



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI QUE PRESTI SUPORT PSICOLÒGIC I BENESTAR EMOCIONAL AL PERSONAL TREBALLADOR I QUE ABORDI LES SITUACIONS CONFLICTIVES COL·LECTIVES D'ORÍGEN PSICOSOCIAL ENTRE EL PERSONAL TREBALLADOR DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1. OBJECTE

L'objecte de la contractació és disposar de:

- Un servei que presti suport psicològic al personal de l'ajuntament, tant en situacions psicosocials relacionades amb la seva feina com del seu entorn personal, amb programes de **benestar emocional i suport psicològic individual (atenció individual)**.
- L'atenció de grup fent un **abordatge de situacions conflictives col·lectives d'origen psicosocial (atenció col·lectiva)** entre el personal treballador de l'Ajuntament, a conseqüència, principalment, de casos derivats de conflictes interpersonals en l'àmbit laboral i d'actes inclosos en el protocol d'assetjament laboral.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'àmbit de cobertura dels programes contractats abasta la totalitat dels empleats i de les empleades adscrits/es a la plantilla corporativa i que desenvolupen les seves tasques en qualsevol dels centres de treball de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. La plantilla, en l'actualitat, és d'aproximadament de 800 persones empleades repartides en 80 centres de treball.

Segons l'Organització Mundial de la Salut, l'ansietat, l'estrès i la depressió s'estan convertint en la principal causa de baixa laboral en les empreses, i les baixes per motius psicològics són les més llargues, amb una mitjana superior a 90 dies. Així mateix, l'estratègia catalana de Seguretat i Salut Laboral 2021-2026 destaca que els trastorns de salut mental són una de les principals malalties relacionades amb el treball i també considera que la promoció de la salut en el treball és completària, no substitutòria, de la prevenció de riscos laborals.

Atès que les persones són el recurs més valuós en una organització com la nostra, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per tal de prevenir aquest patró entre el seu personal treballador, vol implantar un programa preventiu d'abordatge individual des de la vessant psicològica (com s'indica en la Nota Tècnica de Prevenció 780) i complementar-ho amb l'estudi de situacions concretes de conflicte col·lectiu d'origen psicosocial.

Cal dir, que l'Ajuntament, durant l'any 2023 i 2024, amb una plantilla aproximada de 800 persones, ha implantat un programa d'atenció psicològica individual per al personal treballador, com a prova pilot, orientat a millorar i ajudar a resoldre dificultats professional i personals que afecten al dia a dia des de la vessant psicosocial. Els resultats obtinguts de l'aplicació d'aquest programa han estat molt positius (durant l'any 2023 han fet ús del programa un 8,62% de la plantilla amb un total de 382 atencions individualitzades i existeix un grau molt alt de satisfacció entre el personal usuari (nota de 8,67). S'ha demostrat que és una actuació efectiva pel personal treballador. Així mateix, en atenció col·lectiva, durant l'any 2023, s'han dedicat unes 20h a l'abordatge de conflictes psicosocials entre equips de treball.



3. OBJECTIUS

ATENCIÓ INDIVIDUAL:

- Oferir suport emocional i psicològic a la persona treballadora davant els estressors psicosocials, conflictivitat entre companys i usuaris/, agressions,... ja que una persona amb problemes emocionals personals no rendeix de manera adequada i augmenta la seva possibilitat de patir estrès laboral.
- Orientar al treballador/a al maneig d'estrès i afrontament de situacions conflictives, solució de problemes (alternatives), mesures d'autocura personal, millora d'habilitats.
- Establir reptes personals dirigits a cada treballador per a la millora del seu benestar.

ATENCIÓ COL·LECTIVA:

- Abordar situacions conflictives col·lectives concretes d'origen psicosocial entre el personal treballador: fer anàlisi i fer propostes de resolució.

4. BENEFICIS

A través de la implantació del programa de suport emocional i psicològic, i de l'estudi dels conflictes psicosocials col·lectius, es pretén:

- Proporcionar recursos i dotar de noves habilitats i coneixements als empleats sobre temes emocionals que els ajudarà a millorar el seu benestar personal, repercutint aquest en un millor i major rendiment laboral i que actuaran prevenint l'aparició de futurs problemes de caire psicològic.
- Reduir l'absentisme, canalitzant apropiadament les preocupacions i els problemes dels treballadors mitjançant l'orientació adequada para la seva solució. Hi ha dades i estadístiques que reforcen que es redueix l'absentisme i el presentisme per a les persones que s'acullen a aquests programes.
- Detectar de manera precoç qualsevol alteració en el clima o relacions laborals per fer una intervenció adient el més aviat possible i evitar que es converteixi en un problema crònic i de difícil solució.
- Millorar la productivitat ajudant al personal treballador a confrontar-se, d'una forma immediata i efectiva, amb els factors organitzacionals que estan presentant disfuncionalitats.
- Integrar el programa de suport psicològic i benestar emocional en el conjunt de beneficis socials de la empresa.
- Millorar el clima laboral mitjançant l'estudi precoç de conflictes entre personal treballador i la proposta de resolució dels mateixos.

