Consell Comarcal
BAIX PENEDÈS

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
CONTRACTE DE SERVEI

SERVEI TAD (Teleassistència Domiciliaria)
Expedient: 4289/2026

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ
3. OBJECTIUS DELS SERVEIS
4. CARACTERÍSTIQUES I TIPOLOGIA DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA
5. FUNCIONS I TASQUES DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DE LES PARTS
6. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS – PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ
7. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ
8. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 24

1. **OBJECTE DEL CONTRACTE**

Mitjançant el present plec s'estableixen les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació de la prestació dels Serveis de Teleassistència Domiciliària (STAD en endavant), adreçats a les persones grans o en situacions de dependència o de discapacitat que resideixen a la comarca del Baix Penedès, exceptuant Vendrell i Calafell, a proposta de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès.

Cal estar empadronat/da i viure a la comarca, excepte Calafell i El Vendrell.

La persona sol·licitant no ha de tenir una malaltia mental greu ni deficiències notòries d'audició i/o expressió oral que impedeixin la utilització correcta i adequada del servei.

El contracte té per objecte la prestació dels STAD de Consell Comarcal del Baix Penedès que constitueix una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda a les persones usuàries.

En tant que el Consell Comarcal del Baix Penedès no disposa dels mitjans personals, materials ni tècnics/tecnològics necessaris per a la prestació directa d'aquests serveis, es fa imprescindible la seva contractació mitjançant una entitat o empresa que es trobi en disposició de prestar-los amb garanties

2. **DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ**

El servei de teleassistència domiciliària és un servei d'atenció i suport a distància que, mitjançant tecnologia de comunicació permanent i atenció professional especialitzada, permet donar resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, risc o necessitat detectades en el domicili de la persona usuària.

El servei es configura com un recurs preventiu, assistencial i de suport a la permanència al domicili habitual, orientat a reforçar la seguretat, l'autonomia personal i el benestar de les persones usuàries.

El servei inclou, entre d'altres:

1) dispositius tecnològics de teleassistència,
2) connexió permanent amb una central receptora d'alarmes operativa les 24 hores del dia, tots els dies de l'any,
3) recepció i gestió d'alarmes i incidències,
4) seguiment i atenció de les persones usuàries,
5) activació i coordinació dels recursos necessaris davant situacions d'emergència o necessitat,

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 24

6) coordinació amb els serveis socials del Consell Comarcal del Baix Penedès i, si escau, amb altres recursos assistencials o d'emergència.

El servei es prestarà mitjançant la modalitat següent:

Teleassistència domiciliària avançada

La modalitat avançada incorpora totes les prestacions de la modalitat bàsica, i consisteix en la instal·lació d'un terminal de teleassistència connectat permanentment a la central receptora d'alarmes i inclou les prestacions ordinàries d'atenció, seguiment, suport i resposta davant situacions d'emergència o necessitat i, addicionalment, dispositius perifèrics i eines tecnològiques complementàries orientades a la prevenció de riscos i al reforç de l'autonomia personal.

Entre d'altres, la modalitat avançada podrà incorporar:

• detectors de fum,
• detectors de gas,
• detectors de caigudes,
• sensors d'inactivitat,
• dispositius de suport domiciliari o tecnologies equivalents quan resulti tècnicament procedent,
• o altres dispositius equivalents de seguretat o suport domiciliari, segons la valoració individualitzada efectuada pels serveis socials

El contracte inclou exclusivament la prestació del servei de teleassistència domiciliària en les modalitats i condicions previstes en aquest plec.

3. **OBJECTIUS DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA**

Els STAD del Consell Comarcal del Baix Penedès té com a principal objectiu el de promoure una millor qualitat de vida de les persones beneficiàries, mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn, tot fomentant les possibilitats de permanència al seu domicili.

Per tal d'assolir aquest objectiu els serveis es basen en el model d'atenció centrada en la persona, constituint-se com un recurs de suport per afavorir que les persones puguin desenvolupar el seu propi projecte de vida, segon les

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 24

seves necessitat, desitjos i preferències, en el seu entorn i de la forma que decideixin.

4. CARACTERÍSTIQUES I TIPOLOGIA DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

El servei de teleassistència domiciliària es prestarà mitjançant la modalitat següent:

• teleassistència domiciliària avançada.

Aquesta serà determinada pels serveis socials del Consell Comarcal del Baix Penedès en funció de la valoració individualitzada de cada situació i de les necessitats detectades.

Teleassistència domiciliària avançada
La modalitat avançada incorpora totes les prestacions de la modalitat bàsica i, addicionalment, dispositius complementaris i eines tecnològiques de suport domiciliari orientades a reforçar la seguretat, la prevenció de riscos i l'autonomia personal.

La modalitat bàsica inclourà, com a mínim:
• terminal de teleassistència,
• dispositiu de contacte personal tipus penjoll, polsera o polsador equivalent,
• comunicacions GSM o digitals,
• connexió permanent amb la central receptora d'alarmes,
• atenció immediata davant alarmes, incidències o situacions d'emergència,
• recepció i gestió d'alarmes,
• suport tècnic i manteniment integral dels equips,
• i substitució dels dispositius en cas d'avaria o mal funcionament.

La modalitat avançada inclourà:
• totes les prestacions de la modalitat bàsica,
• funcionalitats ampliades de suport i seguiment,
• seguiment preventiu reforçat,
• i fins a dos dispositius complementaris estàndard de seguretat domiciliària, segons la valoració efectuada pels serveis socials del Consell Comarcal del Baix Penedès.

