



**Ajuntament
d'Amposta**

2024-028-SE

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA
AVANÇADA DE L'AJUNTAMENT D'AMPOSTA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS



ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
3. RÈGIM JURÍDIC.....	3
4. ÀMBIT TERRITORIAL.....	4
5. DEFINICIÓ, OBJECTIU, USUARIS (PERFIL I TIPOLOGIA) I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE LES TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA.....	4
5.1. Definició.....	4
5.2. Objectiu	5
5.3. Usuaris.....	6
6. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS EN EL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA	7
6.1. Responsabilitat de l'Ajuntament d'Amposta	7
6.2. Responsabilitats de l'empresa contractada	7
6.3. Requeriments sobre la imatge corporativa	8
7. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. RESPONSABILITATS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTADA	8
7.1. Sobre el procediment de prestació i gestió del servei	8
7.1.1. Transferència d'informació per acabament de contracte.....	8
7.1.2. Informació, valoració i accés al servei.....	9
7.1.3. Alta al servei.....	10
7.1.4. Procediment d'atenció i modalitats de prestació	12
7.1.5. Suspensió temporal del servei.....	16
7.1.6. Baixa definitiva del servei	17
7.2. Sobre els recursos necessaris per a la prestació del servei	18
7.2.1. Recursos materials i tecnològics.....	18
7.2.2. Sobre els recursos humans	25
7.3. Custòdia de claus	26
8. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT.....	26
8.1. Coordinació i seguiment tècnic entre l'empresa contractada i els Serveis Socials municipals.....	27
8.2. Coordinació i seguiment de gestió entre l'empresa contractada i l'Ajuntament d'Amposta	27
9. ESTÀNDARS DE QUALITAT	28
9.1. Sistema de Gestió de la Qualitat	28
9.2. Protocols de gestió del servei.....	31



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació del servei públic d'atenció domiciliària en la modalitat de servei de les tecnologies de suport i cura, en concret teleassistència, a la ciutat d'Amposta i es realitzarà al propi domicili de les persones a les quals els Serveis Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament d'Amposta hagin assignat la prestació d'aquest Servei.

La prestació del servei de teleassistència domiciliària es farà amb les modalitats de **teleassistència domiciliària, teleassistència mòbil amb geolocalitzador, i teleassistència avançada (domòtica, perifèrics i serveis complementaris).**

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. També ha de permetre fer el seguiment adient d'aquells casos que puguin requerir una atenció integrada entre els sistemes de serveis socials i de salut, per tal d'evitar la seva institucionalització i tenir una cura i atenció adient en el domicili.

Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades de teleassistència.

3. RÈGIM JURÍDIC

Prestació aprovada per la Llei 12/2007, d' 11 d'octubre, de serveis socials, i regulada pel Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la cartera de Serveis Socials 2008-2009 i posteriorment, el Decret 142/2010, d' 11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, vigent actualment.

El contracte és de gestió del servei públic per ser la teleassistència domiciliària una prestació inclosa en els serveis socials bàsics definits en la Llei 12/2007 d' 11 d'octubre, de serveis socials. L'article 31.2 de la llei esmentada disposa que les comarques supleixen als municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics quan aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir-les directament o mancomunadament.

Documents administratius que regulen la prestació i el finançament:

- Cartera de serveis socials, aprovada pel govern de Catalunya.
- Contracte Programa 2022-25. Fitxa SAED



4. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial es el terme municipal de la ciutat d'Amposta.

5. DEFINICIÓ, OBJECTIU, USUARIS (PERFIL I TIPOLOGIA) I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE LES TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA

5.1. Definició

El servei de teleassistència avançada, és prioritàriament per a les persones que tenen un grau de dependència reconegut, servei que consta en el PIA, mentre no es defineixi el nou model.

La teleassistència avançada és aquella que inclou a més, dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària 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.

Per considerar-se teleassistència avançada serà necessari que es realitzi un contacte directe i habitual amb la persona usuària i que com a mínim disposi de dos dels serveis que es detallen a continuació.

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

- Serveis en el domicili
- Supervisió remota que pugui interpretar informació amb una configuració personalitzada per 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, foc o d'altres).
- Detecció d'alteracions en el hàbits o rutines i d'incidències en relació a l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes). 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 en el domicili.
- Teleassistència mòbil amb geolocalització.
- Serveis de col·laboració amb els serveis sanitaris



- En un marc de col·laboració entre els serveis de salut i els serveis socials, es podran considerar serveis de la teleassistència avançada els següents:
- Gestió de cites mèdiques en els sistemes d'atenció. Agenda.
- Integració entre les 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 sanitari i social.
- Tele-estimulació cognitiva, tele-rehabilitació física i funcional.
- Programes d'atenció integral

Tecnologia associada als serveis de teleassistència avançada:

El prestador dels serveis de la teleassistència avançada haurà de posar a disposició de la persona usuària de teleassistència avançada els dispositius tecnològics adients i necessaris per a la seva efectivitat. Entre aquests dispositius es troben els següents:

- Detectors de caigudes, de fuites de gas, d'aigua, de foc, de convulsions, enuresi i altres
- Localització i alertes en zona, per exemple a través de "wearables" o dispositius de polsera que contempli aquestes funcions principals, entre d'altres
- Atenció deslocalitzada a través de dispositius mòbils amb possibilitat d'emissió i recepció de comunicació. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació
- Dispositius adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora, comunicació d'incidències o tramesa de pictogrames i missatges preestablerts, com per exemple smartphone o tauleta tàctil.
- Aplicació mòbil de teleassistència (app) per gestionar o sol·licitar els serveis establerts
- Altres dispositius o solucions tecnològiques

5.2. Objectiu

Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn, tot fomentant la possibilitat de permanència al seu domicili. És fonamentalment una eina de suport per a les persones que decideixen envellir als seus domicilis.

Pel compliment d'aquest objectiu el servei es basa en el model d'atenció centrada a la persona, de manera que, ha de ser un suport perquè les persones puguin desenvolupar el seu projecte de vida, segon les seves necessitats, desitjos i preferències en el seu entorn i de la forma que considerin.