5. DEFINICIÓ DELS SERVEIS REQUERITS

El conjunt de serveis requerits que conformen l'execució del contracte, i que hauran de ser desenvolupats per l'empresa adjudicatària són els següents:



5.1. ATENCIÓ INDIVIDUAL

- **Servei d'Assistència Psicològica i Coaching**

Es tracta de un servei d'atenció psicològica extern a l'empresa que el/la treballador/a pot utilitzar de forma confidencial i gratuïta en situacions relacionades amb la seva feina i àmbit personal que li generin malestar, físic, psicològic o emocional.

El/la treballador/a de l'Ajuntament (fixe o interí de >9 mesos) podrà sol·licitar assistència psicològica o coaching quan ho desitgi amb un/a psicòleg/loga-coach tant per la problemàtica relacionada amb la feina com del seu entorn personal.

Es podrà concertar visita mitjançant una trucada telefònica gratuïta o a través del portal web i/o App de mòbil, si és que en disposa.

Les sessions podran ser presencials, per videotrucada o telefònicament si el treballador/a ho desitja, i tindran una durada d'entre 50 i 60 minuts aproximadament.

Els tractaments psicològics tindran un mínim de 4 sessions i no tindran una limitació màxima de sessions preestablerta i es mantindran actius fins a la remissió de la simptomatologia que va motivar la consulta.

L'Ajuntament facilitarà, mensualment, a l'empresa contractista una llista del personal treballador usuari del programa que s'ha donat de baixa i/o d'alta en la plantilla municipal durant aquell mes.

L'atenció psicològica acabarà quan finalitzi la relació contractual del treballador/a amb l'Ajuntament.

- **Recolzament i cura del benestar emocional i personal:**

A més de l'atenció personalitzada ha d'haver activitats de recolzament a la cura del benestar emocional del personal treballador: webinars, tallers, continguts en format vídeo, articles, podcats, i que es pugui accedir des d'un portal web o d'aplicacions de mòbil.

- **Recolzament a Recursos Humans i al Servei de Prevenció de Riscos Laborals:**

Donar suport a Recursos Humans i al Servei de prevenció de riscos laborals, per a ajudar a resoldre qüestions amb els seus empleats i empleades a través d'un assessorament expert per part de l'equip de psicòlegs clínics relacionada amb aspectes psicològics que tinguin a veure, en general, amb el personal empleat de l'Ajuntament i sempre que el pacient així ho hagi autoritzat.

5.2. ATENCIÓ COL·LECTIVA

- Es tracta de què els/les psicòlegs/ògues/coachs de l'empresa contractista, a petició de Recursos Humans i/o Servei de prevenció de riscos laborals, facin l'anàlisi de situacions conflictives col·lectives concretes d'origen psicosocial entre el personal treballador, a conseqüència, principalment, de casos derivats de conflictes interpersonals en l'àmbit laboral i d'actes inclosos en el protocol d'assetjament laboral, i facin un informe de diagnosi i de propostes de resolució del problema i ho lliurin a l'Ajuntament.



6. ACTUACIONS:

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà de realitzar les següents actuacions obligatòries:

- **Disposar dels recursos humans, ja siguin propis o subcontractats, i materials necessaris per realitzar l'activitat de suport psicològic i complir amb les normatives vigent.**

Mitjans personals. Disposarà d'un equip de treball de professionals mínim compost per:

- Un/a coordinador/a, que es reunirà periòdicament amb el SPRL de l'Ajuntament per fer seguiment del servei.
- Un/a psicòleg/a clínic/a. Titulació requerida d'especialista en psicologia clínica i amb una experiència laboral acreditada en aquest àmbit d'un mínim de cinc anys.
- 5 psicòlegs/ògues generals sanitaris sense ser especialistes en psicologia clínica amb una experiència laboral acreditada d'un mínim de 5 anys.
- 2 professionals Coachs certificats amb la titulació de llicenciatura o grau en psicologia per a desenvolupar les habilitats que demani el personal amb una experiència laboral acreditada d'un mínim de 5 anys.

