

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A L'ASSISTÈNCIA
PSICOLÒGICA AL PERSONAL DE TRANSPORTS DE BARCELONA, S. A.
DAVANT DE SITUACIONS D'ELEVAT IMPACTE EN L'EXERCICI DE LES
SEVES FUNCIONS

ÍNDEX

Clàusula 1.- OBJECTE.....	3
Clàusula 2.- LOT	3
Clàusula 3.- ABAST	3
Clàusula 4.- OBJECTIUS DEL CONTRACTE	4
Clàusula 5.- SERVEI DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ PSICOLÒGICA DERIVAT D'UNA SITUACIÓ D'ALT IMPACTE ALS EMPLEATS DE TB FRUIT DE L'EXERCICI DE LA CONDUCCIÓ DE FLOTA DE L'EMPRESA.....	4
Clàusula 6.- PROJECTE DE TREBALL I METODOLOGÍA	13
Clàusula 7.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT DELS TREBALLS	13
Clàusula 8.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTISTA	13

Clàusula 1.- OBJECTE

És objecte d'aquesta licitació la contractació d'un servei integral d'assistència psicològica per als conductors de flota de Transports de Barcelona, S. A. (en endavant TB) que en l'exercici de les seves funcions es troben participant activament en situacions d'elevat impacte com són els atropellaments amb lesionats, víctimes...

Clàusula 2.- LOT

La contractació de les accions derivades de l'assistència psicològica s'estructura en un únic lot i que inclou:

- Revisió dels protocols interns actuals i redefinició, si així es considera.
- Formació d'equip de comandaments intermedis, estructura superior, membres de l'equip de guàrdia... que participen en l'activació de l'assistència psicològica i a l'atenció als conductors davant d'aquestes situacions d'elevat impacte i d'acord amb els protocols interns revisats. En aquesta formació també es podrien incloure altres treballadors com per exemple els Delegats de Prevenció de TB.
- Servei d'atenció psicològica derivat d'una situació d'alt impacte als conductors de flota de TB.

Clàusula 3.- ABAST

Per la part de formació, Comandaments, Caps de Grup Operatiu de Línies i altres directius responsables d'aquests, així com membres de l'Equip de Guàrdia que puguin participar en la resolució de la incidència i/o a la decisió de l'activació de l'assistència psicològica.

Per la part de l'assistència, conductors de flota de TB en l'exercici de les seves funcions i davant de situacions d'elevat impacte com poden ser accidents de tràfic que impliquin persones lesionades, també per a Comandaments o altres responsables que de forma recurrent acudeixen al lloc dels fets per tal d'ajudar a gestionar la incidència operativa.

Clàusula 4.- OBJECTIUS DEL CONTRACTE

1) Objectiu general:

- a. Protecció i resiliència dels col·lectius indicats en situacions de crisi en el desenvolupament de les seves funcions.

2) Objectius específics:

- a. Atenció psicològica immediata (primers auxilis psicològics) en situacions d'alt impacte.
- b. Prevenció de l'estrès post-traumàtic derivats de situacions d'alt impacte.
- c. Participació en la revisió i definició de protocols d'actuació i elaboració de la documentació necessària per a l'establiment d'aquests protocols.
- d. Formacions relacionades amb la prevenció de l'estrès post-traumàtic, així com d'altres formacions relacionades amb els primers auxilis psicològics.
- e. Elaboració i entrega dels informes associats a les assistències psicològiques efectuades.
- f. Elaboració i entrega dels documents i la resta de material didàctic associats a les formacions efectuades. Inclou l'avaluació de l'adquisició de les habilitats per part dels assistents.
- g. Assessorament en consultes puntuals de responsables per a ajudar a establir si cal activar l'assistència psicològica davant d'una determinada situació, recomanacions a l'empresa per tal d'ajudar als empleats que hagin patit una situació crítica...

Clàusula 5.- SERVEI DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ PSICOLÒGICA DERIVAT D'UNA SITUACIÓ D'ALT IMPACTE ALS EMPLEATS DE TB FRUIT DE L'EXERCICI DE LA CONDUCCIÓ DE FLOTA DE L'EMPRESA

L'objecte d'aquesta contractació és la prevenció i atenció psicològica derivada d'una situació d'alt impacte als treballadors de TB que participen en situacions de crisi com són els atropellaments de persones, fruit del desenvolupament de les seves funcions, així com les formacions, sensibilitzacions i/o actuacions que d'aquest servei se'n derivin.