Les funcions principals de teleassistència són:



- Proporcionar un contacte permanent, bidireccional i accés als serveis de la comunitat.
- Respondre de manera immediata en cas d'emergència i seguiment de la situació que activa l'alerta.
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la seva família, detectant possibles riscos potencials i coneixent la seva evolució especialment a nivell sociosanitari.
- Fomentar l'autonomia de les persones, per tal de que puguin estar el màxim de temps al seu domicili, si aquesta és la seva voluntat.
- Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Es d'especial interès per l'Ajuntament d'Amposta, que el servei de teleassistència detecti, entre els possibles riscos en els que es pot trobar la persona usuària, les situacions de maltractament i/o de violència de gènere que pot patir la persona gran o dependent, així com el risc de suïcidi. En aquests casos, caldrà disposar d'un sistema d'alerta i atenció que protegeixi la persona usuària i alhora faciliti una ràpida intervenció. Per això, l'empresa haurà de disposar de protocols propis de maltractament i de prevenció del suïcidi, que tinguin en compte els protocols contra la violència domèstica i de gènere que existeixen a la demarcació territorial.

Els agents que intervenen en relació a la titularitat del Servei són:

- **Ajuntament d'Amposta:** titular del servei i proveïdor del servei a les persones usuàries dins de l'àmbit territorial de la seva competència. El procés de resolució de sol·licituds és gestionat per la regidoria de Drets Socials i Ciutadania.
- **L'empresa contractada:** responsable de la prestació del servei a les persones usuàries.

El Servei s'adreça a persones en situació de risc o fragilitat per factors d'edat, socials, sanitaris o funcionals, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, mitjançant un terminal connectat al Centre d'Atenció.

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (en endavant, SBAS), seran els responsables de valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei i efectuar-ne les sol·licituds d'alta, de modificació i de baixa.

Les persones sol·licitants del servei hauran de reunir els requisits establerts a continuació.

5.3. Usuaris

Les persones usuàries han de viure i estar empadronades en el municipi d'Amposta

El perfil vindrà determinat pels següents criteris:

- Persones majors de 65 anys d'edat
- Persones amb grau de dependència
- Persones sense grau de dependència, majors de 65 anys, i ateses en el marc del SAED



6. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS EN EL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

En el marc del servei municipal de teleassistència, les responsabilitats dels agents participants, és a dir, l'Ajuntament d'Amposta i l'empresa contractada, estan clarament definides i detallades en el Plec de Prescripcions Tècniques.

6.1. Responsabilitat de l'Ajuntament d'Amposta

L'Ajuntament d'Amposta assumeix diverses funcions crucials:

- Defineix el servei de teleassistència, establint el preu públic i el sistema de copagament, assegurant una estructura financera sostenible per a la prestació del servei.
- Identifica les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència a través dels Serveis Socials Bàsics, realitzant una avaluació inicial i proposant les sol·licituds d'alta necessàries.
- Manté les dades personals actualitzades dels usuaris i realitza un seguiment continu en el seu àmbit territorial de competència, garantint una gestió eficaç i personalitzada.
- Supervisa l'execució del contracte, assegurant-se del compliment de les condicions establertes i de la qualitat del servei proporcionat.
- Estableix mecanismes de coordinació amb l'empresa contractada i els Serveis Socials per assegurar un funcionament òptim del servei de teleassistència.

6.2. Responsabilitats de l'empresa contractada

L'empresa contractada, d'altra banda, ha d'assumir les següents funcions importants:

- Garanteix la prestació del servei de teleassistència de forma ininterrompuda els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, mitjançant protocols específics adaptats als àmbits d'actuació establerts pel Plec de Prescripcions Tècniques.
- Proveeix els recursos materials i humans necessaris per a la prestació del servei, seguint els paràmetres establerts en el document.
- Assegura la qualitat del servei i la satisfacció dels usuaris, informant periòdicament l'Ajuntament sobre el funcionament del servei.
- Coordina-se tècnicament amb els Serveis Socials Bàsics, col·laborant estretament per proporcionar una assistència integral als usuaris.
- Gestiona i supervisa els sistemes d'informació relatius al servei de teleassistència, així com l'emissió de la facturació mensual a l'Ajuntament.
- Garanteix el compliment de la normativa de protecció de dades en totes les activitats relacionades amb el servei de teleassistència.



6.3. Requeriments sobre la imatge corporativa

L'empresa contractada ha de complir amb els requeriments de la imatge corporativa de l'Ajuntament d'Amposta, incorporant els logotips i llegendes normalitzades en tota la documentació de gestió, així com en altres materials tècnics i tecnològics, com ara roba, terminals i vehicles. A més, la imatge corporativa de l'Ajuntament d'Amposta ha de ser utilitzada en les activitats de difusió i comunicació del servei, amb l'autorització corresponent de l'Ajuntament, i incloure altres logos d'entitats cofinançadores del servei, si és el cas.

Aquestes responsabilitats clarament definides asseguruen una execució eficaç del servei de teleassistència i una col·laboració coordinada entre l'Ajuntament d'Amposta i l'empresa contractada per garantir el benestar i la seguretat dels usuaris.

7. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. RESPONSABILITATS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTADA

7.1. Sobre el procediment de prestació i gestió del servei

L'empresa contractada haurà de prestar el servei de teleassistència seguint els següents procediments bàsics, que seran descrits en protocols, per a una adequada gestió del servei de teleassistència.

7.1.1. Transferència d'informació per acabament de contracte

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa prestadora del servei, s'haurà de realitzar la transferència d'informació entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa contractada, atenent als següents criteris:

- Si al finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues no s'ha formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte, en els termes previstos a l'article 29.4 de la LCSP i sempre que concorrin els supòsits que s'hi preveuen.
- En el cas d'un canvi de contractista, un cop formalitzat el nou contracte s'establirà un període transitori, per un màxim d'1 mes, per a realitzar el traspàs de les dades dels usuaris, les claus custodiades, els elements de gestió que s'hagin implementat durant l'execució del contracte, així com reprogramar/substituir els terminals i instal·lar els dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual empresa prestadora i l'empresa que resulti contractada, per a una correcta prestació del servei.



- Durant aquest període transitori, l'empresa responsable del servei serà la nova adjudicatària de la licitació, si bé l'empresa sortint haurà de col·laborar amb el nou contractista en el traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix, sens perjudici de l'atenció de les persones usuàries. En cas que la formalització del nou contracte es produís abans de la finalització del contracte anterior, serà l'empresa sortint la responsable del servei mentre duri la vigència d'aquest.
- L'Ajuntament de Amposta efectuarà la coordinació i el seguiment tècnic en aquest procés de traspàs, tot realitzant les tasques necessàries.

7.1.2. Informació, valoració i accés al servei

Les persones interessades en rebre aquest servei, es poden adreçar per sol·licitar-ho als serveis socials bàsics, o trucant directament a l'empresa prestadora del servei.

