreria amb periodicitat setmanal.

Identificar la llista de contractes a renovar abans del l'últim mes i mig de vigència per recordar a les persones usuàries que si volen continuar fent ús del PS cal que renovin el contracte.

4.2.3.2 Liquidació bimensual dels ingressos del punt d'atenció a l'IMPD

Generar el document corresponent per fer la liquidació bimensual de l'activitat del punt d'atenció seguint el procediment corresponent.

4.2.3.3 Custòdia dels productes de suport

Custòdia dels PS al punt d'atenció. Guarda i cura dels PS en els diferents espais assignats als PS. Vetllar pel correcte nivell de neteja i organització dels espais assignats als PS: espais d'exposició, espai d'inventari de productes disponibles, espai de PS rebuts en donació i pendants d'entrar a la zona de manteniment, i espai permanent d'exposició dels PS.

Comunicar a l'equip de Manteniment les referències de PS amb un estat que no quadra amb el que indica el SIBDM perquè l'equip de Manteniment porti l'inventari al dia.

4.2.3.4 Elaboració de l'informe mensual de seguiment

Elaborar abans del dia 5 de mes l'informe de seguiment del punt d'atenció que servirà de base per a la reunió de coordinació mensual del punt d'atenció amb la Direcció Tècnica del BdM (IMPD i EDC).

4.2.3.5 Gestió dels proveïdors del punt d'atenció

Gestionar i coordinar les peticions de treballs externs requerits pel punt d'atenció i realitzar la gestió comptable.

4.2.3.6 Participació en la definició de noves funcionalitats del SIBDM

Identificar i proposar noves funcionalitats del SIBDM. Validar les noves funcionalitats implementades al SIBDM.

4.4 ACTIVITAT 4: Participació a la xarxa del BdM

Cada entitat que forma part del BdM ha de participar de manera activa als espais compartits entre els diferents actors del servei, per fer possible la posada en comú de coneixements, d'experiències i valorar conjuntament millores del servei etc.

També ha de participar als espais de seguiment i coordinació amb l'IMPD i l'equip ECD per garantir el bon funcionament del punt d'atenció, i assolir els resultats acordats.

Aquesta participació activa és important per garantir la continuïtat del model propi del BdM, i mantenir el servei com un servei de referència i de bones

pràctiques dins de la cartera de serveis socials. La excel·lència del servei no només es basa en la qualitat de l'atenció, però en la adaptació del servei a les noves necessitats socials i dels actors que participen en la tasca de millorar l'autonomia de les persones.

També es requereix de la participació de les entitats per a facilitar la difusió del BdM, seguint el protocol de comunicació acordat amb l'IMPD i l'ECD.

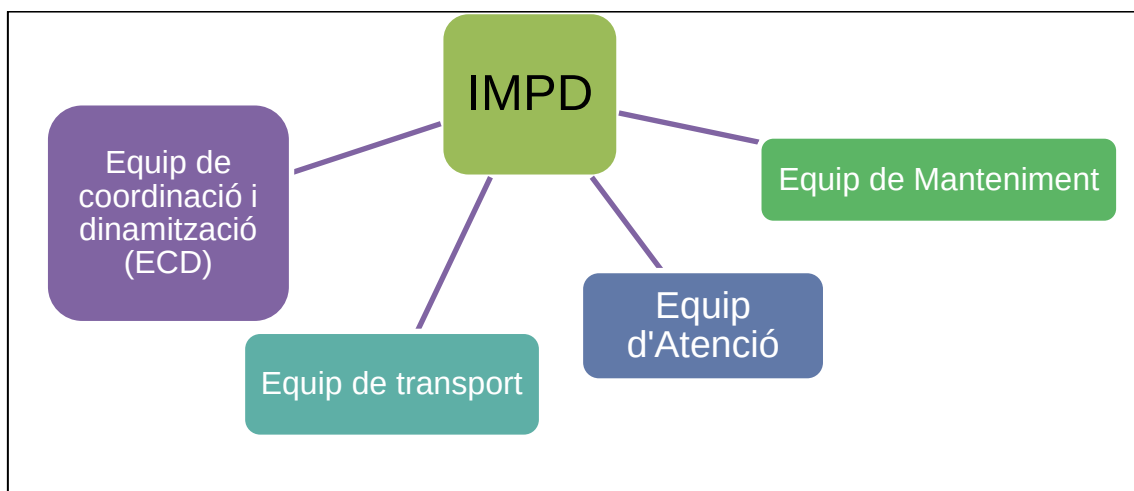
4.4.1 Assistència activa als espais de seguiment del BdM

Des de l'IMPD es marquen les fites a aconseguir pel servei, i es vetlla, conjuntament amb l'ECD, per l'acompliment dels objectius, la implantació i l'adequació de la metodologia del BdM als canvis socials que es van produint.

Des de l'EDC s'estableixen espais setmanal i mensual de seguiment i coordinació, amb la entitat gestora del punt d'atenció.

Ahora hi ha espais semestrals de seguiment de cada entitat gestora amb l'IMPD i la Direcció Tècnica.

