



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI OFICINA ÚNICA D'ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS, DEPENDÈNCIA I GESTIÓ DIGITAL DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES**



## **ÍNDEX**

### **PRIMERA.**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 1.1 Objecte del contracte | 3 |
|---------------------------|---|

### **SEGONA.**

|                   |   |
|-------------------|---|
| 2.1 Marc normatiu | 3 |
|-------------------|---|

### **TERCERA.**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 3.1 Descripció del servei   | 3 |
| 3.2 Objectius               | 4 |
| 3.3 Destinataris del servei | 4 |

### **QUARTA.**

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| 4.1 Consideracions tècniques de la prestació del servei | 4 |
| 4.2 Organització del servei                             | 5 |
| 4.3 Mitjans materials                                   | 5 |

### **CINQUENA.**

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 5.1 Personal que atendrà el servei  | 6 |
| 5.2 Perfils del personal            | 6 |
| 5.3 Obligacions de l'adjudicatari/a | 6 |

### **SISENA.**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 6.1 Coordinació del servei | 7 |
|----------------------------|---|

### **SETENA. ALTRES ASPECTES DE LA CONTRACTACIÓ**

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| 7.1 Tractament de dades                              | 7 |
| 7.2 Difusió del servei, documentació i dret d'imatge | 7 |



## **PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE**

1.1. És objecte d'aquest plec el conjunt de prescripcions tècniques que regiran l'adjudicació per a la contractació de L'Oficina Única d'Atenció a les persones grans, dependència i gestió digital, que es defineix com un servei municipal on s'informarà de tots els tràmits, serveis i recursos els quals poden ser necessaris tant per franja d'edat com per la situació de dependència. En aquest espai també s'assessorarà, s'orientarà i si cal, es derivarà cap a aquells serveis que s'ajustin millor a les necessitats de la persona consultant, tenint present el parer de la persona i d'en quin moment del seu cicle vital es trobi.

A l'Oficina Única es centralitzarà l'accés a diferents tràmits i es farà un acompanyament en l'execució del tràmit per tal de minvar la discriminació a causa de la bretxa digital. També es vol realitzar una diagnosi de l'envelliment al territori per poder dissenyar estratègies i accions de futur.

## **SEGONA. MARC NORMATIU**

2.1. El marc normatiu de referència que estableix la prestació d'aquests serveis ve determinat per:

La Llei reguladora de les Bases de Règim Local (L7/1985, de 2 d'abril) configura com a competència pròpia del municipi, l'avaluació i informació de necessitats socials, i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió socials (arts. 25.2.e i 26.1.c).

Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials.

Aquest projecte s'adequa al II Pla Estratègic de Serveis Socials, PESS, 2021-2024. El Pla considera prioritari afrontar el repte de l'envelliment de la població.

I també s'emmarca, aquest projecte, dins del "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Componente 22: Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión" del Govern d'Espanya. L'objectiu principal d'aquest component és la modernització i reforç del conjunt dels serveis socials, amb especial atenció al model de cures de llarga durada, promovent la innovació i un model d'Atenció Centrada en la Persona.

Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

Reglament (CE) 213/2008 de la Comissió de 28 de novembre de 2007, que modifica el Reglament (CE) no 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel que s'aprova el Vocabulari comú de contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament Europeu i del Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que a la revisió del CPV

## **TERCERA. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

3.1. Sant Pere de Ribes és un municipi conformat per dos nuclis de població principals separats entre ells per 6 km de distància i amb molta població disgregada en diferents urbanitzacions. Aquesta idiosincràsia territorial facilita situacions de solitud no volguda entre les persones majors de 65 anys o persones amb situació de dependència, a més dificulta l'accés a serveis i recursos de la xarxa. Es promourà accions dirigides a compensar les desigualtats causades per les grans distàncies i per la bretxa digital, a un sector de la població ja vulnerable sigui per la seva edat, situacions específiques de salut... Amb aquest projecte es vol tenir un impacte no només sobre les persones grans o amb situació de dependència sinó també sobre les persones cuidadores.