En tots els casos, les sol·licituds seran valorades i aprovades per l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Amposta.

Aquests serveis recolliran la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar, mitjançant un document de sol·licitud segons el model que proporcioni l'Ajuntament de Amposta i facilitaran a la persona usuària la següent informació bàsica:

Característiques del servei.

- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteixin l'adequada prestació.
- Lliurament d'un model d'Informe Mèdic per al seu compliment, segons el model que proporcioni l'Ajuntament de Amposta.
- Funcionament general del servei.
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei.
- Terminis d'instal·lació del terminal i alta en el servei.
- El preu del servei i el cost que s'estableix per a la persona usuària, segons els criteris de copagament establerts en les ordenances i preus públics aprovats pel Ple per a l'exercici anual en el que s'inicia el servei.
- El funcionament de la suspensió temporal respecte els terminis i facturació, tal com s'especifica en l'apartat 5.1.5 d'aquest plec.

En el marc de la prestació del Servei Municipal de Teleassistència, l'Ajuntament assumeix la responsabilitat de:



- Proporcionar a l'empresa contractada les dades personals bàsiques de la persona usuària, en el moment de la sol·licitud d'alta del Servei, mitjançant una aplicació informàtica que proporcionarà l'empresa contractada i que inclourà la següent informació bàsica:
 - Dades personals: edat, unitat de convivència, salut, xarxa relacional, tipologia d'usuari
 - Situació de dependència de la persona, i grau de valoració, si correspon.
 - La situació de risc de la persona usuària en els termes que s'estableixin per determinar la urgència en el ritme d'instal·lació.
 - Persona de contacte o suport
 - Persona cuidadora, si en tingués
 - Necessitat de custòdia de claus, si en calgués.
 - Altres serveis o recursos de que disposa
 - Altres observacions que puguin ser rellevants per a la correcta prestació del servei.
 - Mantenir actualitzades les dades de la persona usuària.
 - Facilitar a l'empresa que resulti contractada, les dades sobre els recursos d'atenció a emergència que disposa l'Ajuntament i informar dels canvis que s'hi produeixen.

7.1.3. Alta al servei

L'ordre d'alta a l'empresa adjudicatària la farà l'Àrea de Serveis Socials, mitjançant l'aplicació informàtica que proporcionarà l'empresa. Aquesta serà la responsable de la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta efectiva en el servei de teleassistència. També serà l'encarregada del manteniment tècnic dels aparells i la substitució dels mateixos en el cas d'avaría o altres causes..

Per tant, l'empresa contractada realitzarà les següents tasques:

- Concertar telefònicament una visita domiciliària. Per concerta la visita, pot comptar amb la col·laboració dels Serveis Socials municipals si cal.
- Visitar la persona al domicili per informar-la dels termes detallats en la prestació dels servei:
 - Característiques específiques de la teleassistència i funcionament.
 - Requeriments tècnics o tecnològics per disposar del servei, així com proveïdors de telefonia compatibles amb el servei de teleassistència.
 - Prestacions que inclou el servei: atenció a emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia i seguiment, campanyes informatives, recordatoris,...



- Controls automàtics del sistema
- Condicions, drets, deures i recomanacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Explicar el protocol de mobilització i custòdia de claus, si hagués estat proposada pels Serveis Socials.

En aquesta visita també caldrà:

- Recollir l'Informe mèdic de la persona complimentat, dades que seran incorporades a la Fitxa de la persona usuària.
- Observar la necessitat d'instal·lar dispositius perifèrics de seguretat.
- Explicar el Document d'Acceptació de drets i deures de la persona usuària en el Servei Municipal de Teleassistència, model que serà proporcionat per l'Ajuntament de Amposta, i recollir la signatura de la persona.
- Complimentar una fitxa de la persona usuària que amplii la informació de la que es disposa, on hi haurà de constar les següents dades mínimes:
- Dades personals.
- Persones de contacte de la xarxa familiar i/o social.
- Informació del domicili, (característiques del habitatge, barreres arquitectòniques, riscos potencials per a la salut i/o la llar).
- Dades sobre el nivell d'autonomia funcional i situació de Persones Dependents.
- Dades de la persona cuidadora, si en tingués.
- Dades sobre la unitat de convivència.
- Dades sobre l'estat de salut.
- Riscos detectats que no constessin en la fitxa de derivació de Serveis Socials.
- Amb la valoració de totes aquestes dades o altres pròpies de la persona usuària, complementarà el pla de treball en el que s'establirà els serveis, la intensitat del seguiment i la tecnologia complementària que pugui necessitar.

Un cop que l'Ajuntament ha aprovat el servei i ha informat a l'empresa, cal concertar una nova visita per instal·lar el terminal en les condicions i terminis prèviament acordats. La instal·lació serà realitzada per tècnics especialitzats, que estaran sempre acreditats i que oferiran degudament a la persona la informació sobre l'ús i el manteniment dels aparells.

Aquesta fitxa haurà de constituir l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a l'explotació de la informació.

Els terminis d'instal·lació no podran ser superiors a 15 dies naturals des de la data de la comunicació d'alta per part de l'Ajuntament a l'empresa. Si el cas està prèviament valorat com a urgent, aquest termini no serà superior a les 48 hores. Seran identificats com a urgents només en



casos extraordinaris (risc imminent de patir una emergència sanitària) i la urgència haurà de ser determinada pels Serveis Social. En tot cas, el número de casos urgents no podrà superar el 20% del nombre total de casos.

La instal·lació es realitzarà de forma que el terminal/equip de teleassistència tingui la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o de la unitat de control remot a qualsevol tipus de comunicació telefònica, exceptuant que hi hagi impediments tècnics insalvables que ho impedeixin.

En la visita de instal·lació, es realitzaran les proves tècniques que sigui necessàries des del domicili per verificar la cobertura. Aquestes trucades tindran un cost mínim per a la persona usuària (màxim una trucada local) i seran l'evidència del correcte funcionament del terminal i del polsador, confirmant l'alta de la persona en el servei.

Si es comprova una avaria o fallida del sistema, el manteniment tècnic dels aparells es realitzarà en les 48 hores següents a la detecció de la incidència. Els equips hauran d'estar programats per realitzar una comprovació automàtica de funcionament al menys un cop cada quinze dies.