Gràficament:



Il·lustració 5 – Estructura organitzativa del BdM

4.4.2. Participació als espais de coordinació i formació del BdM

A partir de l'experiència i de la informació generada pel servei, l'equip del punt d'atenció, disposa de informació i coneixement per reflexionar, valorar i generar propostes per a la millora del servei.

El procés de participació a la millora continua del servei ha de facilitar la mirada interna del servei i externa de l'entorn, i la mirada a la gestió diària i a futur del projecte. Es faciliten espais compartits i mecanismes que fomentin la participació.

En concret, es realitzarà una sessió anual d'intercanvi de valoracions i propostes. També es facilitaran trobades formatives entre les pròpies entitats del BdM i també amb agents externs: intercanvi d'experiències i de coneixement, com per exemple, altres bancs de PS.

4.4.3. Participació en la difusió del servei BdM

L'entitat ha de participar activament en la difusió del servei, incloent informació del servei en la seva web, xarxes socials i en els fullets de l'entitat, seguint el protocols i les orientacions de l'IMPD i l'EDC.

4.4.4 Tasques a realitzar

4.4.4.1 Assistència activa als espais de seguiment del servei

Participar en les reunions de seguiment i coordinació del punt d'atenció que es realitzen amb l'ECD, en la periodicitat que s'estableixi al calendari.

Participar en el seguiment semestralment amb l'IMPD i l'ECD del servei.

4.4.4.2 Participació als espais de coordinació i formació del BdM

Participar en la Jornada Anual del BdM per compartir coneixements i experiències. A la Jornada es fa una reflexió i balanç conjunt del servei, i es

fixen els objectius per l'any següent. Es promou enriquir el projecte amb noves idees, propostes de millora i treball en equip.

Participar en els espais de formació interns i externs que es proposin.

4.4.2.3 Col·laboració en la difusió del servei del BdM

Difondre el servei a la seva web, xarxes socials, a l'entorn de proximitat i a l'entorn professional vinculat a l'entitat, seguint les línies indicades per l'IMPD.

L'entitat ha de comunicar que és responsable de la gestió d'un punt d'atenció del servei municipal i facilitar informació sobre el BdM.

5. CLAUSULA 5. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, en tot moment, l'equip humà necessari per a la realització dels serveis descrits a les clàusules 2, 3 i 4, que com a mínim garantirà la prestació de servei efectiu anual de 3.019 hores d'un equip professional format per les següents figures professionals destinades al projecte:

- Administrativa.
- Terapeuta Ocupacional.
- Terapeuta Ocupacional especialitzada en infants i adolescents afectats per una discapacitat o una pluridiscapacitat.
- Tècnic/a Especialista en Tecnologia (Logopeda, o Terapeuta Ocupacional, o Fisioterapeuta).
- Tècnic/a Ortopedista.

La selecció de professionals és a càrrec de l'adjudicatari, que haurà de presentar els seus Currículums Vitae.

Un cop adjudicat el contracte, si les persones assignades a l'execució del servei no compleixen el perfil requerit i/o no disposen de les competències

descrites o bé no exerceixen correctament les tasques assignades seguint la metodologia pròpia del BdM i les Directrius de la Direcció Tècnica, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la opció de substituir-la o substituir-les per unes altres, amb la màxima rapidesa i sense cost addicional.

Estaran inclosos els mitjans de seguretat i salut laboral.

Per tal de garantir el desenvolupament correcte, amb qualitat i seguretat del servei es detallen a continuació el perfil, les competències i el volum d'hores de les persones professional requerides. Es recomana garantir la continuïtat de l'equip contractat i format amb la metodologia pròpia del BdM.

5.1 Perfils requerits pel servei de gestió del punt d'atenció

Per la gestió del punt d'atenció es requereixen els següents perfils:

1. Administrativa.
2. Terapeuta Ocupacional.
3. Terapeuta Ocupacional especialitzada en infants i adolescents afectats per una discapacitat o una pluridiscapacitat.
4. Tècnic/a Especialista en Tecnologia (Logopeda, o Terapeuta Ocupacional, o Fisioterapeuta).
5. Tècnic/a Ortopedista.

5.1.1 Perfil Administratiu/va

L'Administrativa és la persona responsable de l'administració del punt d'atenció.

Rol: Responsable de la gestió del punt d'atenció al públic. Coordinació i seguiment de les persones professionals a càrrec de l'atenció al públic (TOs i Tècnica Especialista en Tecnologia) i Tècnica Ortopedista.