La instal·lació d'aquests dispositius es realitzarà a petició del Consell Comarcal, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, d'acord amb la valoració individualitzada efectuada pels serveis socials que determini el grau de necessitat i d'idoneïtat de la instal·lació de cadascú dels dispositius.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 24

Els dispositius complementaris podran incloure, entre d'altres:
• detectors de fum,
• detectors de gas,
• detectors de caigudes,
• sensors d'inactivitat o seguretat domiciliària,
• dispositius de suport domiciliari o tecnologies equivalents quan resulti tècnicament procedent,
• o altres dispositius equivalents de seguretat o suport domiciliari.

Resten exclosos del contracte:

• altres dispositius tecnològics especialitzats no vinculats directament a la prestació ordinària del servei de teleassistència domiciliària.

Els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de bateria baixa amb la codificació adequada per a la seva identificació a la central receptora d'alarmes.

El servei es prestarà exclusivament dins l'àmbit territorial del Baix Penedès, excepte Vendrell i Calafell, amb cobertura als domicilis situats en el seu terme municipal que constitueixin la residència habitual de les persones usuàries.

L'accés al servei es realitzarà mitjançant la valoració prèvia dels serveis socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, que determinaran la idoneïtat de la prestació, la modalitat més adequada i les necessitats específiques de suport de cada persona usuària.

El Consell Comarcal del Baix Penedès, mitjançant el Departament de Serveis Socials, presta el servei de teleassistència domiciliària com a recurs preventiu i assistencial destinat a persones grans, persones en situació de vulnerabilitat social, dependència, fragilitat o risc d'aïllament social, amb la finalitat d'afavorir la permanència al domicili habitual en condicions adequades de seguretat, autonomia personal i qualitat de vida.

El servei s'integra dins les actuacions d'atenció domiciliària dels serveis socials bàsics i constitueix una prestació de caràcter essencial, preventiu i continuat orientada a afavorir la permanència de les persones usuàries al seu domicili habitual.

Tipologies de persones usuàries:

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 24

A banda de quatre modalitats de STAD referides a l'apartat 2, en funció de la situació i característiques de les persones que conformen la unitat de convivència a la qual es presta el servei, es diferencien tres tipologies d'usuaris:

1) **Titular del STAD:** persona a la qual se li atorga el servei, la qual disposa del terminal i de la unitat de control remot – polsador (UCR), i reuneix els requisits per a la utilització del servei. Al mateix domicili només pot existir una persona amb la tipologia de titular del servei.

2) **Usuària o beneficiària del STAD**: persona usuària que conviu amb la que ostenta la titularitat del servei i reuneix els requisits per a la seva utilització. Disposa d'una UCR addicional i pot optar a la titularitat del servei en cas de baixa de la titular (per èxitus, ingrés, trasllat de domicili, etc.). Al mateix domicili poden haver-hi una o vàries persones usuàries.

3) **Usuària o beneficiària del STAD sense UCR**: conviu amb la persona titular del servei i necessita les prestacions i atencions que proporciona el STAD, però que no disposa de les capacitats físiques, psíquiques o mentals per a la utilització del servei mitjançant l'activació de la UCR. Les persones associades a aquesta tipologia hauran de causar baixa quan ho faci la persona titular, tret que la titularitat del servei passi a una altra que reuneixi els requisits per a la seva utilització.

5. **FUNCIONS I TASQUES DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DE LES PARTS**

Entre les funcions bàsiques que han d'incloure els STAD destaquen les següents:

- Garantir la comunicació interpersonal de caràcter bidireccional davant de qualsevol situació de necessitat, durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
- Oferir atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat.
- Prestar atenció presencial a la persona beneficiària en el cas de necessitat.
- Mobilitzar els recursos necessaris en situacions d'emergència sanitària, social o domiciliària.
- Detectar i prevenir situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a familiars de la persona usuària, garantint la seva atenció en cas d'emergència.
- Realitzar la instal·lació, el seguiment, el manteniment i la reparació o substitució dels diferents equips i dispositius.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 24

- Garantir el seguiment permanent de la persona usuària des del centre d'atenció, mitjançant contactes telefònics periòdics (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment periòdic, de recordatori i de fi d'absència), amb els objectius de generar i mantenir una presencia en la seva vida quotidiana, de potenciar els hàbits de vida saludables i d'actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- Gestionar agendes específiques entre l'entitat prestatària dels STAD i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva referent social o d'altres persones del seu entorn, que facilitin el recordatori de pautes de medicació, activitats, gestions, cites o visites mèdiques, etc.
- Realitzar contactes informatius sobre campanyes específiques que puguin ser d'interès per a la persona usuària, com ara en cas de catàstrofes o emergències, d'onades de fred o de calor, de campanyes de vacunació, informacions d'interès públic per a evitar estafes o robatoris, etc.

Pel que fa als drets i obligacions de les parts, a banda dels que s'estableixen mitjançant el present Plec, aquells associats a la documentació contractual i a tota la normativa d'aplicació.