Clàusula 5.1 – Mitjans materials i humans

L'adjudicatari haurà de prestar el servei amb:

Clàusula 5.1.1 - Mitjans materials

1. Cada membre que presti l'assistència psicològica ha de disposar com a mínim, d'1 d'ordinador amb el software office i connexió a internet. Inclou també el software de reunions telemàtiques.
2. Disposar com a mínim d'1 telèfon mòbil d'atenció per l'activació de l'assistència psicològica que ha d'estar operatiu els 7 dies de la setmana, 24 hores al dia i tots els dies de l'any.
3. Disposar dels recursos formatius per al desenvolupament del servei objecte del contracte. Inclou l'elaboració del material didàctic, vídeos i presentacions necessàries per a formar al públic objectiu.

Clàusula 5.1.2 - Mitjans humans

Per a la correcta execució del contracte, el servei ha de comptar amb el personal següent, sense que sigui limitatiu per a l'adjudicatari/ària del contracte:

- 1) Mínim de 2 psicòlegs/gues generals sanitaris o psicòlegs/gues especialistes clínics, per l'assistència psicològica per qualsevol de les causes descrites en el punt 5.2. amb l'experiència indicada al Plec particular.

Un d'aquests professionals, farà també les funcions d'interlocució amb TB i de coordinació per fer el seguiment, resoldre i executar els aspectes de gestió relatius al contracte adjudicat. Preferentment, aquest coordinador disposarà de l'acreditació de psicòleg expert en crisi.

L'adjudicatari facilitarà a TB un contacte telefònic i un compte de correu electrònic. Les peticions d'activació del servei es resoldran de manera immediata i en cas d'altres qüestions la resposta es donarà dins les 24h d'haver-se plantejat.

Aquestes persones han de disposar de la capacitat de desplaçament a qualsevol hora del dia per atendre qualsevol incidència d'alt impacte.

- 2) Un/a formador/a psicòleg/a general sanitari o psicòleg/a especialista clínic amb l'experiència indicada al Plec de condicions particulars.

Per als punts 1 i 2 les persones, a més, han de complir amb els requisits següents:

- No haver estat inhabilitat per a l'exercici de la professió per resolució judicial ferma i no estar complint una sanció de la Comissió Deontològica.
- Han de disposar d'un telèfon d'urgències operatiu tots els dies de l'any, 7 dies a la setmana i 24 hores al dia, per poder ser activats en cas d'emergència i atendre la/es persona/es implicada/es en la situació de crisi derivada d'un alt impacte.

En el cas de substitució d'un professional, la persona entrant haurà de reunir els mateixos requisits d'especialització i experiència exigits als punts 1 per l'assistència i al 2 per la formació.

Clàusula 5.2 – Definició dels serveis

El conjunt de serveis que conformen l'execució del contracte i que hauran de ser desenvolupats per l'adjudicatari /ària del contracte són els que es detallen a continuació.

Aquest llistat no té un caràcter limitatiu i ha de completar-se amb aquelles actuacions o activitats no incloses, però que resultin derivades del normal funcionament del servei.

Actualment, les situacions definides en aquest servei que donarien lloc a l'activació dels primers auxilis psicològics i que podran ser revisades per l'empresa adjudicatària, prèvia autorització per part de TB, són:

- a. Accidents traumàtics de gran impacte, greus i/o amb resultat de mort en general.
- b. Intervencions amb persones amb lesions greus (pèrdua d'extremitats, etc...) o morts.

5.2.1 Serveis en la gestió

- Definir i/o revisar el protocol d'activació, assistència, actuació i relació amb la Unitat de Salut amb la participació dels interlocutors de TB que es designin. Inclou l'elaboració per part del licitador de la documentació necessària, així com els documents finals del model/protocol acordat.

- Preparar les reunions de coordinació, les formacions, els contactes telefònics així com l'elaboració de materials de caràcter formatiu, informatiu i de difusió relacionats amb la prestació del servei.
- Revisar els protocols interns actuals i/o donar suport en la definició de nous.
- Assessorament puntual de com tractar determinades situacions davant d'incidències d'alt impacte com per exemple, si cal activar l'assistència, recomanacions vers a l'empleat de TB que s'ha vist implicat en aquestes situacions...