Formació:

- Administrativa
- Coneixements d'ofimàtica bàsica
- De preferència amb nivell de català escrit i parlat per poder contestar en català les peticions que es fan en català

Experiència professional:

- Experiència d'un any en la utilització de programes de gestió
- Experiència de sis mesos en l'atenció al públic
- Experiència d'un any en gestió comptable

Competències professionals:

- Capacitat d'organització i coordinació
- Puntualitat en el servei
- Persona proactiva i capacitat de resolució d'incidències
- Capacitat de treball en equip amb les Terapeutes Ocupacionals, Tècnica Especialista en Tecnologia, l'equip de Manteniment i Transport, i la Direcció Tècnica. A continuació es descriuen les funcions que ha de realitzar la persona administrativa per àrees de servei

Funcions de la Gestió de peticions de PS:

- ✓ Recepció de les peticions de PS i resposta via trucada, correu electrònic o WhatsApp, o plataforma IRIS. Gestió telefònica del punt d'atenció.
- ✓ Gestió de les diferents peticions de PS. Informació sobre disponibilitat del producte i derivació de la petició a la Terapeuta



Ocupacional seguint el protocol establert en el circuit d'atenció al públic de les peticions.

- ✓ Realització dels contractes de cessió d'us al SIBDM, i de les peticions de transport que se'n derivin.
- ✓ Gestió de la comptabilitat derivada de la gestió dels contractes. Seguiment dels cobraments pendents de recepció i de les transferències pendents de realitzar.
- ✓ Gestió de les incidències en els PS de suport, derivant-les si és necessari a la Terapeuta Ocupacional o a l'equip de Manteniment.
- ✓ Fer seguiment de les incidències.
- ✓ Coordinació amb serveis socials o entitats que fan un suport econòmic.
- ✓ Facilitar informació dels serveis públics i privats complementaris del BdM.

Funcions de gestió de peticions de donacions de PS:

- ✓ Recepció de les peticions de PS i resposta via trucada, correu electrònic o WhatsApp, o plataforma IRIS.
- ✓ Gestió de la donació seguint el protocol d'atenció de donacions: preselecció de la donació, i cribratge.
- ✓ Alta de la fitxa de donació al SIBDM i tramitació de les peticions de transport.
- ✓ Enviament de la carta d'agraïment i enquesta de satisfacció del servei de gestió de donacions.
- ✓ Seguiment de l'inventari de PS per identificar PS a acceptar en donació o a comprar a final d'any.



- ✓ Facilitar informació sobre altres opcions per a la correcta gestió de residus o altres serveis de re-utilització.

Funcions de gestió administrativa i custòdia dels PS:

- ✓ Seguiment comptable dels contractes de cessió d'us.
- ✓ Enviament de correus electrònics a les persones titulars de contractes quan el contracte ja ha assolit 8.5 mesos de vigència.
- ✓ Gestió al dia de les renovacions de contracte.
- ✓ Pagament a proveïdors.
- ✓ Coordinació i seguiment del manteniment del local.
- ✓ Custòdia, guarda i cura dels productes de suport en els espais del punt d'atenció assignats per tipus o estat de producte.

Funcions de participació a la xarxa del BdM

- ✓ Participació en les reunions setmanals de seguiment amb l'equip de Manteniment, amb les TOs, Tècnica Especialista en Tecnologia i la Direcció Tècnica del BdM.
- ✓ Identificació i proposta de millores en els espais de coordinació i participació.
- ✓ Participació a la definició dels nous mòduls de gestió del SIBDM per validar la funcionalitat.
- ✓ Participació activa pel bon enteniment, cohesió i treball en equip de totes les persones implicades en el servei i que pertanyen a diferents entitats.
- ✓ Assistència a Jornada anual del BdM amb la xarxa del BdM.
- ✓ Gestió de l'actualització de la informació del servei del BdM a la web de l'entitat.

- ✓ Recollida de les peticions d'entrevistes al BdM i traspàs de les peticions a la Direcció Tècnica del BdM, seguint el protocol de Comunicació establert per l'IMPD.

5.1.2 Perfil Terapeuta Ocupacional

5.1.2.1 Definició i rol de la Terapeuta Ocupacional

La figura del TO és la responsable de l'atenció directa en el moment de la cessió d'ús dels PS. També és la responsable de la certificació dels productes de suport, abans de fer l'atenció a la persona usuària. En el cas del servei del BdM, amb una catàleg per la mobilitat d'adults, infància i adolescència amb discapacitat o pluridiscapacitat i catàleg de productes de suport tecnològics, cal la figura de Terapeuta Ocupacional especialitzat amb experiència en aquests 3 àmbits.

A continuació s'explica les funcions de la figura de Terapeuta Ocupacional en 2 blocs de funcions:

- Funcions específiques per cada un dels 3 àmbits d'atenció: adults, infància i adolescència i tecnologia.
- Funcions generals que es realitzen dins del servei per fer l'atenció directa a les persones usuàries.

Les Terapeutes Ocupacionals són les persones professionals que valoren, diagnostiquen, identifiquen prevenen i tracten problemes relacionats amb l'autonomia de les persones. Faciliten que una persona amb dificultats funcionals pugui participar en aquelles activitats quotidianes que siguin rellevants en la seva vida.

El servei del BdM no és un centre de valoració, és principalment un facilitador de l'accés als PS. En general les persones venen derivades amb la indicació dels PS que necessiten. Les persones adultes que arriben al servei ho fan en

un 50% per indicació d'una persona professional del àrea de Salut o Terapeuta Ocupacional de l'equip municipal d'Atenció Domiciliària. En el cas de la infància i adolescència, les famílies en general venen per indicació d'un CDIAP, o un professional de la Salut, o d'un fisioterapeuta dels EAPs.