Actualment les persones s'han de dirigir a diferents espais per realitzar cada un dels tràmits, obligant aquesta població vulnerable a fer desplaçaments tenint com a centre el tràmit o departament. Això provoca que la persona és desconexora de tots els possibles ajuts o serveis, o que si el tràmit, en si mateix es converteixi en una problemàtica més a afegir a les seves condicions. En crear l'Oficina Única es treballarà des de l'Atenció Centrada en la Persona. Oferint un únic contacte, solucions personals de manera holística optimitzant els recursos i estalviant esforços innecessaris tant a les persones grans o en situació de dependència com a les persones cuidadores.



### 3.2. Objectius

- Prevenir les situacions de dependència.
  - Sensibilitzar a la ciutadania sobre l'envelliment actiu i saludable.
- Ajustar els serveis i recursos a les necessitats de les persones grans o amb situació dependència
  - Unificar tots els serveis i recursos, públics i privats, per a les persones grans o en situació de dependència en un únic punt d'atenció.
  - Disminuir la desigualtat causada per la bretxa digital
  - Millorar l'accés al sistema, les prestacions i els serveis.
- Vetllar per les situacions de solitud no volguda entre les persones grans
  - Dissenyar protocols de detecció persones vulnerables per la seva edat.
  - Donar suport a les persones cuidadores.
- Promoure l'autonomia i l'activació de les persones grans a la seva llar.
  - Desplegar dispositius basats en la intel·ligència artificial a les llars de les persones grans
- Fomentar la participació comunitària de les persones grans.
  - Implicar a les persones de 65 o més anys en el disseny d'accions dirigides a la millora de la comunitat.

### 3.3. Destinataris del servei

Les persones destinatàries directes són persones de 65 o més anys, residents al municipi de Sant Pere de Ribes tinguin o no una resolució de grau de discapacitat o de situació de dependència. Persones en situació de dependència tinguin o no una resolució en qualsevol moment del seu cicle vital.

Persones cuidadores de ciutadania amb les casuístiques abans mencionades residents al municipi de Sant Pere de Ribes.

Persones que degut a l'analfabetisme digital es trobin en situació de vulnerabilitat a l'hora d'accedir als recursos.

## **QUARTA. CONSIDERACIONS TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### 4.1. Descripció del Servei i tasques a realitzar.

Servei adreçat a la ciutadania del municipi de Sant Pere de Ribes, persones grans o amb situació de discapacitat i/o dependència i llurs cuidadores.

La metodologia de treball del projecte es trobarà emmarcat en el Model d'Atenció Centrada en la Persona, ACP.

Segons el Consorci del Centre de Terminologia, TERMCAT, defineix l'ACP com el "Model d'atenció integrada en què la persona atesa és part activa de la planificació, el desenvolupament i l'avaluació del procés d'atenció, amb l'objectiu que aconsegueixi els màxims nivells possibles de salut, qualitat de vida i benestar, i se li respectin la dignitat, els drets, les necessitats i les preferències".

Es pretén establir un pla únic d'atenció personalitzada per a cada persona usuària tenint en compte les seves necessitats, els seus interessos i la seva capacitat de decisió, a fi de promocionar la seva autonomia personal i la participació comunitària enfortint els vincles socials de proximitat respectant el projecte vital de cadascú i cadascuna.

La part essencial d'aquest projecte és la proximitat i l'accés a la informació, tràmits i gestions, oferint en un únic contacte solucions personalitzades optimitzant els recursos i estalviant esforços i desplaçaments innecessaris de les persones grans o amb situació de dependència.



Hi haurà una professional coordinadora del projecte d'Oficina Única d'Atenció a les Persones Grans i la Dependència, una persona Tècnica informadora i una persona Tècnica administrativa, amb motiu de la idiosincràsia del terme municipal l'atenció es farà, tant a les oficines d'atenció ciutadana, una ubicada al nucli de Ribes i una altra al nucli de Les Roquetes com a espais de proximitat com mercats i fires o al mateix domicili de la persona demandant.