Tot el personal especialitzat responsable de l'execució del contracte, que pugui formar part del contracte, disposarà de les titulacions acadèmiques exigides i dels anys d'experiència laboral exigides, i estarà registrat en el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya o d'altres comunitats autònomes (condició que han de complir també tots/es els/les professionals que s'ofereixin com a millores). L'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable signada electrònicament pel representant legal de l'empresa, informant d'aquestes dades.

Mitjans materials. Ateses les característiques del contracte ha de disposar de:

Un centre sanitari, com a mínim, on es pugui donar servei de forma presencial, ubicat a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet o ciutats confrontants (Barcelona, Badalona, Sant Adrià del Besos, Montcada i Reixac) per quan les sessions siguin presencials, amb tots els mitjans materials addicionals que es comprometin a aportar en les seves ofertes. Les sessions podran ser presencials en el mateix centre que ofereix el servei, o de forma telemàtica i ho decidirà el/la treballador/a usuari/a.

El centre on es fan les atencions presencials ha d'estar inscrita com a centre sanitari tal i com estableix el Departament de Salut, en el Reial Decret 1277/2003, de 10 d'octubre, pel qual s'estableixen les bases generals sobre autorització de centre, serveis i establiments sanitaris. L'empresa haurà d'aportar un certificat o document acreditatiu conforme el centre d'atenció està inscrit com a centre sanitari.

- **Pel programa d'atenció individual:**

- Disposar d'un telèfon de contacte gratuït amb ampli horari per sol·licitar les visites d'atenció.

- Oferir assistència telemàtica o presencial, i com a últim recurs i sempre a petició del treballador, telefònica, dins de l'horari de **dilluns a divendres, de 9 a 21 hores**. No hi ha desplaçament de l'adjudicatari a cap dels nostres centres de treball per realitzar les visites.
- Atendre qualsevol problemàtica causada per dificultats lligades a l'àmbit laboral i les problemàtiques psicològiques d'àmbit personal que poden repercutir a l'entorn laboral.
- Assegurar l'accés confidencial i gratuït per demanar el programa de suport psicològic i benestar emocional.
- Garantir un nombre mínim de visites psicològiques necessàries de forma individual per a cada treballador/a per assolir les estratègies d'afrontament necessàries.
- L'atenció psicològica d'un treballador/a s'ha de garantir que sigui sempre amb el mateix professional (exceptuant causes majors).
- Atendre casos que des de Recursos Humans i/o Servei de Prevenció de Riscos Laborals es considerin urgents.
- Presentar mensualment un informe de l'ús del programa de suport psicològic que respectarà la confidencialitat en relació a la informació clínica del personal treballador que hagin fet ús, però que garanteixi les dades suficients per detectar alteracions a nivell de clima laboral o situacions de risc psicosocial al Servei de Prevenció de Riscos Laborals (SPRL).
- Presentar anualment les valoracions de satisfacció del personal treballador que ha fet ús del programa.
- Tenir un coordinador amb el SPRL de l'Ajuntament a fi de reunir-se periòdicament per fer seguiment del programa.
- Fer, com a mínim, una sessió formativa o divulgativa sobre aspectes relacionats amb el programa de suport psicològic i benestar emocional. Aquestes sessions no implicaran desplaçament de l'adjudicatari als nostres centres.
- Fer programes i accions de recolzament al benestar emocional del personal treballador mitjançant reptes personals, webinars, tallers, portal web, apps...

Pel programa d'abordatge de situacions conflictives col·lectives de caire psicosocial:

- Disposar d'un professional de referència per atendre els casos que des del Servei de prevenció de riscos laborals s'han d'estudiar de forma col·lectiva.
- Analitzar la situació conflictiva col·lectiva concreta i fer l'estudi d'anàlisi i diagnòstic en el centre de treball. En aquest cas el professional que fa l'estudi s'ha de traslladar a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
 - Fer totes les entrevistes necessàries al personal treballador implicat (denunciant, denunciat i testimonis, si és un cas d'assetjament laboral, o al personal implicat, en altres situacions conflictives).
 - Passar tests o qüestionaris psicomètrics al personal implicat, si fos necessari.
 - En totes les situacions s'ha de discriminar si hi ha una situació d'assetjament laboral.



