PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL PROGRAMA D'AJUDA EMOCIONAL DEL DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA PER A L'ANY 2027

1. OBJECTE

Programa d'Ajuda Emocional (PAE) adreçat al personal del Departament de la Presidència, amb la finalitat de prestar suport psicològic, emocional i d'acompanyament professional, en els termes establerts en aquest plec.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Dirigit a tot el personal del Departament de la Presidència. S'adjunta l'Annex 1 del PPT amb distribució de treballadors actual per municipi. No obstant això, s'aplica sobre la previsió de personal per a l'any 2027 que augmenta fins a un total de 2000 treballadors.

En els darrers anys, gràcies a l'augment de la conscienciació en la importància de la prevenció dels riscos psicosocials, i sobre tot, després de copsar les conseqüències que la pandèmia ha tingut a tot els nivells sobre la nostra salut, s'estan implementant solucions innovadores que permetin apropar-se a una avaluació constant dels factors psicosocials, o al menys, a com aquests afecten als treballadors. Darrerament, s'ha posat de manifest que cal dotar els treballadors d'un conjunt de recursos per a millorar el seu benestar personal des d'una vessant integral i no només en l'atenció psicològica en els casos d'origen especialment laboral i es constata la preocupació per part de les administracions que els seus treballadors estiguin bé emocionalment per a la millora de la feina, eficiència, iniciativa i productivitat.

Un exemple d'aquestes solucions és el PAE, Programa d'Ajuda Emocional. Els PAE van adreçats a motius de consulta personals de caire emocional i no necessàriament vinculats a la feina. Es tracta de un servei d'educació, avaluació i atenció psicològica i emocional extern a les administracions que els treballadors i treballadores poden utilitzar de forma confidencial i gratuïta en tot tipus de situacions per a prevenir l'aparició de problemes emocionals a través de la divulgació del contingut i del desenvolupament d'habilitats i competències en gestió d'emocions.

L'administració rep mensualment un informe amb el nombre d'incidències i les possibles causes que les generen, obtenint així un feedback constant del nivell de risc psicosocial pels seus treballadors.

Els PAE ofereixen sessions de coaching, desenvolupament d'habilitats, tallers, webinars, contingut en format vídeo, articles i podcast referents a benestar emocional que actuen a nivell 1 i 2 de prevenció en temes psicosocials. El PAE disposa d'elements preventius primaris i secundaris donat que educa i ofereix desenvolupament d'habilitats i avaluació per la detecció de certs problemes.

3. OBJECTIUS

- Oferir ajut emocional i psicològic de la persona davant els estressors psicosocials, conflictivitat entre companys i usuaris/, agressions, etc.

- 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.

- Prevenir el desenvolupament de problemes emocionals a través de l'avaluació i detecció precoç dels casos.

4. BENEFICIS

A través de la implantació del Programa de Ajuda Emocional (PAE), el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament de la Presidència (en endavant, SPRL) pretén:

- 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.

- Reduir l'absentisme, canalitzant apropiadament les preocupacions i els problemes dels treballadors mitjançant l'orientació adequada para la seva solució.

- Millorar la productivitat ajudant als seus empleats a confrontar-se, de una forma immediata y efectiva, amb els factors organitzacionals o no organitzacionals que estan presentant disfuncionalitats.

- Proporcionar recursos i dotant 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.

- Integrar el PAE en el conjunt de beneficis socials de l'administració.

5. ACTUACIONS

L'empresa contractista haurà de realitzar les següents actuacions obligatòries dins del PAE:

- Oferir mensualment, com a mínim, una sessió formativa, podcasts i una activitat dirigida sobre aspectes de benestar per a tot el personal.

- Fer programes de benestar, reptes personals, etc. per millorar el benestar dels treballadors. En aquest sentit, disposar, com a mínim, d'un programa de millora del benestar emocional per als treballadors.

- Facilitar un telèfon de contacte amb horari de 24 hores durant els 7 dies de la setmana per sol·licitar l'atenció del PAE. La sol·licitud per participar al PAE és exclusiva i voluntària del propi treballador/a tot i poder estar derivada pel SPRL.

- Oferir atenció telefònica, telemàtica o presencial, dins de l'horari de dilluns a divendres, de 9 a 21 hores. L'opció preferent serà l'atenció presencial i com a últim recurs i sempre a petició del treballador, l'atenció telefònica. L'atenció es durà a terme al centre sanitari de l'empresa contractista.

- Assignar un especialista psicòleg sanitari a l'usuari durant tot el període d'atenció. Caldrà garantir sempre el nombre d'atencions psicològiques necessàries de forma individual per a cada treballador.

- Presentar mensualment un informe de l'ús del programa que respectarà la confidencialitat i la protecció de les dades personals en relació amb la informació clínica dels treballadors/ores que hagin fet ús però que, mitjançant l'anonimització de les dades personals, garanteixi les dades suficients al SPRL per detectar alteracions a nivell de clima laboral o situacions de risc psicosocial. Aquesta actuació es detalla a l'apartat 7 d'aquest mateix PPT.

- Abans de finalitzar el contracte s'elaborarà una memòria on es recullin totes les actuacions realitzades (núm. de 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.

- Assignar un responsable per a l'execució del servei, de referència per al SPRL a fi de reunir-se telemàticament amb una periodicitat, com a mínim, mensual.

- Atendre les sol·licituds del servei en el **termini d'un mes** des del primer contacte efectuat per la persona treballadora.

Per complir amb aquestes actuacions l'empresa contractista haurà de disposar de com a mínim:

5.1 Equip mínim:

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip mínim de treball format per:

- 10 psicòlegs generals sanitaris.
- 5 coachs certificats.