El líder del projecte serà l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes. Es treballarà amb col·laboració de diferents empreses, entitats i institucions per dissenyar i implementar la cartera de serveis que oferirà l'Oficina Única. Aquesta cartera estarà en contínua revisió tant per part de l'equip tècnic dels diferents agents implicats com per les conclusions estadístiques extretes a través de les demandes de les persones usuàries.

#### 4.1.1. Intervenció individual

- Informació , orientació i assessorament a la ciutadania.
- Detecció de necessitats i informar de la Cartera de Serveis.
- Coordinació amb els agents de la xarxa per tal d'activar els recursos necessaris.
- Detecció de situacions d'alta vulnerabilitat
- Suport a la tramitació
- Realitzar les visites a domicili que es requereixin

#### 4.1.2. Intervenció comunitària

- Dinamització de la taula de Gent gran i discapacitat
- Realitzar propostes i accions per prevenir i actuar en les situacions de solitud no desitjada.
- Realitzar campanyes de sensibilització, informació i prevenció tant en xarxes com a espais de proximitat.
- Difusió de les accions portades a terme.
- Creació i difusió d'una Guia local dels Serveis i recursos dirigits a la població de 65 anys o més. Així com les persones amb situació de dependència.

#### 4.2. Organització del servei

El servei es prestarà mitjançant atenció presencial, telefònica i telemàtica a l'OAC de la casa de la Vila i a l'OAC de l'edifici municipal Vinya d'en Petaca s/n. L'adjudicatari/a tindrà accés a internet, telèfon mòbil, ordinador, impressora, per tal de dur a terme les gestions i tràmits pertinents en el mateix moment.

En cas de necessitat aquesta atenció també es pot realitzar directament en els domicilis de la ciutadania.

Periòdicament es faran campanyes d'informació i difusió a espais de proximitat com a mercats, fires i actes culturals.

L'Oficina realitzarà l'atenció a la ciutadania :

De dilluns a dijous : 8:30h a 14h.

Una tarda a la setmana: 17h a 19h

Els divendres es realitzaran les diferents visites a domicili.

L'adjudicatari/a haurà d'afavorir la bona relació i tracte amb les persones usuàries, i facilitar la comprensió i enteniment, respectant la capacitat de decisió de la persona atesa. Quan s'acordi una visita a domicili la persona usuària haurà d'estar present, no podent-se realitzar si no es dona aquest supòsit.

#### 4.3. Mitjans materials

L'adjudicatari/a haurà de disposar dels mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca, essent imprescindible:

- Mobiliari per estands i fires necessaris per prestar el servei als espais de proximitat.



## **CINQUENA. PERSONAL DEL SERVEI**

### **5.1. El personal que haurà de garantir l'adjudicatari/a:**

1 professional que realitzi les funcions del coordinador/a del Servei amb dedicació exclusiva:

- Seguiment del Servei anàlisi de les demandes ateses.
- Coordinació amb Serveis Socials Basics del municipi.
- Coordinació amb altres agents dels territoris, havent consensuat prèviament amb els SSB el pla de treball establert.
- Anàlisi i informes de necessitats, elaboració de mapes de recursos i serveis.
- Supervisió de les informadores, actualització de la informació de Serveis, criteris d'accés requisits, copagament, etc.
- Dinamització de la taula de Gent gran i discapacitat
- Elaboració de circuits i procediments i supervisió de la seva qualitat, en coordinació amb la responsable de l'ajuntament.
- Realització de la memòria i l'avaluació anual.

1 professional amb funcions de l'informador/a

- Recepció i atenció de les demandes presencialment i/o telefònica o telemàtica.
- Atenció personalitzada en funció de la demanda: informació, orientació i assessorament.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments, derivar al departament de serveis socials municipal i activar actuacions d'acompanyament i suport personalitzat.
- Gestió administrativa i gestió de l'agenda.
- Registre de les actuacions realitzades i indicadors d'avaluació.