- Elaborar un informe de resultats i una proposta de mesures correctores per resoldre el problema.
- Presentar l'informe al Servei de prevenció de Riscos Laborals i/ a Recursos Humans de forma presencial.
- El contractista, davant la demanda del SPRL de l'Ajuntament, presentarà un pressupost a l'inici de l'abordatge del conflicte psicosocials, amb el total d'hores necessàries i la despesa corresponent, que haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.

7. SEGUIMENT DEL PROGRAMA DE SUPORT PSICOLÒGIC I BENESTAR EMOCIONAL (ATENCIÓ INDIVIDUAL)

L'empresa adjudicatària del programa realitzarà seguiment i avaluació mensual de les activitats del programa d'atenció individual utilitzant els següents indicadors que tenen finalitat estadística.:

- Nombre de persones noves sol·licitats del programa (atenció psicològica o activació de programes de benestar).
- Nombre de persones que ja estaven en tractament i han fet seguiment en un mes determinat.
- Nombre de persones que estan en seguiment tot i que no han tingut visita en un mes determinat.
- Nombre de visites per sol·licitud (més actual i històric) i nombre total de visites.
- Tipus de problema o causa de la demanda.
- Altres dades: sexe, ... amb finalitat estadística.
- Coordinació i reunions de seguiment amb els responsables del Programa.

Així mateix, farà una valoració i avaluació de la satisfacció del l'ús del programa, a partir de l'opinió de les persones treballadores que l'han utilitzat. L'exploració estadística de la mateixa serà lliurada al Servei de prevenció de riscos laborals i/o Recursos Humans, de forma periòdica i sempre a final d'any:

- La satisfacció dels participants sobre el servei i la seva experiència del Programa.
- Qualitat del servei i suggeriments.
- L'efecte del Programa en la disminució de la problemàtica psicosocial.

8. CONFIDENCIALITAT

La informació generada i aportada en les actuacions que es duguin a terme en aplicació al servei, tindrà caràcter confidencial quan al contingut de les sessions. Aquesta informació quedarà subjecta a la Llei 15/1999, de protecció de dades.

El servei de suport psicològic i benestar emocional i d'abordatge de conflictes és un programa per la detecció de problemes psicosocials a l'ajuntament, i per a la seva gestió serà necessària la recollida i trasllat a Recursos Humans i SPRL de algunes dades amb finalitat estadística.

9. COMPROMISOS

En les actuacions recollides en aquest document descriptiu es tindran en compte les consideracions següents:



Àrea de Serveis Interns, Economia, Participació i Igualtat
Direcció de Recursos Humans i Serveis Interns - Servei de Prevenció

- L'empresa contractista estarà a disposició de l'Ajuntament per a qualsevol consulta relacionada amb el servei objecte del contracte. La resposta es farà a través de les persones de contacte i amb la major brevetat possible.
- Totes les actuacions que el Servei de Prevenció de riscos Laborals (SPRL) porti a terme al Programa es coordinaran amb l'empresa contractista.
- Es mantindran reunions periòdiques entre l'empresa contractista i el SPRL. No hi ha desplaçament de l'adjudicatari a cap del nostres centres de treball per realitzar les reunions, es faran telemàtiques.
- Tots els informes estadístics de seguiment de l'atenció individual es lliuraran mensualment, i es farà un informe resum a final d'any i s'indicaran les situacions de risc que s'hagin d'abordar des de l'Ajuntament.
- L'Ajuntament facilitarà a l'empresa contractista el llistat de personal treballador usuari del servei, amb un topall de 800 treballadors/es. Així mateix, el dia 1 de cada mes, li facilitarà una llista del personal treballador usuari del programa que s'ha donat de baixa i/o d'alta en la plantilla municipal durant aquell mes. La factura del mes es calcularà amb el total de personal treballador, tenint en compte aquestes altes i baixes comunicades el dia 1 del mes.
- Totes les gestions per fer les activitats pròpies del contracte (trucades, material necessari pel tractament, etc...) han de ser assumides pel contractista.
- Un cop finalitzat el contracte s'elaborarà una memòria on es recullin totes les actuacions realitzades (núm. visites, durada, ...), incidències, suggeriments per properes actuacions i altres informacions que es cregui convenient afegir.
 - També es farà un extracte global de les situacions de risc que, per la seva valoració, es consideri necessari ressaltar.

Santa Coloma de Gramenet, a la data de la signatura electrònica del document.

Maria Martínez Ujaldón
Cap del servei de Prevenció