5.2.2 Formació

- Facilitar al col·lectiu objectiu de la formació, de les eines i formacions en primers auxilis psicològics, que podran ser píndoles autoformatives, vídeos, reunions telemàtiques, presencials, etc.
- Planificar la posada en marxa de l'acció formativa i garantir el seu funcionament en col·laboració amb els responsables de TMB.
- Realitzar el seguiment de l'acció formativa i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi relativa al professorat, infraestructures i equipaments.
- Coordinar l'activitat de l'equip de formadors/es.
- Coordinar el treball administratiu inherent a cada curs i proporcionar-li-ho a l'interlocutor assignat de TMB per a la seva correcta gestió.
- Informar de qualsevol altra dificultat o demanda que sorgeixi durant l'acció formativa a l'interlocutor assignat de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- Estar en disposició de mantenir les reunions que li siguin requerides per TB.

El formador haurà d'entregar als assistents la documentació ajustada als temes i material necessari per a l'aprofitament i seguiment de l'acció formativa. La documentació, referida a cada mòdul, s'entregarà el mateix dia. Els materials didàctics han d'estar redactats en català.

Les formacions es realitzaran en català i/o castellà i en cas contrari els traductors aniran a compte de l'empresa adjudicatària.

Tot material o peça de comunicació divulgativa, tant en format paper com digital, que s'editi, ha de complir amb les pautes d'imatge corporativa de TMB.

En finalitzar l'acció formativa, informaran mitjançant un correu electrònic de la relació d'alumnes que finalitzen l'acció formativa, indicant si han obtingut qualificació d'apte o no apte i el grau d'aprofitament del curs. Al mateix temps, posaran a disposició de TMB, en format digital, la documentació, correctament complimentada, relacionada amb les sessions realitzades:

- Registre de signatures d'assistents (signat per assistents i personal docent)
- Enquestes de qualitat
- Certificats de formació
- Avaluació dels alumnes per part del professor.
- Avaluació del professor per part dels alumnes.

En un termini no superior a 15 dies, faran arribar els originals d'aquesta documentació en format paper al tècnic/a de TMB.

Les absències del personal per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb personal de l'empresa adjudicatària en un termini de 48 hores.

En cas d'haver-hi una força de causa major que faci necessària la substitució permanent del professional que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del curs, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

Si es dona la circumstància que el personal docent no compleix amb el programa establert o no aconsegueix tenir una bona sinergia amb el grup que se li ha assignat, TB pot sol·licitar la seva substitució per un altre formador/a de l'empresa adjudicatària.

Quan una sessió o formació hagi de ser anul·lada per motius aliens a TB i atribuïbles a l'empresa adjudicatària, es proposarà en un termini de 24 hores, una data per la seva posterior recuperació.

Per altra banda, TB podrà anul·lar un grup sempre que les circumstàncies així ho requereixin, sense cost addicional.

Incompliment de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, qualificats com molt greu per la seva normativa específica.

L'empresa/es adjudicatària/es haurà de complir i respectar els principis definits a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digital (LOPD i GDD).

5.2.3 Serveis en la intervenció psicològica (assistència)

- Atendre, assessorar, tractar i supervisar les persones afectades per una situació traumàtica i/o d'alt impacte. L'atenció de les persones implicades es farà de manera individualitzada. Es preveu no superar les 3 sessions d'atenció individual per cas/activació. Inclou també a les persones que d'una forma reiterada o puntual amb gran impacte, assisteixen a les persones implicades directament a aquestes situacions.
- Dotar a les persones afectades d'estratègies d'afrontament cognitives, emocionals i comportamentals, tal com els mètodes de relaxació, el control dels pensaments i creences distorsionades així com la solució de problemes i l'entrenament.
- Facilitar l'expressió emocional i vivencial del trauma per part de les persones afectades, mitjançant un programa de sessions individualitzades. L'estructura, la metodologia i la temporalitat de la intervenció haurà de presentar-se juntament amb l'oferta.

Clàusula 5.3 – Horari de prestació del servei i actuacions/activitats previstes

El servei es distribuirà en funció del tipus d'intervenció descrita en el punt 5.2 d'aquest plec. En aquest sentit, es detalla:

5.3.1 Per a la gestió.

L'adjudicatari /ària del contracte es coordinarà amb el/la responsable del contracte o en la persona en qui delegui i la comissió de seguiment. Les reunions presencials es realitzaran a les dependències de TMB.