Les Terapeutes Ocupacionals del BdM es coordinen i es complementen amb les persones professionals de referència de la persona usuària que indiquen a la Terapeuta Ocupacional del BdM el tipus de producte que es requereix.

Les persones que sol·liciten un PS al servei del BdM son ateses per la figura de la Terapeuta Ocupacional especialitzada en el perfil de la persona usuària:

- Terapeuta ocupacional generalista: atén les peticions de productes de suport per a la mobilitat d'adults, o d'infància i adolescència sense grans necessitats de suport, així com de productes tecnològics per a la comunicació, ja sigui fent l'atenció ella mateixa o derivant-la a la especialista en tecnologia. Es serveix de la seva experiència per oferir solucions per l'autonomia de la persona ja sigui al domicili o a l'espai públic, i adaptades a cada persona i a cada llar.
- Terapeuta ocupacional per a la mobilitat especialitzada en infància i adolescència: atén les peticions de productes de suport per a la infància i/o l'adolescència amb pluridiscapacitat i/o grans necessitats de suport. En el cas més especialitzat de la infància i adolescència, la Terapeuta Ocupacional ha de tenir a més a més unes competències complementàries com a Tècnica Ortopedista. Molts dels PS per infància i adolescència amb pluridiscapacitat han d'adaptar-se per que el nen/a disposi d'un PS que s'adapti a les seves necessitats posturals i cognitives. La persona professional de referència del infant o adolescent valora conjuntament amb la TO del BdM les necessitats de la persona

usuària però es la TO del BdM que fa l'adaptació del material requerit.

- Tècnica especialista en tecnologia: En el cas de productes de suport tecnològics no hi ha un únic perfil que pugui realitzar la funció d'atenció directa. Si es distingeix tecnologia per adults i per infància i adolescència segurament el perfil més adequat per infància seria el de logopeda i si en el cas d'adults, podria ser un terapeuta ocupacional o fisioterapeuta amb experiència en tecnologia. No existeix un perfil professional únic, i per tant, el professional pot provenir de diferents àmbits. La tecnologia canvia constantment per tant és important la facilitat d'aprenentatge i la curiositat de la persona professional per estar al dia de les novetats tecnològiques.

A continuació per tant, s'especifiquen les diferents figures professionals que es requereixen per oferir una atenció professional i de qualitat.

Rol: La figura de la Terapeuta Ocupacional té 3 funcions:

1. Responsable de l'atenció professional en l'atenció directa: assessorament, indicació i formació de PS.
2. Responsable de la certificació final dels productes de suport que l'equip de Manteniment posa a disposició de les persones usuàries després de fer-ne el manteniment.
3. Responsable de facilitar informació dels serveis públics i privats complementaris del BdM.

El/la TO només fa atencions al punt d'atenció, no es desplaça als domicilis.

A continuació es descriuen els 3 perfils de professionals requerits per l'atenció directa.



5.2.1.1 Perfil Terapeuta Ocupacional generalista

Formació:

- títol de Terapeuta ocupacional
- Coneixements bàsics de sistemes informàtics per poder fer servir el SIBDM per consultar disponibilitat de productes, gestionar la llista d'espera, i gestionar les peticions de PS. També han de participar en la identificació de noves funcionalitats al SIBDM i en la seva validació.

Experiència professional:

- ha de tenir experiència mínima de dos anys en els últims 3 anys en la prescripció de PS per adults i de productes de suport bàsics per a infància i adolescència, tant per a la mobilitat (productes bàsics com cadires de rodes i/o crosses infantils) com productes tecnològics per a la comunicació.
- Ha de tenir experiència mínima de dos anys en els últims 3 anys en la certificació del bon manteniment dels PS per tal de garantir que el PS està en condicions òptimes per ser cedit.

Competències professionals:

- Capacitat per treballar en equip amb les persones professionals del BdM
- Garantir la puntualitat en el servei
- Persona proactiva, amb capacitat d'organització i de resolució d'incidències



- Coneixement d'altres serveis públics i privats complementaris del BdM.
- Capacitat de coordinació amb els serveis complementaris del BdM
- Bon tracte amb les persones usuàries per donar resposta a les demandes rebudes i capacitat per identificar altres possibles necessitats que la persona usuària no ha detectat.
- Habilitats i coneixements per fer videotrucades i per obtenir informació adequada i necessària sobre els espais on els PS de suport han de ser utilitzats.
- Compartir els valors del BdM, especialment estar d'acord en la cultura de la re-utilització.

5.2.1.2 Perfil Terapeuta Ocupacional mobilitat infància i adolescència amb pluridiscapacitat

Formació:

- títol de Terapeuta ocupacional
- Coneixements bàsics de sistemes informàtics per poder fer servir el SIBDM per consultar disponibilitat de productes, gestionar la llista d'espera, i gestionar les peticions de PS. També han de participar en la identificació de noves funcionalitats al SIBDM i en la seva validació.