5.1. **Funcions principals de l'entitat o empresa adjudicatària**

- Prestació dels STAD objecte de contractació de manera ininterrompuda tots els dies de l'any, per la qual cosa haurà de disposar de protocols específics per als àmbits d'actuació descrits en aquest plec.
- Provisió dels recursos materials i humans suficients i adequats per a l'adequada prestació dels STAD garantint l'acompliment dels criteris i paràmetres especificats.
- Garantia de connectivitat i cobertura de les línies les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
- Garantir la qualitat de la prestació dels STAD i vetllar per la satisfacció de les persones usuàries.
- Informar periòdicament del funcionament i de la situació dels STAD a la persona responsable del contracte per part del Consell Comarcal del Baix Penedès.
- Gestionar i mantenir actualitzats adequadament els sistemes d'informació.
- Emetre la facturació mensual en temps i forma al Consell Comarcal del Baix Penedès, especificant, per municipi i per modalitat, el nombre de terminals actius de cadascuna de les quatre modalitats del mes vençut.
- Garantir la disponibilitat i implementació de tots els mecanismes, criteris organitzatius, dispositius tecnològics i recursos humans i materials necessaris per fer efectiu el compliment dels requisit establerts a aquest plec i l'adequada prestació dels STAD.

5.2. **Obligacions de l'entitat o empresa adjudicatària**

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 24

Donat el caràcter dels mateixos, l'adjudicatària haurà de garantir la prestació efectiva de tots els serveis objecte de contractació en qualsevol cas, per tal d'assolir els objectius que s'hi estableixin, fonamentalment basats en la promoció de l'autonomia personal de les persones usuàries i en la optimització de les condicions de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, de manera que no es podrà oposar a la prestació a cap persona d'un servei assignat per part del Consell Comarcal el Baix Penedès.

L'adjudicatària haurà d'afavorir la bona relació de les persones assignades a la prestació dels STAD amb les persones usuàries, garantint que es desenvolupen les funcions d'acord amb criteris de bona fe i diligència.

Així mateix, l'adjudicatària haurà d'informar a les persones usuàries dels STAD amb la màxima celeritat sobre qualsevol incidència, avaria o modificació que pugui comportar qualsevol tipus d'afectació en la prestació del serveis que té assignats.

A continuació es recullen les obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària, en relació amb l'execució del contracte, la prestació dels STAD, els terminis i horaris, les incidències, les obligacions fiscals, laborals i fiscals, la prevenció de riscos laborals, la protecció de dades personals i la imatge corporativa:

- Garantir la comunicació permanent en cas d'urgència o emergència, mitjançant la persona o persones designades a través d'un telèfon mòbil. En cas d'absència, s'haurà de designar una persona i un telèfon mòbil alternatiu, informant prèviament al Consell Comarcal del Baix Penedès
- Disposar d'una estructura tècnica, organitzativa, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat la prestació dels serveis objecte de contractació.
- Garantir la disposició de tots els mitjans necessaris per assolir els objectius establerts en el pla d'actuació corresponent.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels STAD, implementant i mantenint tots els criteris i mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Preveure i establir els mecanismes necessaris per a fer efectiva de manera adequada la coordinació prevista per a la prestació dels STAD.
- Facilitar al personal aquelles eines necessàries per a garantir l'adequat registre i gestió d'incidències, seguiment, canvis, queixes i suggeriments, valoració dels STAD, etc.
- Garantir un sistema àgil i funcional de comunicació entre els i les diferents professionals adscrites al servei.
- Facilitar a la persona o persones responsables del servei tota aquella informació i documentació relativa als criteris, prescripcions i clàusules

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 24

tècniques i administratives generals i particulars i normativa d'aplicació que sigui d'obligat compliment en la prestació dels STAD.

- Posar en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès qualsevol incidència o actuació que impliqui a les persones usuàries dels STAD i que no es consideri en les condicions prèviament establertes per a la prestació del servei.
- Fer constar la titularitat del Consell Comarcal del Baix Penedès, juntament amb el logotip d'aquesta Corporació, a tota la documentació que es generi en la prestació dels serveis objecte de contractació.
- A banda de funció, és també obligació de l'adjudicatària l'emissió de la facturació mensual en temps i forma al Consell Comarcal del Baix Penedès, especificant el nombre de terminals actius de cadascuna de les modalitats del mes vençut, especificant e municipi i l'import unitari corresponent, en funció de l'import establert contractualment.
- Prestar els STAD d'acord amb els terminis, criteris i condicions establertes en els corresponents Plecs, el projecte tècnic aportat per l'adjudicatària i el marc legal i normatiu d'aplicació.
- Prestar el servei a qualsevol persona usuària a la qual li sigui assignat per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès.
- Garantir la adequació i idoneïtat del personal adscrit als serveis objecte de contractació, en funció de l'especificitat que impliqui la intervenció en cada un dels casos que li siguin assignats.
- Prestar els serveis assignats per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, garantint la seva adequada realització i la seva adequació amb el pla de treball corresponent.
- Facilitar als treballadors i treballadores la informació necessària sobre les característiques i particularitats dels serveis a prestar, a partir de la informació facilitada per la tècnica o tècnic de l'Equip Bàsic d'Atenció Social referent de cada cas.
- Presentar a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès els informes de seguiment semestrals, la memòria anual i tota aquella informació o documentació relativa a la prestació i gestió dels STAD que li pugui ser requerida.
- Garantir la instal·lació i posada en funcionament dels STAD en la data d'inici indicada en el corresponent pla d'actuació.
- Iniciar els serveis valorats com a urgents dins les 24 hores següents a la recepció de l'encàrrec corresponent per part de la persona responsable dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, fins i tot en cas que encara no s'hagi tramès el seu encàrrec formal ni la documentació pertinent, les quals es gestionaran de manera paral·lela i es formalitzarà segons els procediments corresponent a posteriori.
- Comunicar qualsevol incidència relativa a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 36 hores a partir del seu coneixement i de

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 24

manera immediata en aquelles situacions valorades com a greus o molt greus.