7.1.4. Procediment d'atenció i modalitats de prestació

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per les següents modalitats i condicions:

- a) Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el Centre d'Atenció

Consideracions generals:

La persona usuària podrà establir comunicació amb el CA, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. El cost d'aquesta trucada no podrà ser mai de tarificació especial o addicional, havent de considerar-se com a màxim com a una trucada local.

Davant qualsevol trucada rebuda en el CA, els operadors s'hauran d'identificar com Servei Municipal de Teleassistència de l'Ajuntament de Amposta i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificar-se com teleoperador/a, amb un tracte de respecte i amabilitat, i en la llengua de la persona usuària (català o castellà), informant-la sempre que la conversa serà gravada.

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 10 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció i la durada serà la necessària per atendre l'emergència o demanda que es faci.



Les trucades ateses en el Centre d'Atenció produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària).
- Identificació del terminal o polsador que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complet.
- Recursos disponibles per mobilitzar.
- Procediments d'actuació davant incidències.

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, solament podrà ser finalitzada des del Centre d'Atenció.

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació a emergències i del suport de un/a supervisor/a del CA.

Els tipus generals de comunicacions es classificaran i podran avaluar-se per:

- • Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot.
- Trucades emeses realitzades pel CA a la persona usuària o contactes i/o recursos.
- Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat.
- Trucades/alarmes tècniques, de realització automàtica per a la notificació de l'estat de la tecnologia.

Tipologies de trucades:

Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classifiquen en trucades informatives, per emergència o de seguiment i atenció personal, tipologies i protocols de comunicació que es descriuen a continuació:

- *Informatives:* Són trucades que faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei, com aquelles preventives recomanacions davant situacions específiques o la programació de trucades de seguiment de persones usuàries d'alt risc. S'ha d'informar a l'Ajuntament de Amposta amb caràcter previ d'aquelles trucades informatives no previstes relatives a campanyes, i no previstes en el present Plec, per al seu consentiment.

Les trucades preventives tractaran sobre prevenció d'accidents a la llar, prevenció de caigudes, meteorologia per temperatures extremes de fred i calor, consells sobre salut i cura, actualitat (incendis a prop, canvis horaris..), prevenció estafes i robatoris.



- *D'emergència*: Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos del propi servei, de l'entorn de la persona usuària, i/o de recursos com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, o d'altres.

La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord el protocol descrit a continuació i atenent als següents nivells:

Nivell 1. Resposta verbal

Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del Centre d'Atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.

Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos

La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos propis del servei de teleassistència, de referència de la persona o d'altres recursos públics o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el CA es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació.

El CA serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona des del seu domicili, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona al seu domicili.

Es procedirà a la mobilització de recursos en els casos següents:

- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del Centre d'Atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el CA tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) de l'emergència.

Aquestes intervencions es comunicaran de manera obligatoria mitjançant aplicatiu web o correu electrònic als serveis socials bàsics, i recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar als Serveis Socials de l'Ajuntament de Amposta



- *De seguiment i atenció personal.* Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, o bé per recordar cites, activitats o gestions. Es tracta de transmetre recolzament, confiança i acompanyament permanent.

Atès que el Servei Municipal de Teleassistència és un servei d'atenció centrada en la persona, el seguiment s'haurà d'establir en funció de la diversitat de persones usuàries, de les seves característiques i necessitats. És per això, que el seguiment s'haurà de planificar seguint criteris tècnics de segmentació, que tindran en compte la promoció de l'autonomia de la persona usuària i la seva seguretat, així com la xarxa de suport de la que disposi. Aquesta planificació es comunicarà als Serveis Socials. En tot cas, s'haurà de mantenir un contacte mínim semestral amb totes les persones, tret que per la seva voluntat es vulgui allargar aquest termini. En aquest cas, s'informarà als Serveis Socials de què el termini s'ampliarà i els motius.

Hi haurà diferents nivells d'atenció: bàsic, mitjà, alt i molt elevat, segons la situació de vulnerabilitat de la persona atenent el seu estat de salut, l'estat de l'habitatge i la xarxa de suport que tingui:

- Nivell bàsic: una trucada trimestral de seguiment.
- Nivell mitjà: una trucada bimensual de seguiment.
- Nivell alt: una trucada quinzenal.
- Nivell molt alt: segons el nivell de risc, podran ser setmanals o diàries en casos extrems.

b) Avisos automàtics produïts pel sistema

El Centre d'Atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària per avaries tècniques en el sistema generades per:

- Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Avís de bateria baixa del terminal.
- Avís de bateria baixa de la unitat de control remot.

El Centre d'Atenció haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata.

c) Valoració presencial de la persona usuària

El seguiment de les persones usuàries no es farà únicament per telèfon, sinó també presencialment. A més de la primera visita de valoració, l'equip d'atenció domiciliària de l'empresa haurà de visitar periòdicament els usuaris per mantenir actualitzada la informació i per



conèixer l'evolució de la situació. La temporalitat dependrà dels nivells d'atenció que s'hagin fet i que estarà registrada en el seu expedient. En tot cas, l'empresa contractada haurà de realitzar al menys una visita semestral a cada persona usuària, durant la qual s'omplirà un Informe de valoració que es lliurarà als Serveis Socials Bàsics.

Aquestes visites es realitzaran independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei, instal·lació de terminals i manteniment tècnic del servei, i seran realitzades o supervisades pels coordinadors tècnics.

7.1.5. Suspensió temporal del servei

El servei es podrà suspendre temporalment quan la persona usuària estigui absent del seu domicili durant un període limitat, que serà com a màxim de 2 mesos o un termini inferior amb una data de retorn concreta.

En el procés de suspensió temporal del servei, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

a) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies: per la persona usuària o la família, el Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents, el professional de referència o bé per detecció de la mateixa empresa mitjançant les trucades de seguiment.

b) Serà suficient la comunicació via telèfon. Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei durant el període d'absència.

c) La suspensió temporal es produirà en els següents casos:

- Ingress en centre sociosanitari per convalescència.
- Ingress hospitalari.
- Per vacances o visites a familiars.
- Per obres a l'habitatge o reparacions de serveis i/o subministraments.

d) Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.

e) L'empresa haurà de comunicar la suspensió als Serveis Socials Bàsics, així com la data i el motiu de l'absència.

f) Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir un



control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha d'esdevenir una baixa definitiva.

g) La sol·licitud de represa del servei s'ha de comunicar telefònicament per part de la persona usuària, familiars, o els Serveis Socials municipals al Centre d'Atenció. L'empresa haurà de reiniciar el servei en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de la sol·licitud.

h) Si s'ha procedit a la retirada del terminal, la instal·lació es farà en un període no superior a 48 hores.

i) Les absències temporals del domicili inferiors a dos mesos continuats no impliquen aturada de la facturació atès que la persona usuària no es dona de baixa i continua disposant del terminal i dispositius, si els tingués, en el seu domicili, sense que es puguin assignar a una altra persona.

j) Passats dos mesos de la suspensió, es donarà de baixa el servei i, per tant, es deixarà de facturar, tret de situacions extraordinàries prèvia valoració dels Serveis Socials. En cas de baixa del servei, si posteriorment la persona usuària tornés a necessitar-ho, es tramitaria l'alta del servei de nou amb les mateixes condicions. Si hi hagués llista d'espera, es consideraria una sol·licitud prioritària.