Experiència professional:

- cal que tingui experiència mínima de dos anys en la prescripció de PS per la Infància i Adolescència amb discapacitat o Pluridiscapacitat.



- Cal una experiència mínima de dos anys en els últims 3 anys en proposar les adaptacions necessàries en els productes de suport per a la infància i l'adolescència amb pluridiscapacitat i/o grans necessitats de suport.

Competències professionals:

- Capacitat per treballar en equip amb les persones professionals del BdM
- Garantir la puntualitat en el servei
- Persona proactiva, amb capacitat d'organització i de resolució d'incidències
- Coneixement d'altres serveis públics i privats complementaris del BdM.
- Capacitat de coordinació amb els serveis complementaris del BdM
- Bon tracte amb les persones usuàries per donar resposta a les demandes rebudes i capacitat per identificar altres possibles necessitats que la persona usuària no ha detectat.
- Habilitats i coneixements per fer videotrucades i per obtenir informació adequada i necessària sobre els espais on els PS de suport han de ser utilitzats.
- Compartir els valors del BdM, especialment estar d'acord en la cultura de la re-utilització.

5.2.1.3 Perfil Especialista en Tecnologia

Formació:

- Títol de Terapeuta Ocupacional i/o Logopeda i/o Fisioterapeuta.
- Coneixements bàsics de sistemes informàtics per poder fer servir el SIBDM per consultar disponibilitat de productes, gestionar la llista d'espera, i gestionar les peticions de PS. També han de participar en la identificació de noves funcionalitats al SIBDM i en la seva validació.

Experiència professional:

- Experiència mínima de dos anys en els últims 3 anys en la indicació de PS Tecnològics.
- La persona Tècnica Especialista en Tecnologia del BdM ha de tenir un interès real per la tecnologia d'assistència i la voluntat de formar-se contínuament sobre els productes de suport que van sortint al mercat i que millor s'adapten a les necessitats concretes.

Competències professionals:

- Ha de tenir un interès real per la tecnologia d'assistència i la voluntat de formar-se contínuament sobre els productes de suport que van sortint al mercat en tecnologia d'assistència i que millor s'adapten a les necessitats concretes.



- Capacitat per treballar en equip amb les persones professionals del BdM
- Garantir la puntualitat en el servei
- Persona proactiva, amb capacitat d'organització i de resolució d'incidències
- Coneixement d'altres serveis públics i privats complementaris del BdM.
- Capacitat de coordinació amb els serveis complementaris del BdM
- Bon tracte amb les persones usuàries per donar resposta a les demandes rebudes i capacitat per identificar altres possibles necessitats que la persona usuària no ha detectat.
- Habilitats i coneixements per fer videotrucades i per obtenir informació adequada i necessària sobre els espais on els PS de suport han de ser utilitzats.
- Compartir els valors del BdM, especialment estar d'acord en la cultura de la re-utilització.

Funcions de les figures de Terapeuta Ocupacional i Tècnica Especialista en Tecnologia

Funcions de responsable de l'atenció directa:

- ✓ És la responsable de l'atenció directa a les persones que sol·liciten un PS.



- ✓ Assessorament sobre els diferents tipus de PS, coneixement de tot el catàleg de PS. Assistència a formacions entre TO's per garantir el coneixement compartit de tot el catàleg del BdM.
- ✓ Coordinació amb el professional de referencia, en especial per les sol·licituds d'infància i adolescència per identificar el PS que es necessita adaptar a l'infant.
- ✓ Per adults, coordinació amb les persones professionals de referencia de la persona usuària o servei derivador (PADES, Serveis Socials, TS dels CAPs, TO del servei d'atenció domiciliària etc) per la indicació de determinats productes.
- ✓ Atencions presencials al punt d'atenció, o atenció telefònica o per videotrucada. Realització de vídeo trucades quan la persona no es pugui desplaçar o es requereixi veure l'entorn al domicili abans de fer indicació del producte.
- ✓ Adaptació del PS amb l'equip de manteniment en el cas de la Infància i Adolescència.
- ✓ Validació de la disponibilitat del producte al SIBDM. Entrega i formació dels productes de suport i de la informació pertinent pel seu manteniment pel seu us segur i adequat. Assessorar pautes per al manteniment de la funcionalitat i maneig (mobilitzacions, transferències, canvis posturals, orientació de rutines de maneig, mesures de seguretat i prevenció de riscos de lesions, caigudes, etc.).
- ✓ Informa a la administrativa del punt d'atenció de les dades necessàries per formalitzar els contractes de cessió.
- ✓ Ofereix informació sobre prestacions a les que poden accedir quan el producte de suport és requereix de forma permanent.