- Comunicar a la persona usuària i al tècnic o tècnica referent social qualsevol modificació, incidència o canvi en la prestació dels STAD. Les incidències hauran d'informar-se amb la màxima antelació possible i, com a màxim, dins de les 24 hores següents a la seva detecció.
- Donar compliment a tots els deures i obligacions de caràcter fiscal, laboral i social inherents a la seva condició jurídica, considerant totes les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social salut i de prevenció de riscos laborals, i assumint totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions o les infraccions en que pugui incórrer, no comportaran cap responsabilitat per al Consell Comarcal del Baix Penedès.
- En la línia del punt anterior, ressaltar la importància de l'obligació de l'adjudicatària de garantir el compliment de tota la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals. En qualsevol cas, l'execució de les tasques associades als serveis objecte de contractació haurà de garantir el compliment del que estableix el Real Decret 171/2001, del 30 de gener, que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior.
- L'entitat o empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com d'altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.
- L'adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents.
- L'entitat o empresa adjudicatària del contracte haurà d'incorporar la titularitat del servei que ostenta el Consell Comarcal del Baix Penedèsi els logotips normalitzats de la Corporació en la totalitat de la documentació de gestió del servei i d'altres materials i recursos tècnics o tecnològics. De la mateixa manera, la imatge corporativa del Consell Comarcal s'haurà d'incloure en les activitats o campanyes de difusió o comunicació del servei que pugui dur a terme l'adjudicataria, prèvia autorització per part d'aquesta Corporació.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 24

5.3. Funcions principals del Consell Comarcal del Baix Penedès

Corresponen a l'administració contractant les funcions generals següents:

- Definir els STAD, determinar les persones susceptibles de rebre aquests serveis, realitzar la valoració inicial i la proposta de sol·licitud d'alta, indicant la modalitat de servei corresponent en funció de cada situació.
- Realitzar el seguiment de les persones usuàries en l'àmbit territorial de la seva competència, a través del Servei Bàsic d'Atenció Social.
- Actualitzar, custodiar, gestionar i mantenir les dades personals de les persones usuàries.
- Dur a terme la supervisió i el seguiment dels serveis objecte de contractació.
- Controlar la qualitat en la prestació i el funcionament general del STAD.
- Facilitar criteris i mecanismes de coordinació adequats per a la coordinació entre l'Àrea Bàsica de Serveis Socials i l'adjudicataria, per tal d'optimitzar el funcionament dels STAD.
- Facilitar el manteniment de coordinacions periòdiques entre el tècnic o tècnica referent social de cada expedient i la persona responsable designada per l'adjudicatària, per tal d'efectuar el seguiment dels casos.
- Consignar a la corresponent aplicació pressupostària el crèdit necessari per tal de cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.

5.4. Obligacions del Consell Comarcal del Baix Penedès

Sense perjudici de les obligacions recollides en el corresponent Plec de clàusules administratives particulars, corresponen al Consell Comarcal del BAix Penedès:

- El seguiment i control pressupostari i financer del contracte.
- Dictar ordres, indicacions i instruccions per tal de garantir l'adequada prestació del servei i adient execució del contracte, de garantir la qualitat dels STAD i, en el seu cas, d'imposar les correccions que s'estimin necessàries.
- La coordinació, supervisió i avaluació de la prestació del servei, les quals li atorguen la potestat de poder inspeccionar en qualsevol moment les actuacions que s'estiguin desenvolupant.
- El disseny i aplicació de protocols o procediments per a la valoració inicial, l'assignació de STAD i el seguiment dels casos.
- L'establiment de les modificacions o criteris complementaris de les condicions de prestació dels serveis que es puguin desprendre del legítim interès públic.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 24

- Facilitar a l'adjudicatària la informació i documentació de cada cas necessària per a l'inici de la prestació dels serveis, d'acord amb el procediment establert.
- Informar a les persones usuàries de les condicions i característiques dels serveis assignats, així com dels mecanismes per a la comunicació de consultes, incidències o queixes.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas que pugui comportar l'adopció de mesures o criteris específics d'actuació o intervenció.
- Informar a l'adjudicatària sobre eventuals canvis o modificacions en els processos o procediments de treball que puguin afectar a la prestació dels STAD.

6. **ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS – PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ**

6.1. **TRASPÀS D'INFORMACIÓ**

En el cas que el contracte sigui adjudicat a una empresa o entitat diferent a l'adjudicatària actual, s'haurà de realitzar la transferència d'informació entre l'actual prestadora del servei i la nova adjudicatària del contracte, atenent els següents criteris:

- Des de la data de formalització del contracte s'establirà un període transitori d'un mes per a realitzar el traspàs de les dades de les persones usuàries, els elements de gestió que s'hagin implementat durant l'execució del contracte, així com la reprogramació dels terminals i instal·lació dels dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual prestadora dels serveis i la l'entitat o empresa que resulti contractada, de manera que es garanteixi el manteniment d'una adequada prestació dels STAD.
- L'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedèsl efectuarà la coordinació i seguiment que consideri oportú i necessari en aquest procés de traspàs, si s'escau.
- En finalitzar el contracte i les seves pròrrogues, en el supòsit que s'adjudiqui el servei a una nova empresa o entitat, la prestadora actual dels STAD restarà obligada a mantenir la prestació del servei fins a la data de signatura i d'entrada en vigor del nou contracte. A partir d'aquest moment, haurà de respectar un nou període transitori, que s'estima en un mes, per tal de col·laborar amb la nova contractista en els traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix sense perjudici d'atenció a les persones usuàries.