7.1.6. Baixa definitiva del servei

Els motius per sol·licitar una Baixa definitiva en el servei són els següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingress en un centre residencial.
- Absència de llarga durada del domicili habitual.
- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- Trasl·lat a un domicili fora del municipi o a un domicili on rep suport suficient.
- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars de referència.

En el procés de baixa definitiva en el servei, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

a) La sol·licitud de baixa definitiva podrà ser notificada per diferents vies: per la persona usuària o la família, el Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents, el professional de referència o bé la mateixa empresa ho detecta mitjançant les trucades de seguiment.

b) Un cop l'empresa contractada ha contrastat i confirmat la sol·licitud de baixa o situació que



implica baixa definitiva, adreçarà als Serveis Socials un correu electrònic per sol·licitar la confirmació de la bixa definitiva, seguint el model de document de baixa proporcionat per l'Ajuntament de Amposta.

c) Els Serveis Socials municipals confirmaran formalment la sol·licitud en un termini màxim de 10 dies naturals des de la rebuda del document i pel mateix canal que s'ha rebut. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva i cessarà la facturació en el servei.

d) L'empresa procedirà a retirar el terminat del domicili, signant un part d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada. En el cas que la persona usuària o la família no permeti l'entrada o es negui a retornar el terminal, l'empresa haurà de disposar d'un sistema de desactivació del servei de forma que aquest no estigui operatiu.

e) Els Serveis Socials municipals disposaran d'informació de les persones usuàries amb caràcter mensual que han cursat baixa definitiva, la data i el motiu de la baixa.

7.2. Sobre els recursos necessaris per a la prestació del servei

7.2.1. Recursos materials i tecnològics

L'empresa contractada ha de proveir al Servei Municipal de Teleassistència, seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics:

- Terminal domiciliari de teleassistència: unitat fixa més Unitat de Control Remot (UCR)
- Dispositius de seguretat i teleassistència mòbil
- Centre d'Atenció

El Centre d'Atenció s'haurà d'adscriure a l'execució del contracte en els termes previstos al PCAP.

A la finalització del contracte l'empresa contractista mantindrà els drets sobre els recursos materials i tecnològics que hagi aportat o adquirit durant l'execució del contracte d'acord amb el que preveu aquest apartat 5.2.1, així com aquells altres que hagi pogut aportar o adquirir per a la correcta prestació del servei.

Les característiques tècniques específiques dels recursos materials i tecnològics són les següents:



7.2.1.1. Terminal domiciliari de teleassistència

El terminal és el dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica.

L'empresa contractada haurà de comptar amb:

- Un sistema de gestió d'equipament tècnic que assegurí el possible creixement del servei i el manteniment preventiu i correctiu que es derivi de l'estoc en domicili.
- S'haurà de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari.

El terminal domiciliari està constituït per dues unitats: la unitat fixa principal, o terminal, i la unitat de control remot (UCR).

La unitat fixa principal:

Ha de tenir un mínim de dos botons: botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma. Haurà de tenir leds avisadors de trucada i d'incidències tècniques. Aquesta unitat es podrà connectar amb el Centre d'Atenció mitjançant una línia telefònica fixa. En el cas de què no n'hi hagi, caldrà disposar de terminals que utilitzin una línia alternativa a la fixa. També haurà d'acceptar, com a mínim, tres unitats de control remot, que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebi la trucada al Centre d'Atenció.

Les característiques generals de l'equipament tecnològic utilitzat per a la prestació del servei hauran de complir:

Funcionalitats i característiques de la unitat fixa

L'equip de terminal domiciliari ha de ser multiprotocol que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació "mans lliures", fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el Centre d'Atenció quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de la unitat de control remot associada a aquest terminal o altres dispositius perifèrics associats al terminal.

Amb la finalitat de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu- ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat que puguin estar instal·lats i associats a l'equip en complir-se la situació per la qual han estat autoritzats i aprovats.

Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada l'alarma i rebuda aquesta en el Centre d'Atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.



Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o qualsevol dispositiu perifèric associat, enviarà una codificació diferenciada. Es disposarà al menys de les següents codificacions bàsiques:

- Alarma de la persona usuària des de la UCR (identificació UCR)
- Alarma de fallida en la corrent
- Alarma de la persona usuària des del terminal
- Alarma de restabliment de corrent
- Alarma de la persona usuària des d'UCR amb bateria baixa
- Alarma de bateria baixa des del terminal
- Alarma d'atuoxequeig periòdic

Qualsevol dispositiu perifèric associat al terminal domiciliari, tant en el present com en un futur, haurà d'enviar una codificació específica que identifiqui de forma única aquest dispositiu.

En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus, estant una altra en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues trucades arribin al Centre d'Atenció. Després de l'emissió d'una alarma, la persona usuària no podrà mai tallar i alliberar la línia telefònica.

La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia amb total garantia i capacitat de, al menys, 24 hores, 23 i mitja en stand-by, més mitja hora de conversa en estat "mans lliures". Els dispositius comptaran amb un sistema d'implementat de protecció davant descàrregues electroestàtiques de la línia telefònica i sobre càrregues en la tensió d'alimentació.

En el terminal d'usuari es senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, al menys, les alarmes tècniques corresponents a una baixa bateria del terminal i, òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica. Un dels números programats en el equip no deu pertànyer a una xarxa de comunicació intel·ligent en previsió de poder oferir servei en cas de caigudes de les xarxes contractades.

Unitat de Control Remot

La seva funció és emetre la senyal codificada, via radio, des de qualsevol punt del domicili. Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en forma de polsera o penjoll. Aquest últim haurà de tenir un sistema antiestrangulament que ha de complir la normativa EN-50134-2, i un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de 50 metres, com a mínim, de radi a l'interior del domicili, i d'uns 80 metres fora d'aquest.