5.3.2 Per a la formació.

L'adjudicatari /ària del contracte ha de preveure fer totes les intervencions i actuacions descrites en el punt 5.2.2, sense ser limitatives i podent ser ampliades per l'adjudicatari/a, en horari de

matins, de tardes i eventualment nits per donar resposta als horaris i torns laborals del col·lectiu. Les formacions es faran al llarg de la vigència d'aquest contracte, segons el pla de treball que TB estableixi. Aquesta fase d'intervenció preventiva ha de contemplar per als col·lectius de comandaments, caps/responsables d'aquests comandaments i personal de guàrdia que participen en la resolució d'aquestes incidències, segons el descrit en el punt 5.2.2 del present plec, com a mínim:

- Una primera formació en format e-learning que inclogui en què consisteixen els primers auxilis psicològics, característiques de les situacions crítiques, com funcionen les comunicacions en aquestes circumstàncies i pautes d'autocura per a les persones que atenen habitualment aquestes incidències. La durada estimada d'aquests vídeos és de 80 – 90 minuts en total.
- Una formació presencial. Per al correcte funcionament del servei es proposa fer formacions presencials d'uns 90 minuts, en grups de 10/15 persones fins a 25 sessions, aproximadament. A proposta de l'adjudicatari/a del contracte aquesta proposta podrà ser ampliada o millorada i en qualsevol cas, la nova proposta quedarà supeditada a l'aprovació per part de TB.

5.3.3 Per a la intervenció psicològica (assistència).

L'adjudicatari/a del contracte ha de preveure fer totes les intervencions i actuacions descrites en el punt 5.2.3 d'aquest plec, sense que sigui limitatiu. Aquestes accions no poden preveure un nombre màxim d'hores d'intervenció anuals donat que vindrà determinat per l'activació del dispositiu en cas d'ocórrer una situació d'alt impacte que necessiti la seva activació. TB podrà activar aquest dispositiu les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana (24/7) i durant la durada del contracte i l'empresa adjudicatària/a del contracte haurà d'estar disponible per atendre l'emergència en qualsevol horari.

Un cop que s'activen els primers auxilis psicològics, la primera assistència pot ser a distància. La segona serà presencial. Si cal, la darrera serà presencial o a distància.

De forma orientativa i sense que suposi cap obligació pel contractant del servei, al darrer any a TB es van produir al voltant de 15 activacions dels primers auxilis psicològics.

Clàusula 5.4 - Seguiment i control. Informes

Un cop produïda l'assistència psicològica dels primers auxilis psicològics, l'empresa adjudicatària elaborarà dos informes; un inicial i un altre finalitzades les assistències, que farà arribar per correu electrònic a la Unitat de Salut, al correu InfermeriaAT@tmb.cat.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de presentar anualment un informe d'activitat en el qual es detallarà:

- Nombre de persones ateses.
- Tipus d'atenció, diagnòstics i nombre de sessions realitzades.
- Informe de les formacions realitzades, que inclogui la informació següent: nom del cus, nombre d'hores i contingut del curs, i propostes que s'hagin recollit de les persones participants.
- Nombre de reunions realitzades i previstes.

Abans de la finalització del contracte, haurà de presentar un Informe de tancament a partir dels ítems/indicadors abans esmentats, amb una valoració qualitativa del servei prestat i propostes de millora.

En cas que durant un any no s'hagin fet actuacions, l'empresa adjudicatària del contracte emetrà igualment un informe assenyalant que no s'han executat actuacions de cap mena.

Clàusula 5.5 – Coordinació del servei

A requeriment de la persona responsable del contracte, o en la persona en qui delegui, se celebraran reunions de coordinació. Aquestes reunions podran ser presencials a les dependències de TB o de manera telemàtica, i assistiran totalment o parcialment les persones assignades al contracte, segons consideri el responsable del contracte.