- ✓ Es coordina amb l'administrativa per veure l'agenda d'atencions previstes pel dia de l'atenció. Gestió de la agenda setmanal d'atencions i formacions de productes de suport especialitzats.
- ✓ Treballa en equip a l'administrativa per oferir una atenció àgil, eficient i de qualitat.
- ✓ Fa propostes de millora en l'atenció directa.
- ✓ Gestiona la llista d'espera dels PS, assignat PS a les persones que estan a la espera del PS sol·licitat.
- ✓ Realitza formacions a les persones usuàries sobre l'ús de grues i cadires elèctriques al punt d'atenció.
- ✓ Valida la conveniència de rebre PS en donació i participa a la elaboració del llistat de donacions a rebre durant el període.

Funcions de responsable de certificació de PS:

- ✓ Responsable de la certificació dels PS per garantir que estan en correctes condicions tècniques. Garanteix que els productes de suport que han passat per manteniment estan en òptimes condicions i han seguit el protocol de manteniment. La certificació es fa en el moment de la valoració i validació de la petició i abans de l'entrega a la persona usuària del producte de suport.
- ✓ Rebutja els productes que no compleixin el protocol de manteniment i els torna a manteniment per la seva revisió amb les indicacions corresponents.
- ✓ Formació a l'equip del punt d'atenció sobre la funcionalitat i ús dels PS. La formació inclou a l'equip de Manteniment.



- ✓ Valida la correcta catalogació dels nous PS adquirits per donació o compra.
- ✓ Es coordina amb Manteniment per definir la prioritat en la llista de productes de suport pendent de manteniment.
- ✓ Gestió de les incidències de productes en coordinació amb el tècnic de manteniment.
- ✓ Anàlisis de l'inventari de PS i proposta d'adquisició de productes, ja sigui provinents de donacions o de compra nova.
- ✓ Proposta de compra de productes nous, proposta de recollida de donacions, proposta de compra de material de substitució.

Funcions com a figura experta en PS:

- ✓ Formació als equips del punt d'atenció sobre els productes de suport.
- ✓ Responsable de mantenir el catàleg de PS del BdM per oferir un catàleg adaptat a les necessitats de les persones. Fa propostes d'inclusió o d'eliminació de PS del catàleg.
- ✓ Participació en el disseny i elaboració de material relacionat amb la indicació, ús i manteniment dels PS.

Funcions de participació a la xarxa del BdM :

- ✓ Identificació de noves funcionalitats al SIBDM i validació de la seva implementació.
- ✓ Coordinació BdM: reunió de seguiment i coordinació mensual amb la Direcció Tècnica, i a la Jornada anual del BdM amb la xarxa del BdM.
- ✓ En el cas de la Tècnica Especialista en Tecnologia, es realitzaran activitats de sensibilització i formació als diferents professionals de serveis complementaris sobre els PS Tecnològics.

5.1.5 Definició, rol i perfil del/la Tècnic/a Ortopedista

La figura del/la Tècnic/a Ortopedista en el servei del BdM és una figura professional que participa en la definició dels procediments de manteniment dels PS rebuts per donació al servei del BdM. En molts casos, el coneixement del/la Tècnic/a Ortopedista és necessari per validar la millor estratègia de reparació d'un producte, principalment la reparació de productes de segona mà.

També participa a les adaptacions de PS que requereixen d'adaptacions per poder satisfer les necessitats particulars d'un infant o adolescent. En aquest cas el treball en equip amb el/la Terapeuta Ocupacional especialista en Infància i Adolescència i l'equip de Manteniment, garanteix una atenció de qualitat, per adaptar PS que molt sovint són estàndards i no s'adapten a les persones.

Rol: Adaptació de PS i responsable de la metodologia de manteniment de PS, principalment dels productes de segona mà.

Formació:

- Títol de Tècnica ortopedista.
- Coneixements bàsics de sistemes informàtics per poder fer servir el SIBDM per consultar disponibilitat de productes, gestionar la llista d'espera, i gestionar les peticions de PS. També han de participar en la identificació de noves funcionalitats al SIBDM i en la seva validació.

Experiència professional:

- Experiència mínima de dos anys en la certificació de PS.

Competències professionals:

- Capacitat per treballar en equip amb les persones professionals del BdM



- Garantir la puntualitat en el servei
- Persona proactiva, amb capacitat d'organització i de resolució d'incidències
- Compartir els valors del BdM, especialment estar d'acord en la cultura de la re-utilització.

Funcions:

- ✓ Adaptació dels PS per Infància i Adolescència. Treball en equip amb el /la Terapeuta Ocupacional, i l'equip de Manteniment per fer les adaptacions.
- ✓ Elaboració de la metodologia de manteniment dels PS, principalment del manteniment de productes de segona mà, conjuntament amb la Direcció Tècnica i l'equip de Manteniment. Identificació i proposta de millores en el manteniment de PS.
- ✓ Formació i suport a l'equip de Manteniment de PS.