6.2. **ACCÉS ALS SERVEIS**

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 24

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès serà la responsable de facilitar la informació, valorar la idoneïtat i fer proposta d'adjudicació dels serveis a les persones sol·licitants, en funció del resultat de la valoració de la seva situació i del compliment dels requisits establerts.

Les persones interessades o, en el seu cas, aquelles que les representin hauran de presentar per RGE la sol·licitud d'accés als STAD del Consell Comarcal del Baix Penedès, mitjançant el model normalitzat, i aportar la informació i documentació que s'indica al tràmit corresponent.

En el marc de la prestació dels STAD, l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès assumeix la responsabilitat de facilitar a l'empresa adjudicatària del contracte les dades i informacions necessàries, mitjançant el model i circuït determinat per part d'aquesta Àrea, per tal de sol·licitar l'alta d'un servei de TAD, indicant a més la modalitat de STAD a implementar i, en cas que procedeixi, els dispositius perifèrics o serveis complementaris a activar en cada cas concret.

6.3. **ADJUDICACIÓ I ALTA**

Un cop resolt l'expedient corresponent a la sol·licitud de STAD, a partir de la valoració prèvia i de la proposta plantejada per part del personal tècnic de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, si la resolució d'assignació del servei és favorable, es procedirà a comunicar l'encàrrec d'alta a l'adjudicatària, aportant la documentació i informació corresponent a la qual es fa referència al punt anterior.

6.4. **INSTAL·LACIÓ, MANTENIMENT, REPARACIÓ I REPOSICIÓ**

Un cop aprovades les assignacions de STAD, l'adjudicatària rebrà els corresponents encàrrecs d'alta i instal·lació dels serveis mitjançant correu electrònic, independentment de la notificació de la resolució mitjançant la qual s'atorga el servei emesa pel Consell Comarcal del Baix Penedès, i disposarà d'un màxim de 7 dies naturals per a procedir a la instal·lació i posada en funcionament dels serveis, des de la comunicació de la petició d'alta per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, pel que fa als casos amb caràcter convencional, mentre que en casos urgents el termini per a instal·lar i habilitar els serveis no podrà ser superior a 48 hores.

L'adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona usuària la data i hora de la instal·lació al seu domicili. Així mateix, es proporcionarà a les persones usuàries un telèfon de contacte de l'empresa o entitat, amb la finalitat

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 24

de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que puguin motivar la modificació de la cita acordada per a la instal·lació.

La franja horària per a realitzar les instal·lacions serà des de les 9h fins a les 20h de dilluns a divendres i els dissabtes de 9h a 14h.

Des del propi domicili, en la visita de la instal·lació, es realitzaran totes aquelles proves tècniques que siguin necessàries per a verificar la cobertura i la correcta activació dels serveis.

El personal que efectuï la instal·lació serà responsable d'oferir la informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, no es donarà per finalitzada la instal·lació sense haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema i caldrà fer una demostració d'ús de cada un dels dispositius.

Pel que fa el manteniment, els equips hauran d'estar programats, com a mínim un cop cada 15 dies, per tal de realitzar comprovacions automàtiques del seu correcte funcionament. En el casos que s'hagi de desplaçar un tècnic o tècnica al domicili per a tasques de manteniment, reparació o reposició, caldrà igualment informar prèviament i amb un mínim d'antelació a la persona usuària.

Les reparacions o substitucions d'equips o dispositius, en cas de detecció d'avaries o fallides del sistema, es realitzaran dins el termini màxim de 48 hores, a partir de la detecció de les mateixos. En cas de tractar-se d'una persona usuària en situació de risc greu, segons valoració dels Serveis Socials o Sanitaris, el termini per a realitzar la reparació es reduirà a 24 hores.

6.5. **SUSPENSIÓ TEMPORAL DEL SERVEI**

És considera suspensió temporal aquella que es produeix a petició expressa per part de la persona usuària o de familiars o professionals de referència.

En cas de procedir la suspensió d'un servei, l'Àrea Bàsica de Serveis Socials ho comunicarà oportunament a l'adjudicatària i als serveis econòmics encarregats de la gestió pressupostària dels STAD.

El període màxim de suspensió del servei serà de 3 mesos. Superat aquest període, l'Equip Bàsic d'Atenció Social determinarà si procedeix la baixa definitiva del servei i farà la proposta corresponent, a partir de la qual, si és el cas, es resoldrà la baixa del servei, resolució que, de la mateixa manera que en el cas de les altes, li serà notificada a la persona interessada i a l'adjudicatària.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 24

En casos de suspensió temporal del servei, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en consideració els següents criteris:

- La comunicació de l'absència temporal que pugui motivar la suspensió temporal podrà a arribar a l'adjudicatària per diferents vies i/o canals de comunicació, persona usuària, família o equip tècnic dels Serveis Socials.
- L'adjudicatària comunicarà telemàticament a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials la suspensió indicant data i motiu.
- La facturació dels serveis en situació de suspensió temporal quedarà interrompuda durant el període d'absència, la qual cosa s'haurà de reflectir adequadament en les factures i en el nombre i modalitat de serveis actius a mes vençut.
- Durant aquest període el terminal i els equips instal·lats romandran al domicili.
- Es realitzarà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal, per tal de poder valorar si procedeix la reactivació finalitzat el període o si bé s'ha de tramitar la baixa definitiva.
- La petició de represa del servei s'ha de comunicar telefònicament o per correu electrònic com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuària, família o referents socials, llevat que s'acordi el contrari.
- Finalitzat el període de 3 mesos, si persisteixen les circumstàncies que va motivar l'assignació del servei, aquest es reactivarà en les mateixes circumstàncies que es venia realitzant. En cas que la persona interessada o llurs familiars manifestin la intencionalitat de continuar amb la suspensió, aquesta es podrà prorrogar un màxim de 2 mesos, transcorreguts els quals, sense haver comunicat la persona usuària o familiars la reactivació del servei, es procedirà a tramitar la baixa definitiva del servei i a retirar els dispositius del domicili.

6.6. **BAIXA DEL SERVEI**

El motius per sol·licitar una baixa definitiva del servei són:

- Deixar de reunir els requisits establerts per a l'atorgament del servei.
- Defunció de la persona usuària.
- Ingrés de la persona usuària en un centre residencial.
- Absència de llarga durada del domicili habitual, sense previsió de retorn.
- Incapacitació per utilitzar el servei de forma adequada o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta, que impliquin una inadequació del servei.
- Trasllat a una altra localitat, amb baixa al padró d'habitants, o residència efectiva fora del Baix Penedès.
- Manifestació expressa d'abandonar el servei per part de la persona usuària o de familiars de referència.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 24

- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei.

En el procés de baixa definitiva en el servei, l'adjudicatària haurà de tenir en consideració que:

- Quan l'adjudicatària obtingui informació que impliqui la baixa del servei (defunció, ingrés residencial, canvi de municipi, etc.) la posarà en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials mitjançant correu electrònic, informant del motiu i la data d'efecte.
- Un cop resolta la baixa d'un servei, aquesta es notificarà a l'adjudicatària, a banda de a les persones interessades.
- Els serveis donats de baixa no es podran continuar facturant a partir de la data d'efecte. A la facturació del més vençut, que ha d'incloure els aparells actius de cada modalitat, figurarà la data de baixa dels serveis que han causat baixa durant el mes anterior, i només es facturarà el període que han estat actius.
- L'adjudicatària és l'encarregada de retirar els equips al domicili.
- En el cas de persones usuàries o familiars que es neguin a entregar els equips a l'adjudicatària, aquesta haurà de fer ús dels sistemes existents de desactivació del servei i de reclamar legalment el retorn dels equips.

6.7. **PROCEDIMENT D'ATENCIÓ**

L'atenció que es presta mitjançant els STAD es configurarà a partir de les següents modalitats i condicions:

- La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el Centre d'Atenció (CA), mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot (UCR), sempre que ho consideri necessari.
- Quan el Centre d'Atenció rep una trucada, els operadors o operadores hauran d'identificar-la com a STAD del Consell Comarcal del Baix Penedès i adreçar-se a la persona usuària pel seu nom, identificant-se com teleoperador/a, sempre mantenint un tracte de respecte i amabilitat.
- Totes les trucades hauran d'estar en disposició de ser ateses pel CA en un màxim de 20 segons i totes les comunicacions rebudes al CA s'han de respondre en un temps màxim de 15 segons, a partir de l'entrada de la trucada al CA.

Les trucades ateses per part del CA 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, polsador o dispositiu perifèric que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complert.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 24

- Recursos disponibles per a mobilitzar.
- Procediments i protocols d'actuació en cas d'incidències.

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

En tots els casos, els teleoperadors i teleoperadores hauran de comptar amb el suport de protocols d'actuació adequats en emergències i d'una persona supervisora que, davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adient en cada situació.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans necessaris per tal de permetre que les comunicacions bidireccionals quedin registrades i codificades coherentment per nivells i subnivells.

Les tipologies generals de comunicacions es classificaran i es podran avaluar per:

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

Pel que fa a la tipologia de trucades, les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classifiquen en les 4 modalitats que s'indiquen a continuació:

a. <u>Comunicacions informatives:</u>

Faciliten l'intercanvi d'informació amb la persona usuària sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara, senzilla i comprensible. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de la salut i informatives, promoció d'hàbits saludables i adopció de mesures concretes. La informació transmesa no prevista en el present Plec, ha de ser prèviament notificada i acceptada per part del Consell Comarcal del Baix Penedès.

b. <u>Comunicacions per emergència:</u>

Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per la integritat física, psíquica o social de la persona o el seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 24

seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències, de forces de seguretat o d'altres.

La resposta davant trucades o alarmes d'emergència es farà d'acord als dos següents nivells i als criteris que s'indiquen a continuació:

- **Nivell 1**: Resposta verbal: Davant qualsevol comunicació d'emergència 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 següent nivell.

- **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 de referència de la persona o altres recursos públics o privats.

En cas d'activació de 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. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no puguin donar-ne resposta a la situació detectada s'activaran els recursos existents en funció de la tipologia i abast de la contingència corresponent.