Haurà de ser hermètica a l'aigua i complir els requisits exigits per al nivell d'estanquitat IP67 i



IPX68, comptar amb una bateria d'alta duració, per un període mínim d'entre 3 i 5 anys, haurà de poder indicar de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el Centre d'Atenció i haurà de poder enviar al terminal avís de bateria baixa.

Normativa de seguretat

Els terminals, UCR, dispositius i altres accessoris hauran de complir amb tota la normativa estatal i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells del organisme que correspongui, quan ho sol·liciti l'Ajuntament). En particular s'exigeix:

- Directiva Europea 199/5/EC del Parlament Europeu i del Consell del 9 de març de 1999 sobre "Harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat" (Directiva R&TTE)".
- Les senyals entre la terminal i la UCR utilitzaran una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per la Direcció General de Telecomunicacions relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemedicina, telealarma i telesenyualització.
- Compatibilitat electromagnètica (EMC) del terminal i UCR marcada per la normativa vigent.

7.2.1.2. Dispositius de seguretat

Per tal de d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar, l'empresa contractada haurà de proveir de dispositius de seguretat en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que facin necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics.

Els dispositius de seguretat tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona en la seva llar i per tant, també del seu entorn familiar i, en definitiva, vetllar per al benestar de la persona, enviant una alarma al Centre d'Atenció si es detectés una emergència d'aquestes característiques. Aquestes alarmes emeses des d'un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del Centre d'Atenció.

L'empresa contractada haurà de facilitar dispositius de seguretat, i inclosos com a part del Servei Municipal de Teleassistència, en els termes següents de tipologia i nombre:

- Dispositius per detectar riscos potencials per a la llar:
 - Detectors de gas: Són dispositius per detectar fuites a la llar de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars on són utilitzats com a combustibles i presenten riscos de fuites i/o hi viuen persones que pateixen



freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

- Detectors de foc/fum: Son dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc, tant si són elèctrics com si no (cuina de gas, braser elèctric o de carbó, etc.) i, a més, hi viuen persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- Detectors de fuites d'aigua
- Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona:
 - Detectors de mobilitat/passivitat: Són dispositius per controlar l'activitat i/o la inactivitat de la persona, per exemple, els detectors d'obertura de portes. El dispositiu alerta d'un incompliment de certa rutina diària d'aquesta persona que pot estar relacionada amb una situació de risc, per la qual cosa es programa el dispositiu, per exemple si s'instal·la a la nevera, controla la no obertura en més de 12 hores.
 - Detectors de caigudes: Son dispositius per detectar la caiguda d'una persona, indicats per persones amb riscos o historials de caigudes freqüents.

A més d'aquests dispositius, l'adjudicatari haurà de disposar de tecnologies adaptades per a persones amb necessitats especials i teleassistència mòbil.

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des en un període màxim d'un any entre revisions.

A més, els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació pel Centre d'Atenció.

Els dispositius hauran de ser via ràdio i emetre sota freqüència 869.250 Mhz. El seu abast haurà de superar els 50 metres.

Els detectors o dispositius hauran de disposar d'un sistema de senyalització acústica i òptica. La senyalització haurà de ser diferenciada perquè l'actuació en el Centre d'Atenció sigui prioritària davant d'altres alarmes convencionals.

Els dispositius enviaran avisos de baixa bateria per garantir un òptim funcionament i s'haurà de garantir una bateria d'una durada mínima de 12 mesos.



Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors de foc i que es puguin reciclar. Així mateix, el seu disseny no comptarà amb arestes perilloses o elements susceptibles de produir lesions.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la prestació actual i haurà d'atendre les noves demandes, sempre que compleixin els requisits i amb l'autorització del Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents.

7.2.1.3. Centre d'Atenció

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, durant l'execució del contracte, d'un Centre d'Atenció que doni cobertura al Servei Municipal de Teleassistència. El Centre d'Atenció serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equips instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR).

El Centre d'Atenció haurà de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

El centre alternatiu de suport haurà de ser independent del principal per poder operar en cas d'avaries o incidències que l'inhabilitin, i doni resposta tècnica en un temps no superior a 30 minuts. Aquest temps no es refereix a distància física, sinó a què el traspàs de les comunicacions d'un centre a l'altre s'ha de fer en menys de mitja hora.

Ambdós centres, disposaran de Sistemes Ininterromputs d'Alimentació Elèctrica que garanteixin el correcte funcionament dels centres d'atenció en cas de tall de subministrament elèctric general. Aquests sistemes hauran de suportar com a mínim l'equipament dels centres d'atenció (inclosa la il·luminació) i l'equipament de la sala tècnica inclosa la climatització de la mateixa.

La sala tècnica on s'ubica l'equipament tecnològic dels centres d'atenció, haurà de disposar d'un sistema de climatització principal i altre de backup.

El Centre d'Atenció haurà de disposar com a mínim d'un backup de les línies telefòniques destinades per rebre i emetre les trucades del servei, així com d'un sistema de gravació per a totes les trucades telefòniques rebudes i emeses.

El Centre d'Atenció ha de comptar amb els següents requisits tecnològics mínims:

- Sistema de comunicacions amb el nombre i tipus de línies telefòniques suficients per garantir l'atenció de la persona usuària amb una central que permeti:



- Transferir les trucades de veu a serveis d'emergència i d'altres números telefònics.
- Oferir la possibilitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció/persona usuària/recursos externs).
- Permetre la funcionalitat de multitasca i multilloc.
- Disposar d'un sistema receptor multiprotocol, fet que permetrà comunicar-se correctament amb terminals de teleassistència de diverses marques.
- Aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:
 - Identificar les persones usuàries de forma immediata.
 - Accedir a les fitxes de les persones usuàries i els protocols d'actuació.
 - Enregistrar la trucada rebuda i permetre poder reproduir-la de forma remota, seleccionant-les per data, hora, usuari i teleoperador/a.
 - Tenir disponible en atendre una trucada, i de forma automàtica, la següent informació:
 - Tipus de trucada
 - Terminal de la qual procedeix
 - Historial de trucades
 - Dades d'identificació de la persona usuària, dades sobre la unitat de convivència, recursos privats de la persona usuària, dades relatives a l'habitatge i d'altres característiques de la persona usuària rellevants per a la prestació del servei.
 - Tenir capacitat per enregistrar la informació sobre les trucades que emeti o rebi el Centre amb identificació de data i hora, línia d'entrada; i en el cas de trucades entrants, disposar de la identificació del terminal que procedeix i de la tipologia d'alarma.
- Sistemes de seguretat i suport:
- Sistema de Replicació de Dades en temps real entre en Centre d'Atenció principal i el Centre de suport.
- Sistema duplicat a nivell de software i hardware
- Sistema de còpies de seguretat que garanteixi la salvaguarda i disponibilitat de les dades.
- Línies de xarxa Intel·ligent i opció de desviament automàtic de trucades entre el Centre d'Atenció principal i el Centre de suport.