Clàusula 5.6 – Obligacions de l'adjudicatari/a

L'adjudicatari/a haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia la prestació objecte del contracte.
- Dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients.
- Garantir el funcionament i continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i condicions administratives.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir la correcta atenció a les persones ateses d'acord amb el pla de treball establert.
- Facilitar anualment una relació detallada del volum i preu del servei prestat.
- Comunicar per escrit als responsables operatius i/o de Salut de TB del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Facilitar tota la informació necessària per possibilitar a TB la facultat d'inspeccionar l'execució del contracte i complir totes les disposicions que dicti TB i consideri oportunes per a l'estricta compliment del que s'hagi acordat.
- Posar a disposició de TB tota la documentació relativa al contracte en suport informàtic compatible amb qualsevol eina d'office quan sigui requerida.
- La persona responsable del contracte o en la persona qui TB delegui decidirà els possibles canvis que s'hagin de realitzar en la prestació del servei (intervenció, horaris...) d'acord amb les necessitats d'aquest.
- Tenir en compte en tot moment les observacions, indicacions o suggeriments que respecte al servei, dicti TB mitjançant el/la referent del contracte.

Clàusula 6.- PROJECTE DE TREBALL I METODOLOGIA

L'adjudicatari/a presentarà a l'inici del contracte un Projecte de treball, que serà consensuat amb les persones responsables del contracte, en el qual s'indicarà de forma detallada el conjunt d'activitats proposades per a la correcta execució dels treballs objecte del contracte, on es reflecteixin amb nitidesa, com a mínim, els següents aspectes:

- Etapes o fases seqüencials que es portaran a terme amb previsió cronològica.
- Per cadascun dels serveis: quina metodologia s'utilitzarà, personal adscrit, previsió cronològica i conjunt de tasques que es portaran a terme.
- Dedicació horària.

Clàusula 7.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT DELS TREBALLS

Tots els estudis i documents elaborats a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat de TB que podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, totalment o parcialment, en la mesura que sigui convenient.

El contractista adjudicatari haurà de facilitar a TB, quan aquest ho requereixi, totes les dades, càlculs i material que, no constant en els documents que es lliuren, s'emprin en la seva elaboració, llevat dels de caràcter reservat que facin constar en l'oferta presentada.

Els treballs realitzats quedaran com a propietat de TB i el contractista adjudicatari guardarà el secret professional respecte de les dades/informació obtingudes per a la realització del treball i complirà estrictament la normativa de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos (LOPDGDD), no podent emprar, en les publicacions, dades individualitzades que atemptin contra el dret a la intimitat i a la imatge del personal, ni tampoc valoracions d'actuacions concretes de l'actuació i gestió de TB.

Clàusula 8.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTISTA

A més de les obligacions derivades dels Plecs que regeixen aquest contracte, de la legislació aplicable i de l'oferta del contractista, aquest estarà obligat:

- a) Redactar i fer entrega de tota la documentació en català.
- b) A designar un responsable de l'equip professional que adscriuï a la realització dels treballs objecte del contracte, que serà l'interlocutor davant de TB.
- c) Dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients per a la correcta execució del contracte, que serà degudament contractat d'acord amb la normativa laboral vigent.
- d) A guardar reserva sobre totes les dades, documents i expedients als quals tingui accés, havent de retornar la documentació que li sigui facilitada per TB per a la realització dels treballs.
- e) L'adjudicatari adquireix el compromís de custòdia de la documentació o materials de la que se li faci entrega i no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats

diferents de les especificades en aquest plec de clàusules les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per TB, sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

- f) A respectar els horaris de treball del personal de TB i interferir el mínim possible en l'activitat laboral diària, sense perjudici de la realització de les reunions, entrevistes i relacions que siguin necessàries per a l'execució del contracte.
- g) Realitzar, si escau, una fase prèvia a l'objecte de la contractació, consistent en la presentació de la metodologia i el pla de treball amb què s'afrontarà aquest contracte als òrgans designats per TB.
- h) Fer tots els treballs en el termini convingut.
- i) Serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com, de les conseqüències que es dedueixin per a TB o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats incorrectes en l'execució del contracte.
- j) L'empresa contractista, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- k) Atendre les instruccions que siguin dictades per la direcció dels treballs.
- l) En finalitzar cada acció formativa, l'adjudicatari i/o l'equip docent, farà arribar a la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement -Formació-, mitjançant el document adient (full de signatures, o registre connexions a la sessió), la relació d'alumnes que han realitzat i finalitzat l'acció formativa, indicant el grau d'aprofitament de cadascuna d'elles (full avaluació de les persones assistents), el grau de satisfacció (qüestionari satisfacció voluntari) i el rebut dels diplomes entregats (en cas d'haver-n'hi).
- m) L'incompliment dels terminis especificats en el plec es consideren com a infraccions greus.

Omar Marín Martín

TÈC. COORD. FORMACIÓ I PROJECTES PRL XB