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

Es procedirà a la mobilització de recursos en els casos següents:
- Quan no hagi estat possible mantenir un diàleg des del CA amb la persona usuària que activa la comunicació.
- Quan la xarxa de contactes habitual no pugui establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquest servei, el CA tampoc pot establir-ne la comunicació.
- Quan tot i haver-se mantingut comunicació amb la persona usuària però es consideri necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa i gestionada inicialment l'emergència, aquesta 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) associades a la situació d'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar als Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 24

c. <u>Agents de seguiment i atenció personal</u>:

El CA haurà de realitzar trucades de seguiment a cada persona usuària amb l'objectiu d'establir un seguiment de la seva situació, transmetre proximitat i establir una relació de confiança amb ella, així com la possibilitat de recordar cites, activitats o gestions. Per aconseguir aquest objectiu es potenciarà que aquest seguiment i atenció personal sigui realitzat sempre pel mateix personal.

Am caràcter general, el CA es posarà en contacte telefònic amb la persona usuària un cop cada 15 dies, com a mínim, sempre i quan la persona no manifesti per voluntat expressa un menor nombre de trucades.

Pel que fa a les trucades de seguiment i atenció personal, cal considerar les següents tipologies:

- **Trucades de familiarització**: Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del sistema i del servei. Com a mínim, es garantirà una trucada setmanal durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.

- **Trucades de seguiment:** Amb contactes quinzenals de seguiment, de caràcter preventiu, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables.

- **Trucades de seguiment de succés:** S'hi estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de l'evolució de la mateixa fina a la seva resolució.

- **Trucades de recordatori:** Permeten recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o a proposta del CA o de les persones referents socials o sanitàries.

- **Trucades de cortesia i felicitació:** Contactes per a la felicitació d'aniversari i dates senyalades.

- **Trucades de fi d'absència:** Permeten confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista (després de vacances, ingrés hospitalari, estades temporals en centres sociosanitaris, etc.).

d. <u>Avisos automàtics produïts pel sistema</u>

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 24

El CA haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions, alarmes o avisos automàtics dels sistemes i avaries tècniques generades per talls en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica, restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica, avisos de bateria baixa del terminal, de la unitat de control remot o dels dispositius perifèrics, a banda de les alarmes automàtiques dels dispositius que pugui incorporar el servei (detectors de fum, de gas, de passivitat, etc.).

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata, gestionar la possible emergència generada per una alarma automàtica i gestionar les reparacions o el manteniment que requereixi el sistema a partir de l'avís automàtic.

7. **COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

Caldrà garantir una adequada coordinació entre l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès i l'entitat o empresa adjudicatària dels STAD, en relació amb la gestió tècnica del servei (informació i seguiment d'emergències o incidències de persones usuàries). Així mateix, l'adjudicatària, a banda de la facturació dels serveis efectivament prestats per modalitat, que mensualment haurà de presentar electrònicament, també haurà de remetre mensualment a la persona responsable del Departament de Serveis Socials i a l'equip administratiu de gestió pressupostària, dins els 5 dies hàbils del mes següent al vençut, la següent documentació

- Llistat amb el nombre de dispositius actius durant el mes anterior, per municipi, indicant les altes, baixes i suspensions temporals que s'hagin produït el mes anterior, junt amb les seves corresponents dates d'efecte.

- Informe d'activitat mensual, per municipi, on es recullin les altes, suspensions temporals, reactivacions del servei i baixes produïdes, junt amb les causes de baixa o suspensió (defunció, ingrés residencial, canvi de municipi, etc.), així com les incidències, queixes i avaries relacionades amb el servei que s'hagin produït.

La disponibilitat d'aquesta documentació per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials serà imprescindible per tal de poder validar la facturació mensual dels serveis i poder iniciar la tramitació del seu abonament.

D'altra banda, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del servei, s'establirà un calendari de **reunions de seguiment** de caràcter ordinari, a les quals participaran per part del Consell Comarcal del Baix Penedès, la cap del Departament de Serveis Socials, la coordinadora de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, l'administrativa referent del servei i, per part de l'adjudicatària, la persona responsable del servei i la coordinadora o coordinador de zona. És

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 20 de 24

programarà un mínim de dues reunions ordinàries anualment (una reunió semestral), a banda de les que pugui procedir mantenir amb caràcter extraordinari, davant situacions, incidències o contingències que així ho requereixin. El contingut principal d'aquestes reunions de seguiment serà:

- Seguiment i valoració de les actuacions i el funcionament dels STAD.
- Evolució de les altes i baixes, dels serveis actius i de la modalitat de STAD i de dispositius.
- Previsions de creixement i evolució de la demanda, articulant-les amb la capacitat econòmica i tècnica.
- Seguiment de les incidències i reclamacions i de la seva resolució.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al bon funcionament del Servei i per a l'optimització de la seva prestació.

Així mateix, l'entitat o empresa adjudicatària farà arribar en suport electrònic a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, per a cada any vençut de la prestació dels STAD, amb data límit de 28 febrer de l'anualitat següent, la **memòria anual del servei**, la qual haurà d'incloure com a mínim les següents dades i informacions:

- Moviment de persones usuàries (altes, baixes, suspensions i reactivacions), modalitats de serveis i tipologies de dispositius perifèrics.
- Anàlisis del perfil de les persones usuàries dels STAD.
- Nombre i tipologia de trucades rebudes.
- Nombre i tipologia de trucades emeses per part del CA.
- Nombre de sistemes instal·lats amb caràcter d'urgència.
- Nombre d'avaries i incidències tècniques en els aparells.
- Informe de incidències, queixes i reclamacions i del seu tractament i resolució.
- Organització dels recursos humans de l'adjudicatària (càrrecs i professionals adscrits/es al servei, organigrama actualitzat, perfils professionals, dades sobre la formació contínua, etc.)
- Nombre de protocols d'emergència activats.
- Nombre de coordinacions de casos amb l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Inventariat i seguiment de la implementació de les possibles millores incorporades al contracte.