7.2.1.4. Digitalització del servei

El servei haurà de tenir previst el desenvolupament i transformació de les xarxes i infraestructures de les telecomunicacions de cara a una possibilitat de millora del Servei Municipal de Teleassistència de l'Ajuntament de Amposta.



Aquesta transició digital ha de contemplar un procés d'integració completa als sistemes d'informació del servei i a la tecnologia complementària que tingui la persona instal·lada a la llar amb l'objectiu d'integrar digitalment les prestacions del servei. A més, aquesta digitalització ha de possibilitar funcions diverses com el monitoratge, l'aprenentatge i la predicció de comportaments alhora que hauria d'obrir noves capacitats de comunicació per a la persona usuària i per al seu entorn que facilitin la seva atenció.

També s'ha de contemplar una proposta redactada d'integració, coordinació i traspàs d'informació entre els sistemes d'informació de l'Ajuntament d'Amposta i del Departament de Drets Socials, alhora d'aconseguir un entorn d'informació d'alta qualitat referent a les dades socials.

La digitalització i l'evolució haurà de ser avaluada al llarg del període d'implantació i s'haurà de realitzar un informe de resultats que inclogui propostes de millora per al futur.

7.2.2. Sobre els recursos humans

L'empresa contractada haurà de comptar amb un equip de treballadors/res suficient i adequat per satisfer les exigències del contracte. Hi ha d'haver teleoperadors/res, coordinadors/res tècnics/ques, , supervisors/res i altre personal tècnic i auxiliar amb la formació, titulació, competències, capacitat i aptituds necessaris per garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

És important que el servei sigui atès per personal amb l'adequada capacitat per gestionar les trucades amb la qualitat exigida, resoldre eficaçment les demandes de les persones usuàries i transmetre-les la confiança en el servei, així com fer una atenció i seguiment domiciliari de qualitat i una gestió del servei correcta.

L'empresa haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, de Seguretat i Higiene en el treball i de Prevenció de Riscos Laborals respecte tot el personal contractat, així com el conveni laboral d'aplicació

L'empresa haurà d'informar expressament al seu personal laboral què dependran exclusivament de l'adjudicatària i que no hi haurà cap relació laboral entre el personal treballador i l'Ajuntament de Amposta.

7.2.2.1. Formació del personal

L'empresa contractada del Servei Municipal de Teleassistència haurà de:



- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència i formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals de formació per persona treballadora adscrita al servei.

L'empresa contractada haurà de realitzar un programa de formació contínua que inclogui un Pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives vinculades a l'objecte del contracte, amb continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió de les incidències, aspectes de millora de la qualitat, així com altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball. Aquest document haurà de ser presentat anualment a l'Ajuntament de Amposta, en format electrònic, com a mínim en els dos primer anys de l'any objecte del Pla.

7.3. Custòdia de claus

L'empresa haurà de disposar d'un espai tancat per a la custòdia de claus en aquells casos en que els Serveis Socials ho proposin, o bé realitzar una proposta alternativa de gestió. Haurà d'estar dotat de mesures de codificació, seguretat i accés (per lector biomètric) restringit per garantir la confidencialitat i màxima seguretat. El sistema de codificació ha de ser fiable, segur i d'ubicació canviant aleatòriament. En cas de robatori o pèrdua, s'haurà de garantir la impossibilitat d'identificar les claus per persones alienes a les autoritzades en el procés de custòdia. Així i tot, en el cas de pèrdua o robatori, l'empresa haurà de tenir previst un protocol d'actuació.

8. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'empresa contractada haurà de disposar d'una aplicació informàtica de gestió que garantirà la comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament de Amposta per tal de gestionar l'activitat del servei. Aquesta plataforma web ha de permetre l'intercanvi de la informació entre les dues parts i també que es puguin tramitar les altes, baixes, suspensions i incidències de les persones usuàries. Ha de permetre una recopilació estadística que permeti una adequada gestió i flexibilitat en l'anàlisi de dades.



8.1. Coordinació i seguiment tècnic entre l'empresa contractada i els Serveis Socials municipals

L'empresa contractada s'haurà de coordinar amb els Serveis Socials a través de la figura del/de la Coordinador/a de zona pel que respecta a la derivació de casos i seguiment de l'activitat en el territori. El control del seguiment de l'activitat municipal s'articularà mitjançant:

- Reunions mensuals de coordinació amb els tècnics referents de Serveis Socials.
- Informe mensual de seguiment de l'activitat del servei al municipi.

L'empresa contractada enviarà per aplicatiu web/núvol , correu electrònic als Serveis Socials de l'Ajuntament de Amposta, i per seu electrònica, un Informe de seguiment amb caràcter mensual que recollirà els principals indicadors del Servei Municipal de Teleassistència. Aquest informe haurà d'estar en format full de càlcul electrònic per tal que l'Ajuntament pugui analitzar i explotar les dades. Aquest tindrà com a mínim , la següent informació mínima: dades sobre l'activitat del servei, dades sobre l'activitat del Centre d'atenció i incidències, persones ateses a domicili, nombre d'emergències ateses, queixes i/o reclamacions rebudes.

8.2. Coordinació i seguiment de gestió entre l'empresa contractada i l'Ajuntament d'Amposta

L'empresa contractada s'haurà de coordinar amb l'Ajuntament de Amposta , a través de la persona que dirigeixi als Serveis Socials, pel que respecta a la coordinació i seguiment de l'activitat en el territori i per treballar conjuntament els temes de gestió i qualitat del servei.

