



**Consell Comarcal
de l'Alt Urgell**

SERVEI DE TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA (TELEASSISTÈNCIA) A LA COMARCA DE L'ALT URGELL

Exp. núm.: 2023/321 (CPO/14)

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE
TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA (SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA)**

Índex

1. INTRODUCCIÓ	2
2. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI.....	2
3. PERSONAL QUE HA D'INTEGRAR EN EL SERVEI.....	4
4. DESTINATARIS DEL SERVEI.....	5
5. DANYS CAUSATS COM A CONSEQÜÈNCIA DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	5
6. OBLIGACIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
7. DRETS DE L'ADJUDICATARI	6
8. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL.....	6



**Consell Comarcal
de l'Alt Urgell**

1. INTRODUCCIÓ

El servei de tecnologies de suport i cura consta com una modalitat del Servei d'atenció en l'entorn domiciliari (SAED) que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret teleassistència i telealarma.

El Consell Comarcal de l'Alt Urgell assumeix en el seu àmbit territorial la competència de gestionar el servei de tecnologies de suport i cura (servei de teleassistència domiciliària)

El Consell Comarcal compta amb el Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell per fer la prescripció dels serveis que s'inclouen dins el SAED però precisa adjudicar la producció del "Servei de tecnologies de suport i cura (servei de teleassistència) de l'Alt Urgell"

2. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei de tecnologies de suport i cura consta com una modalitat del Servei d'atenció en l'entorn domiciliari (SAED) que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades i inclou el teleassistència domiciliària, el teleassistència mòbil i el teleassistència avançada.

El servei de tecnologies de suport i cura es troba dins la cartera de serveis socials i és un dels serveis prioritaris per tal de millorar el benestar de la persona en situacions de vulnerabilitat social o en situació de dependència i, també, per tal de que la persona mantingui el seu contacte amb l'exterior i es retardi en la mesura del possible el seu ingrés en recursos residencials. Incloure el teleassistència avançada potencia els objectius aconseguits fins ara i millora la prevenció i retarda el deteriorament de la persona tant a nivell social com sanitari.

Aquest servei va destinat a persones grans, persones en situació de vulnerabilitat social, dependència i/o discapacitat que viuen i estan empadronades a la comarca de l'Alt Urgell.

El servei de teleassistència o telealarma bàsica domiciliària és una modalitat dels serveis d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, ofereix als usuaris una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sobrevenir.

Consisteix en un dispositiu (en forma de medalla o polsera) que es facilita a les persones grans o discapacitades que viuen soles permanentment o durant una gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat.

El servei funciona mitjançant el telèfon i permet a l'usuari, tan sols prement un botó de la medalla que porta penjada al coll o de la polsera, establir contacte directe amb la central receptora d'alarmes (control i seguiment permanent) de l'empresa o entitat que gestiona aquest servei.

El servei ha de permetre:



Consell Comarcal de l'Alt Urgell

- Connectar fàcilment amb la central receptora d'alarmes les 24 hores del dia, els 365 dies l'any, només cal prémer un botó.
- Establir un contacte verbal sense necessitat de despenjar cap telèfon ni d'acostar-se al terminal de teleassistència.
- Mobilitzar els recursos que existeixen a la localitat en funció de la necessitat de l'usuari (ambulància, metge d'urgència, bombers...)
- Mobilitzar als familiars de referència, si n'hi ha, així com als recursos propis dels usuaris.
- L'adjudicatari haurà de fer una trucada de seguiment i control mínim al mes.

El servei de teleassistència avançada es aquella que inclou, a més, dels serveis de teleassistència bàsica que la persona necessiti, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o ambdós, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència dels sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.

La teleassistència avançada inclou els següents serveis i programes d'atenció integral:

- Serveis en el domicili:
 - Supervisió remota que pugui interpretar informació amb una configuració personalitzada per a cadascuna de les persones usuàries mitjançant la detecció d'un patró d'activitat i generació d'un sistema d'alertes i processos d'atenció en funció de la situació detectada, que permeti identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui inclòs en el supòsit de supervisió remota fora del domicili
 - Detecció de situacions de risc o emergència per incidència en el domicili (fuites de gas, d'aigua, de foc...)
 - Detecció en els hàbits o rutines i d'incidències en relació a l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple caigudes o detectors de moviment). La detecció d'aquestes incidències poden alertar sobre una situació que necessiti atenció.
- Serveis fora del domicili:
 - Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència que permeti identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui inclòs en el supòsit de supervisió remota del domicili.
 - Teleassistència mòbil amb geolocalització
- Serveis de col·laboració amb els serveis sanitaris
 - Gestió de cites mèdiques en els sistemes d'atenció. Agenda.
 - Integració de plataformes de teleassistència i dels sistemes de salut i socials públics
 - Definició de processos i protocols d'informació, derivació, actuació en funció de la situació de la persona, en coordinació amb els serveis públics
 - Telediagnòstic, teleconsulta sanitària i social
 - Tele-estimulació cognitiva, tele-rehabilitació física i funcional



- Programes d'atenció integral

- Es podran incloure com a programes de teleassistència avançada els d'atenció i seguiment de les persones en situació de dependència a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials.

El prestador dels serveis de teleassistència avançada haurà de posar a disposició de la persona usuària d'aquest tipus de teleassistència, els dispositius tecnològics adients i necessaris per a la seva efectivitat: detectors de caigudes, fuites de gas, de moviment, de convulsions, etc. Localització i alertes en zona, dispositius deslocalitzats/mòbils, dispositius adaptats a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal que pot ser compartida amb la persona cuidadora, app, entre d'altres dispositius o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits.

Mirant l'evolució del servei de teleassistència domiciliària de la comarca de l'Alt Urgell en els últims 4 anys (2019-2022) i sense tenir en compte la davallada de l'any 2020 degut a la Covid 19 es fan els càlculs del teleassistència domiciliària incrementant un 10% anual en el nombre d'aparells instal·lats.

Donat que es vol potenciar el teleassistència avançada amb el teleassistència mòbil i totes les seves modalitats (rellotge, aparells mòbils amb diferents funcions de prevenció i de contacte amb els serveis sanitaris) i donat l'important increment de teleassistència mòbils (2 el 2019 en front els 13 dels 2022) es preveu un increment del 50% anual.

Pel que fa referència als sensors que es contemplan dins el teleassistència avançada sempre hi quan s'instal·lin un mínim de 2 sensors per teleassistència domiciliària es preveu un increment del 50%

Així doncs la previsió dels increments de serveis en aquest contracte és:

PREVISIO INCREMENTS DE SERVEIS			
Any	N.Aparells TAD *	N. Sensors**	Tecnologia avançada***
2024	282	16	14
2025	310	24	21
2026	341	36	32
pròrroga 2027	375	54	48
TOTAL CONTRACTE			
* teleassistència domiciliària			
** moviment, gas, fum....			
*** mòbil, rellotge, app			

3. PERSONAL QUE HA D'INTEGRAR EN EL SERVEI

L'empresa ha de disposar del personal necessari i adient en tot moment per la prestació del servei i, en tot cas, és imprescindible comptar amb operadors/res de la central receptora d'alarmes i operaris/àries per a fer les instal·lacions. S'ha de garantir en tots cas els recursos



personals i materials necessaris fins que la persona quedi perfectament atesa per als professionals adients.

4. DESTINATARIS DEL SERVEI

Aquest servei va destinat a persones grans, persones en situació de vulnerabilitat social, dependència i/o discapacitat que viuen i estan empadronades a la comarca de l'Alt Urgell.

Seran prioritaris les persones soles o que es trobin soles la major part del dia sempre que siguin majors de 65 anys o discapacitats de qualsevol edat. En tot cas les persones beneficiàries han de tenir capacitat pròpia d'utilitzar l'aparell (els usuaris no poden patir malalties físiques o psíquiques que limitin la capacitat de cadascun dels aparells).

5. DANYS CAUSATS COM A CONSEQÜÈNCIA DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatari és responsable de tots els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers i al Consell Comarcal en l'execució del contracte i a aquests efectes l'empresa adjudicatària ha d'assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió.

6. OBLIGACIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per a la prestació del servei de tecnologies de suport i cura, l'empresa adjudicatària te les obligacions següents:

- L'activació del servei no es podrà demorar més enllà de 15 dies a partir de la comunicació del Consell Comarcal o del Consorci d'Atenció a les Persones (CAPAU)
- Informar puntualment de qualsevol qüestió que afecti o pugui afectar al bon funcionament del servei.
- Fer arribar els fulls d'incidència mensual que ha de recollir almenys la següent informació : número de vegades que ha trucat cada usuari, recursos que s'han hagut d'utilitzar
- Facilitar a l'equip de Serveis socials bàsics tota la informació que se sol·liciti en els models que s'estableixin a l'efecte.
- Posar a disposició del servei el personal suficient i amb el perfil professional adequat i fer-se càrrec amb mitjans propis de l'execució del contracte. En relació a aquesta obligació es podrà admetre la subcontractació fins a un màxim de l'import de 10 % del contracte, amb l'autorització del Consell Comarcal.
- Prestar el servei amb les unitats de dispositius que determina el contracte amb una variació en més o en menys de fins el 10% d'unitats, i que en cap cas podria superar l'estimació en la VEC del lliardar del contracte de serveis harmonitzat.
- Totes les comunicacions, resolucions i documentació escrita s'haurà de redactar almenys en català. La comunicació amb els usuaris també s'haurà de fer almenys en català amb excepció de que, per qüestions de cultura o nacionalitat, no es parli o s'entengui aquesta llengua.
- Assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió com a entitat i dels professionals que prestin els serveis; així com, de les conseqüències que es derivin de la inadequada prestació dels serveis.
- Justificar la prestació dels serveis contractats amb la periodicitat i amb la documentació que determini l'equip de Serveis Socials bàsics.
- No cedir o traspasar els drets i obligacions objecte d'aquest contracte sense l'autorització del Consell Comarcal



Consell Comarcal de l'Alt Urgell

- L'entitat o empresa adjudicatària i les persones treballadores hauran de respectar les prescripcions de la normativa vigent en relació a la protecció de dades de caràcter personal.
- Així mateix estan obligades a guardar absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer en ocasió del compliment del contracte, i a utilitzar-les amb la única finalitat de prestar el servei encarregat.
- A l'inici del contracte haurà de presentar una relació dels treballadors afectats al servei i les altes i baixes que es produeixen al llarg de la durada del contracte. En relació a aquests treballadors, s'haurà de presentar, amb cada factura, l'últim justificant de pagament a la Seguretat Social mensual de la quota dels treballadors afectes al servei, així com una declaració jurada que aquestes son completes. En relació a aquesta última obligació es podrà substituir per l'autorització signada pel contractista a favor del Consell comarcal per tal que aquest ho comprovi a través de les plataformes de Via Oberta o similars.
- Amb cada factura s'haurà de presentar còpia dels justificants de pagament de les nòmines dels treballadors de l'empresa afectats al servei, en compliment del disposat a l'article 42 de l'Estatut dels treballadors.

7. DRETS DE L'ADJUDICATARI

En l'execució del contracte, l'adjudicatari té el dret a:

- Rebre mensualment del Consell Comarcal l'import de la facturació del servei prestat, segons s'estableix a la clàusula anterior.
- Ser informat per part dels Serveis Socials bàsics de les disposicions i normativa aplicable que pugui afectar a la prestació dels serveis contractats

8. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

El Consell Comarcal juntament amb el Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats pels serveis socials comarcals.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

Són obligacions del Consell Comarcal:

- Consignar anualment en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del present contracte.
- Realitzar el control objectiu del servei d'acord amb els barems establerts i autoritzar la instal·lació dels aparells
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual, que podrà ser personal propi o d'una altre administració que tingui encomana de gestió o conveni amb el Consell Comarcal.



**Consell Comarcal
de l'Alt Urgell**

- Abonar mensualment el preu del contracte, prèvia la validació dels serveis prestats per part de la coordinadora dels Serveis Socials Bàsics, i aprovació de la factura. L'aprovació i pagament de la factura tindrà el següent procediment : La factura s'haurà de presentar al registre comarcal, tal com s'indica al plec de condicions administratives, a comptar de la data de presentació el Consell Comarcal ha de sotmetre-la a aprovació en el termini de 30 dies . Cas que s'aprovi el termini de pagament serà e 30 dies des d'aquesta aprovació. Cas que no s'aprovi es retornarà a l'adjudicatari amb indicació dels motius de la no aprovació per a la seva modificació i l'adjudicatari tornarà a presentar-la al registre tornant-se a iniciar el circuit d'aprovació.