En cas d'estimar-se oportú i necessari per al seguiment, control i valoració de l'execució del contracte, el Consell Comarcal del Baix Penedès pot sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima, restant l'adjudicatària obligada a aportar les dades complementàries relatives a la prestació dels STAD que li puguin ser requerides.

8. **GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

L'adjudicatària haurà de mantenir vigent, durant tot el període d'execució del contracte, la disposició d'un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 21 de 24

certificat segons les Normes UNE EN ISO 9001:2015 i, de manera específica en relació amb la teleassistència domiciliària i mòbil, UNE 158401:2019, o d'altra certificació o sistema equivalent documental que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada i, en especial, dels aspectes descrits als punts següents:

8.1. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

El Sistema de Gestió de la Qualitat haurà d'incloure, com a mínim, els següents requisits i criteris:

- Definir un sistema d'avaluació interna de la qualitat dels STAD que garanteixi la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i faciliti la seva millora contínua per tal d'assolir un nivell de qualitat òptim.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries del servei, familiars i professionals associats als serveis.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, suggeriments i reclamacions rebudes, les quals s'hauran de posar en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès, a través dels mecanismes de coordinació i seguiment establerts al present Plec. Aquelles que tinguin un caràcter greu o que es plantegin de manera reiterada hauran d'informar-se immediatament a l'Àrea Bàsica, de manera que es puguin determinar i implantar conjuntament les solucions que es considerin oportunes.
- Disposar d'un sistema adequat de custòdia de claus que garanteixi la seguretat i protecció d'aquells casos en que no es disposa d'una xarxa familiar o relacional suficient o adequada.
- Garantir l'existència d'instruments adequats per al plantejament de propostes de millora contínua.

Es disposarà d'un Pla de Qualitat documentat i aplicat als serveis específics objecte de contractació, el qual s'haurà de revisar anualment, comunicant-se al Consell Comarcal del Baix Penedès les possibles millores introduïdes. Al Pla s'hauran de definir adequadament:

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

L'adjudicatària haurà de basar el sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els **indicadors de qualitat** que es relacionen a continuació, els quals s'hauran de mesurar amb una periodicitat trimestral i seran avaluats per també per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials mitjançant les reunions de coordinació i a través dels informes mensuals d'activitat, a efectes de garantir l'adequada qualitat del servei al llarg de l'execució del contracte:

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 22 de 24

Instal·lació i activació:

- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta urgent (expressat en hores).
- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta normal (expressat en hores).

Prestació del servei:

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació mantingudes per part de la persona responsable del servei i la coordinadora o coordinador de zona amb les persones responsables de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.
- Grau de satisfacció de les persones usuàries dels STAD.
- Percentatge de la mostra sobre la totalitat de persones usuàries sobre el qual s'ha avaluat la prestació del servei.
- Percentatge de persones usuàries que han expressat queixes o reclamacions en relació amb la totalitat de persones usuàries dels STAD del Consell Comarcal del Baix Penedès.
- Temps mitjà de resposta de la teleoperador o teleoperadora una trucada a partir de la seva entrada al CA (expressat en segons).
- Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització de recursos especialitzats (expressat en minuts).
- Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització d'altres recursos, com ara familiars, veïnat o xarxa social (expressat en minuts).
- Temps mitjà de durada de les comunicacions amb les persones usuàries (expressat en minuts).
- Mitjana del nombre de trucades mensuals de seguiment per persona usuària.
- Nombre d'emergències detectades a partir d'avisos automàtics de detectors i dispositius perifèrics.

Renúncies o desistiments:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa del servei per motius d'insatisfacció en la seva prestació.

Personal:

- Nombre total d'hores de formació rebudes pel personal adscrit al servei
- Mitjana d'hores de formació rebudes per treballadora o treballar

Equips tècnics domiciliaris:

- Nombre d'avaries del sistema domiciliari que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 23 de 24

- Mitjana de temps per a la resolució d'avaries del sistema domiciliari, des de la seva comunicació o detecció, que impedeixen la comunicació entre la persona usuària amb el CA.

Centre d'Atenció:
- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del CA i requereixen l'activació del sistema de suport.

8.2. GESTIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de disposar de protocols documentats adequats sobre els diferents procediments i actuacions en relació amb l'atenció a les persones usuàries mitjançant la prestació dels STAD contractats. Aquests protocols hauran de comptar amb la conformitat de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès i respectar totes les prescripcions tècniques establertes mitjançant el present Plecs.

El personal del CA ha de conèixer i poder aplicar, com a mínim, protocols sobre:

- L'alta, instal·lació i activació dels STAD.
- Les actuacions en cas d'atenció de trucades d'emergència, d'avisos automàtics i de trucades informatives i de seguiment; de necessitat de mobilització de recursos externs; i de detecció i gestió de possibles situacions de violència masclista o domèstica.
- La comunicació i coordinació amb l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Penedès
- Les actuacions de manteniment dels sistemes, tant de caràcter preventiu com correctiu.
- La suspensió temporal i la baixa o finalització del servei.
- L'atenció de queixes, suggeriments i reclamacions.

Codi Validació: 9NGPX964HH7TEYSGL5DFYDCNR
Verificació: https://ccbp.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 24 de 24