5.2 Horaris del servei i dedicació per professional

5.2.1 Horari d'atenció al públic i dedicació

L'horari d'atenció al públic presencial en el punt d'atenció és el següent:

HORARI ATENCIÓ PRESENCIAL AL PÚBLIC	Dilluns (presencial)	Dimarts (presencial)	Dimecres (presencial)	Dijous (presencial)	Total hores/setmana
	10:00:00	10:00:00	16:00:00	16:00:00	
	13:30:00	13:30:00	19:30:00	19:30:00	
TOTAL	3:30:00	3:30:00	3:30:00	3:30:00	14:00:00

L'horari d'atenció telefònica, per WhatsApp o correu electrònic, que també s'ha de realitzar de forma presencial al punt d'atenció del BdM:

HORARI ATENCIÓ TELEMÀTICA	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
	9:00:00	9:00:00	10:30:00	10:30:00	9:30:00
	14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00	15:00:00
MATI	5:00:00	5:00:00	3:30:00	3:30:00	5:30:00
	15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00	
	18:00:00	18:00:00	19:30:00	19:30:00	
TARDA	3:00:00	3:00:00	4:30:00	4:30:00	
TOTAL	8:00:00	8:00:00	8:00:00	8:00:00	5:30:00

La dedicació de les persones professionals és la següent:

- ✓ Perfil Administrativa: 37,5 hores a la setmana
- ✓ Perfil TO adults: 20 hores a la setmana.



- ✓ Perfil TO especialitzada en infància i adolescència: 5 hores a la setmana.
- ✓ Perfil Tècnic/a Especialista en Tecnologia: 4 hores a la setmana.
- ✓ Tècnic/a ortopedista: 2 hores al mes.

La distribució d'hores per perfil professional és descrita a continuació.

5.2.2 Dedicació i horari del/a Administratiu/va

Hores rol Admin.	Dilluns (presencial)	Dimarts (presencial)	Dimecres (presencial)	Dijous (presencial)	Divendres (presencial)	Total hores/setmana
	9:00:00	9:00:00	10:30:00	10:30:00	9:30:00	
	14:00:00	14:00:00	14:00:00	14:00:00	15:00:00	
MATI	5:00:00	5:00:00	3:30:00	3:30:00	5:30:00	22:30:00
	15:00:00	15:00:00	15:00:00	15:00:00		
	18:00:00	18:00:00	19:30:00	19:30:00		
TARDA	3:00:00	3:00:00	4:30:00	4:30:00		15:00:00
TOTAL	8:00:00	8:00:00	8:00:00	8:00:00	5:30:00	37:30:00

5.2.3 Dedicació i horari del/la TO per persones adultes

Hores Rol TO ADULTS	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous (presencial)	Divendres (opcional telemàtic)	Total hores/setmana
	9:00:00	9:00:00			9:00:00	
	14:00:00	14:00:00			11:00:00	
MATI	5:00:00	5:00:00			2:00:00	12:00:00
			15:30:00	15:30:00		
			19:30:00	19:30:00		
TARDA			4:00:00	4:00:00		8:00:00
TOTAL	5:00:00	5:00:00	4:00:00	4:00:00	2:00:00	20:00:00



5.2.4 Dedicació i horari del/la TO per Infància i Adolescència

Hores rol TO INFANCIA	Dilluns (telemàtic)	Dimarts (telemàtic)	Dimecres (telemàtic)	Dijous (presencial)	Divendres (telemàtic)	Total hores/setmana
	9:00:00	9:00:00	9:00:00		9:00:00	
	9:30:00	9:30:00	9:30:00		9:30:00	
MATI	0:30:00	0:30:00	0:30:00		0:30:00	2:00:00
				17:00:00		
				20:00:00		
TARDA				3:00:00		3:00:00
TOTAL	0:30:00	0:30:00	0:30:00	3:00:00	0:30:00	5:00:00

5.2.5 Dedicació i horari del/a Tècnic/a Especialista en Tecnologia

Hores rol Tècnic Tecno.	Dilluns (telemàtic)	Dimarts	Dimecres	Dijous (presencial)	Divendres	Total hores/setmana
	9:00:00					
	10:00:00					
MATI	1:00:00					1:00:00
				16:30:00		
				19:30:00		
TARDA				3:00:00		3:00:00
TOTAL	1:00:00			3:00:00		4:00:00

5.2.6 Dedicació i horari del/a Tècnic/a Ortopedista

El/la Tècnic/a Ortopedista realitzarà 2 hores presencials al mes de dedicació.

5.3 Període de tancament del BdM a l'agost

El BdM tanca el servei durant el mes d'agost, no obstant, disposa d'un servei mínim d'urgències per resoldre incidències en els llits articulats (amb i sense carro elevador), algun dubte sobre funcionalment de grues que es pugui solucionar amb una vídeo trucada, o algun altre producte específic que s'hagi de lliurar en coordinació amb el vist i plau del/la Terapeuta Ocupacional.

Per dur a terme aquest servei mínim en cas d'urgències, la empresa adjudicatària posarà a disposició del servei: **4 hores de TO durant el mes d'agost.**

Aquests recursos, en cas de no utilitzar-se durant el mes d'agost, es podran utilitzar en l'últim quadrimestre de l'any.

5.4 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal

En el cas de que qualsevol persona en l'atenció directa deixi de realitzar la prestació del servei de forma permanent, l'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat del servei amb un protocol de traspàs que garanteixi la transmissió del coneixement tècnic i funcional del servei.