A efectes d'assegurar un procés de seguiment de l'evolució del servei per a l'Ajuntament de Amposta en termes de màxima qualitat, l'empresa contractada haurà de:

- Facilitar aquella informació tant de caràcter ordinari com d'altra de caire extraordinari que, a efectes de control i seguiment del servei prestat als ens locals, pugui requerir- li l'Ajuntament de Amposta.
- Informar i analitzar conjuntament amb l'Ajuntament de Amposta les queixes i reclamacions que puguin ser interposades per les persones usuàries del servei i/o algun dels ens locals.
- Treballar amb l'Ajuntament de Amposta les modificacions que sobre els procediments d'atenció puguin produir-se i d'aquelles informacions noves relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Amposta en l'elaboració dels estudis d'avaluació d'impacte que es puguin realitzar o en la realització de proves pilot que siguin considerades com a necessàries per a la millora de la qualitat en la prestació del servei.



Dossier anual de gestió

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar un dossier de gestió del servei amb un format gràfic per a la seva divulgació. Aquests dossiers seran lliurats a l'Ajuntament de Amposta per seu electrònica abans del 10 de febrer de l'any següent al de la memòria. Contindrà les dades següents:

- Anàlisi del perfil de la persona usuària. Sexe, edat, sector, convivència, grau de persones dependents
- Evolució de l'activitat general (nombre de persones usuàries, cobertura, altes, baixes, nombre de dispositius...)
- Activitat del Centre d'atenció: anàlisi de trucades
- Nombre de visites domiciliàries, motius
- Equip professional dedicat al servei
- Qualitat i millores introduïdes
- Recursos materials de l'empresa
- Compliment de les condicions especials d'execució
- Altres dades que puguin ser d'interès per al servei

Aquest dossier el presentarà la direcció de l'empresa a la direcció de l'àrea de Serveis en la reunió anual de seguiment i valoració de l'execució del contracte.

L'Ajuntament de Amposta, en tot cas, podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida en el plec de contractació, sempre i quan les dades requerides siguin claus per a la prestació del servei o el seguiment, el control del servei i tecnològicament sigui factible la seva explotació.

9. ESTÀNDARS DE QUALITAT

Atès que es considera necessari per a la correcta execució de les prestacions, i davant la necessitat de garantir els nivells tècnics i de qualitat que exigeix el servei per la seva naturalesa assistencial, l'empresa haurà de mantenir vigent, durant tota l'execució del contracte, la disposició del Sistema de Gestió de la Qualitat exigit com a condició especial d'execució, que compleixi amb els estàndards de la Norma UNE EN ISO 9001:2015 i de la Norma específica de servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia Norma UNE 158401:2007 o 2019, i que haurà de ser acreditable en qualsevol moment d'acord amb els paràmetres previstos al PCAP.

9.1. Sistema de Gestió de la Qualitat

Sens perjudici del compliment de tots els estàndards establerts en les normes citades,



particularment el Sistema de Gestió de la Qualitat que apliqui l'empresa per a la prestació del servei haurà de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars i altre personal vinculat al servei.
- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Amposta en els terminis descrits en l'apartat 6. Mecanismes de coordinació i seguiment del present plec i amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.
- Tenir un sistema de custòdia de claus que garanteixi la seva seguretat per aquells casos en les que no hi ha suficient xarxa familiar o relacional.
- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen en el present plec.

Disposarà d'un Pla de Qualitat documentat que ha de definir:

- La política de qualitat.
- Els objectius.
- El funcionament i l'organització.

Aquest Pla haurà d'estar documentat i aplicat al servei específic descrit en el present plec. Haurà de ser revisat anualment i les modificacions o millores seran comunicades a l'Ajuntament de Amposta.

L'empresa contractada haurà de basar el seu sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els següents indicadors de qualitat, que s'hauran de mesurar amb una periodicitat trimestral, i que l'Ajuntament avaluarà durant les reunions de coordinació, així com amb l'informe mensual de gestió, per tal de vetllar pel manteniment de la qualitat del servei durant la durada del contracte. La disminució reiterada de la qualitat serà objecte de penalitzacions en els termes que es preveuen al PCAP.



Inici del servei:

- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta prioritària.
- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta normal. Prestació del servei:
- Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el Responsable del servei i Coordinador de Teleassistència que s'han mantingut amb els responsables municipals.
- Índex de satisfacció de les persones usuàries del servei.
- Percentatge de persones usuàries del servei sobre les que s'ha avaluat la prestació del servei
- Nombre de persones usuàries amb queixes del servei respecte al nombre total de persones usuàries al municipi.
- Temps mitjà (en segons) de resposta del/de la teleoperador/a a una trucada una vegada ha entrat en el Centre d'Atenció.
- Temps mitjà (en minuts) des de que es rep una trucada en el Centre d'Atenció fins la mobilització de recursos especialitzats (bombers, ambulància, seguretat...)
- Temps mitjà (en minuts) des de que es rep una trucada en el Centre d'Atenció fins la mobilització d'altres recursos com família o veïnatge.
- Temps mitjà (en minuts) de durada de les trucades de les persones usuàries.
- Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària al mes.
- Nombre d'emergències detectades a través dels detectors de seguretat, localitzadors GPS i de les terminals específiques per a persones amb dificultats d'oïda i/o comunicació.

Annualment, també haurà d'informar sobre el nombre de persones usuàries a les que s'ha realitzat una enquesta de satisfacció respecte al total de persones usuàries. Aquesta enquesta la podrà realitzar una empresa aliena a la licitadora, que hauria de ser contractada per ella.

Baixa o finalització del servei:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei a causa de la insatisfacció en la prestació del mateix.

Personal:

- Total d'hores de formació emesa.
- Mitjà d'hores de formació rebuda per treballador/a.

Recursos materials:

- Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el Centre d'Atenció.
- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el Centre d'Atenció.



Centre d'Atenció:

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del Centre d'Atenció i que activen el sistema de suport.

9.2. Protocols de gestió del servei

L'empresa haurà de comptar amb Protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a l'atenció a les persones usuàries en la prestació dels serveis, que l'Ajuntament haurà de validar, especificats a continuació:

Des del Centre d'Atenció s'ha de garantir per part del personal, el coneixement i aplicació, de al menys els següents protocols:

- Alta en el servei.
- Actuacions davant comunicacions de:
 - Atenció d'avisos automàtics del sistema.
 - Atenció a trucades d'emergència.
 - Atenció de trucades informatives i de seguiment.
 - Mobilització de recursos externs.
 - Detecció i actuació davant la sospita de violència domèstica o de gènere.
- Comunicació i coordinació amb l'Ajuntament de Amposta.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu).
- Suspensió temporal en el servei.
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Baixa en el servei.

Amposta, a data de la signatura electrònica

Assumpta Eixarch Conesa
Coordinadora de Serveis Socials Bàsics