1 professional amb funcions administratives

- Suport als tràmits digitals a la ciutadania
- Atenció telefònica
- Gestió d'agendes
- Preparació d'expedients
- Organització documental
- Gestió d'espais

Caldrà mantenir i proveir de manera immediata les substitucions per absència, baixa laboral o inassistència al treball del personal del servei i la formació adient en les matèries objecte del servei.

### **5.2. Perfils del personal:**

Els títols acadèmics i/o professionals:

- a) Coordinadora del Servei: CFGS en intervenció social; Grau o equivalent en Educació Social o Treball Social
- b) Informador/a: CFGS en intervenció social; Grau o equivalent en Educació Social o Treball Social
- c) Tècnic administratiu: GFGS o GFGM branca administració; Batxillerat.

### **5.3. Obligacions de l'adjudicatari/a**

L'adjudicatari/a, a més de l'establert en aquest plec, seleccionarà i disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i d'eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'únic/a obligat/da i responsable del compliment de les disposicions legals de contractació, seguretat social, tributació i prevenció de riscos laborals. El personal no tindrà cap vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.



Les baixes, vacances, permisos i absències del personal, hauran de cobrir-se de forma immediata, a càrrec de l'adjudicatari/a, evitant la reducció del personal necessari. Les substitucions o modificacions de personal caldrà comunicar-les prèviament a la responsable del seguiment del servei de l'ajuntament.

L'adjudicatari/a ha de garantir el reciclatge, la formació permanent, la supervisió i el suport tècnic del seu personal amb la finalitat de garantir un servei eficient i de qualitat.

El personal ha de garantir el secret professional i la confidencialitat de les dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

#### **SISENA. COORDINACIÓ DEL SERVEI**

L'adjudicatari/a haurà de presentar a l'ajuntament tota la informació relacionada amb la prestació del servei, quan aquesta li sigui sol·licitada, i facilitar les tasques de supervisió i de control.

S'acordarà un calendari de reunions i uns indicadors d'avaluació que podran ser modificats per acord entre les dues parts.

L'adjudicatari/a presentarà una memòria anual de les activitats realitzades, que contindran les dades bàsiques del servei, amb una valoració dels resultats obtinguts i propostes de millora. Els indicadors que a priori caldrà recollir:

- Nombre de persones, gènere, edat i situació que s'adrecen a l'Oficina Única.
- Nombre tràmits realitzats.
- Nombre d'incidències en tramitació resoltes
- Nombre d'orientacions, assessoraments i derivacions realitzades l'Oficina Única i al domicili
- Nombre de reunions planificades i les fetes.
- Nombre d'entitats que assisteixen i participen en les reunions.
- Nombre d'acords duts a terme.
- Nombre de situacions de solitud no volguda detectades

#### **SETENA. ALTRES ASPECTES DE LA CONTRACTACIÓ**

##### **7.1. Tractament de dades**

L'adjudicatari/a únicament farà servir les dades que li faciliti l'ajuntament, així com les dades que obtingui en exercici de les prestacions dels servei contractat. No s'autoritza a fer-ne cap altre ús ni comunicar-ho a tercers.

Una vegada finalitzada la relació contractual l'adjudicatari/a procedirà a la destrucció de tots els documents i fitxers en els quals consti qualsevol dada de caràcter personal i, d'una altra, retornarà a l'ajuntament tots els fitxers o documents i arxius que s'acordi, amb l'excepció dels que l'adjudicatari/a tingui l'obligació de conservar per l'aplicació de les disposicions legals vigents

##### **7.2. Difusió del servei, documentació i dret d'imatge**

Correspon a l'ajuntament la titularitat de tota la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti del tractament, de processos d'avaluació, d'estudis i informes, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que s'elaborin en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivin de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació utilitzada pel servei constarà la titularitat de l'ajuntament de Sant Pere de Ribes, especificant-se que l'adjudicatari/a realitza la gestió tècnica. Aquesta haurà de comptar amb el vistiplau de l'ajuntament, prèvia a la seva publicació.