L'empresa adjudicatària garantirà el traspàs del coneixement a la nova persona professional realitzant una formació de mínim 15 dies.

Tot canvi temporal o definitiu en la composició de l'equip humà haurà de notificar-se amb una antelació mínima de 15 dies, a excepció de causa major, com és el cas de baixes per malaltia o altres problemes. Aquestes s'hauran de cobrir en un temps màxim de 7 dies hàbils, amb treballadors del mateix perfil i característiques que els que causin baixa.

5.5 Número d'hores de servei a càrrec del contracte

Inclou 45 setmanes de servei.

Durant el mes d'agost el servei del BdM tanca però garanteix a través de l'empresa adjudicatària del servei, d'un servei mínim per incidències de 4hores de Terapeuta Ocupacional.

Durant el període de setmana santa o nadal, el servei sempre comptarà amb la presència d'un professional de l'atenció directa.

Descripció	Hores setmanals	Hores anuals
Administrativa	37,5h	1.687,5h
T.O adults	20h	904h*
T.O Infància i Adolescència	5h	225h
Tècnic/a Esp. en Tecnologia	4h	180h
Tècnic/a Ortopedista	0,5h	22,5h
Total hores	67 h	3.019h

*afegint 4 hores a l'estiu per servei urgències

Durant el període de Setmana Santa o Nadal, el servei sempre comptarà amb la presència d'un professional de l'atenció directa.

5.6 Dedicació del referent a l'empresa adjudicatària del servei

Per fer la coordinació executiva del contracte la persona referent del contracte a l'empresa adjudicatària requerirà de 2 hores mensuals per fer el seguiment del servei, i 4 hores anuals per assistir a la jornada anual del BdM on assisteix tot l'equip que participa en el servei del BdM.

6. CLAUSULA 6. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL

Les tasques de coordinació executiva i tècnica, descrites a la clàusula 5.1. i 5.2. precisen un volum estimat de 2 hores en total al mes (total 11 mesos).

A més caldrà la dedicació de 4 hores per participar a la Jornada Anual del BdM on es reuneix tot l'equip del servei i es fan propostes de millora.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució coherent amb els cicles de planificació i avaluació del servei principal objecte del contracte. També s'executaran a petició de la persona responsable del seguiment del contracte, del Departament de Promoció i Suport de l'IMPD. Les hores no

esgotades del servei de coordinació executiva i tècnica passaran a formar part de les bossa d'hores del servei principal objecte del contracte.

Dites tasques de coordinació descrites a la clàusula 5.1. i 5.2. poden ser desenvolupades pel personal de l'empresa assignat a l'execució del servei principal del contracte, que haurà de tenir el següent perfil competencial: capacitats d'organització, visió estratègica, comunicació, empatia i treball en equip, orientat al client i enfocat en l'assoliment d'objectius, capacitat resolutiva i amb coneixements sobre sistemes de gestió de la informació, així com capacitat d'anàlisi i d'avaluació i coneixements en redacció de textos i elaboració d'informes i memòries.

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del contracte quan l'IMPD ho determini.

Les persones que es designin per a executar la prestació objecte del contracte hauran de ser estables i no es podran fer canvis a no ser que hi hagi una causa de força major o un incompliment de l'objecte a prestar. En el cas que canviïn les figures caldrà formar a les noves professionals en el funcionament del servei.

7. CLAUSULA 7. BENS I ESPAIS

L'equip del punt d'atenció, format per les figures professionals: Administrativa, Terapeutes Ocupacionals, Tècnica Especialista en Tecnologia i Tècnica Ortopedista, **treballen de forma presencial al punt d'atenció.**

Es requereix d'un numero de telèfon mòbil amb WhatsApp per a les 4 figures professionals que fan les atencions directes a les persones usuàries: Administrativa, 2 va, i Tècnica Especialista en Tecnologia.

El punt d'atenció disposarà de 4 ordinadors i una impressora.

8. CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és el propietari de l'inventari de productes de suport, del material informàtic, de les eines i que s'utilitza per la reparació i manteniment dels productes, i els que es vagin adquirint en el desenvolupament del present contracte.

L'IMPD podrà exigir la finalització del contracte d'acord amb les clàusules de resolució de contracte que s'estableixin al Plec de Condicions Administratives Particulars.

Si es torna a convocar un nou procediment obert per a la gestió d'aquest servei un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la corresponent pròrroga, i en el cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, o el propi IMPD n'assumeix la gestió de forma directa, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària o el propi IMPD realitzaran un traspàs de tota la informació que s'hagi generat en el temps de desenvolupament del contracte, del funcionament i organització dels serveis, així com de l'inventari de PS i d'eines i els catàlegs pertinents en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

El Departament de Promoció i Suport de L'IMPD supervisarà i ordenarà aquest traspàs per tal que s'efectuï correctament.

Barcelona, 24 de març de 2023

Clara Santamaria Jordana
Tècnica del Departament de
Promoció i Suport

Marta Serra Yerro
Cap del Departament de Promoció
i Suport