Els 10 psicòlegs generals sanitaris adscrits al servei hauran de disposar de la titulació de llicenciatura o grau en Psicologia, el màster universitari en Psicologia General Sanitària o de l'especialitat en psicologia clínica i d'una experiència laboral mínima de 5 anys en aquest àmbit.

Els 5 coachs certificats adscrits al servei hauran de disposar d'una acreditació d'una entitat de reconegut prestigi en l'àmbit del coaching, com ara ICF o equivalent, i una experiència laboral mínima de 5 anys en aquest àmbit.

L'assignació de les persones usuàries als serveis de psicologia o coaching es determinarà en funció de la naturalesa de la consulta i de les necessitats detectades.

Les situacions que comportin malestar o afectació emocional significativa, simptomatologia psicològica, problemes de salut mental o necessitat d'avaluació, orientació o intervenció psicològica seran ateses per professionals de la psicologia habilitats per a l'exercici sanitari.

El coaching s'orientarà preferentment a situacions en què la persona, sense presentar una afectació psicològica significativa, requereixi acompanyament per assolir objectius concrets, prendre decisions, desenvolupar competències personals o professionals, millorar l'organització, la comunicació, el lideratge, la gestió del temps o altres habilitats personals o professionals.

En cas de dubte sobre la idoneïtat del recurs o sobre l'existència d'afectació psicològica, prevaldrà la valoració d'un/a professional de la psicologia habilitat/ada per a l'exercici sanitari, que determinarà el recurs més adequat per a l'atenció de la persona usuària.

5.2. Centres sanitaris mínims:

L'empresa contractista haurà de disposar com a mínim de dos centres sanitaris on es pugui donar servei de forma simultània a diversos treballadors, ubicat a la ciutat de Barcelona. Les sessions podran ser presencials en el mateix centre que ofereix el servei, o de forma telemàtica.

6. TEMPS DE DEDICACIÓ

El servei ofert per l'empresa contractista no estarà limitat per nombre d'hores ni per nombre d'actuacions respecte de les persones incloses en l'àmbit d'aplicació del contracte. Es beneficiaran del servei les persones treballadores del Departament de la Presidència, d'acord amb la previsió de cobertura establerta en aquest plec i en l'informe justificatiu.

7. SEGUIMENT DEL PAE

L'empresa contractista del PAE realitzarà un seguiment i avaluació mensual de les activitats utilitzant els següents indicadors:

- Nombre de persones noves sol·licitants del PAE.
- Nombre de persones que ja estaven en tractament i han fet seguiment.
- Nombre de persones que estan en seguiment tot i que no han tingut visita.
- Nombre de visites per sol·licitud (mes actual i històric) i nombre total de visites.
- Detall del servei, unitat o centre, de les persones usuàries.
- Tipus de patologia, problema, o causa de la demanda.
- Altres dades: edat, categoria professional, sexe, amb finalitat estadística.
- Coordinació i reunions de seguiment amb el/la responsable del PAE.

En qualsevol cas, les dades facilitades per part de l'empresa contractista del PAE s'han de facilitar de forma dissociada de tal manera que en cap moment es pugui arribar a identificar el

treballador/ores que hagin fet ús dels serveis. En aquells supòsits que per les dimensions de la unitat o edifici permeti identificar als treballadors/ores, l'empresa contractista haurà de facilitar les

dades de forma agregada, aplicant les mesures necessàries per evitar la identificació dels treballadors/ores.

Així mateix s'avaluarà el PAE a partir de l'opinió dels usuaris/es i es determinarà mitjançant una enquesta de satisfacció quan finalitzi la utilització del programa, o bé, si és un tractament de llarga durada, una vegada al l'any, que rebrà directament el SPRL. L'enquesta inclourà:

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

8. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa contractista haurà de garantir la confidencialitat del servei i complir el Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades, la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa aplicable.

Respecte de les dades personals i assistencials de les persones usuàries del Programa d'Ajuda Emocional, l'empresa actuarà com a responsable del tractament. El Departament de la Presidència no accedirà a la identitat de les persones usuàries ni a informació individualitzada derivada del servei.

Exclusivament per comprovar la pertinença al Departament, l'empresa actuarà com a encarregada del tractament respecte dels codis pseudonimitzats facilitats pel Departament, d'acord amb l'article 28 del RGPD i amb l'acord d'encàrrec del tractament corresponent. Aquests codis només es podran utilitzar per a aquesta finalitat i s'hauran de suprimir un cop feta la comprovació, llevat que es detecti alguna irregularitat.

Els informes de seguiment, la memòria final i les enquestes hauran de contenir únicament informació estadística, agregada i no reidentificable.

9. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució és el comprés entre l'1 de gener de 2027 o des de la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior, i el dia 31 de desembre de 2027.
Es preveu la possibilitat de fins a tres pròrrogues, com a màxim anuals. El període total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà excedir el 31 de desembre de 2030, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.

10. FORMA DE PAGAMENT

La facturació es realitzarà mensualment d'acord amb la proporció mensual de l'import d'adjudicació resultant d'aquesta licitació. El responsable del contracte emetrà el corresponent certificat de correcta execució per procedir al seu pagament.

ANNEX 1 –DISTRIBUCIÓ DE TREBALLADORS PER MUNICIPI (DADES 2026)

Demarcació Territorial	Municipi	Nombre treballadors
Barcelona	Barcelona	1353
	Esplugues de Llobregat	2
Girona	Girona	154
Lleida	Lleida	36
Terres de l'Ebre	Tortosa	43
Tarragona	Tarragona	48
Catalunya Central	Manresa	19
	Vic	3
	Monistrol de Montserrat	23
Penedès	Vilafranca del Penedès	6
Alt Pirineu	Tremp	8
	La Seu d'Urgell	4
	Puigcerdà	1
Madrid	Madrid	22