

EXP. Nº:	148133/301 (2017)	ASUNTO:	Contratación servizos teleasistencia domiciliaria municipal (2018). Prego de Prescricións Técnicas.
		DESTINATARIO:	Servizo de Contratación. Concello.

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS – CONTRATO SERVIZO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (2018)

1. OBXECTO DO PREGO

O obxecto deste PPT é describir os traballos e fixar as condicións técnicas que servirán de base para a contratación polo Concello de Vigo dos servizos que se integran no programa de teleasistencia domiciliaria municipal.

2. FINALIDADES E OBXECTIVOS

2.1. A teleasistencia domiciliaria é unha prestación social, de natureza tecnolóxica, de carácter esencial, que a través dunha liña telefónica e cun equipo de comunicación informático específico permite ás persoas que reciben este servizo pórse en contacto cun centro de atención de chamadas que conta con persoal especializado para dar resposta ás necesidades plantexadas de forma ininterrompida as 24 horas do día, os 365 días do ano.

2.2. Son obxectivos da teleasistencia:

Xerais:

- A permanencia das persoas no seu medio habitual proporcionándolle seguridade no seu domicilio.
- Facilitar a intervención inmediata nas crises persoais, sociais ou médicas.
- Evitar internamentos nos centros.

Específicos:

- Conexión permanente entre o usuario e o centro de atención.
- Dar apoio inmediato a través da liña telefónica.
- Actuar no propio domicilio en situacións de emerxencia, mobilizando os recursos necesarios.
- Recordar ó usuario a realización de actividades concretas (visitas médicas, medicación,...).

3. PERSOAS DESTINATARIAS

3.1. Serán destinatarias do servizo:

- As persoas maiores de 65 anos, empadroadas en Vigo que se atopen en situación de risco psicosocial ou físico que non teñan recoñecemento de dependencia (nin a persoa titular do servizo nin a beneficiaria).
- As persoas discapacitadas que se atopen en situación de risco que non teñan recoñecemento de dependencia (nin a persoa titular do servizo nin a beneficiaria).

Para os efectos deste contrato enténdese por:





- “Usuario/a titular do servizo”, á persoa que conte con UCR (medallón/pulseira) e todos os servizos descritos neste Prego.

- “Usuario/a beneficiario/a” do servizo de teleasistencia á persoa que conviva coa persoa titular na mesma vivenda, aínda que neste caso non disporá de UCR.

3.2. As persoas usuarias serán propostas polos servizos sociais comunitarios básicos, sendo competencia da concelleira delegada resolver as solicitudes de prestación do servizo.

3.3. O acceso á prestación do servizo estará condicionado por:

- Disponibilidade por parte da persoa usuaria de liña telefónica e electricidade.
- Aceptación voluntaria e consciente do servizo por parte da persoa usuaria ou do/a seu/súa representante legal, así como autorización expresa para o tratamento dos seus datos, para o acceso ó seu domicilio e para o “recurso chaves”.
- A capacidade física, psíquica ou sensorial da persoa usuaria será compatible coa prestación do servizo de teleasistencia.

4. DESCRICIÓN DO SERVIZO A CONTRATAR

4.1. O servizo de teleasistencia domiciliaria prestarase ó número máximo de usuarios/as titulares que permita o orzamento en función do custo usuario/mes de adxudicación. Ademais, prestarase o servizo de usuario beneficiario a un máximo de 50 persoas.

4.2. A empresa adxudicataria suministrará e manterá a tecnoloxía do sistema. Esta tecnoloxía posibilitará unha telecomunicación bidireccional mans libres que permitirá á persoa usuaria que se atopa no seu domicilio, mediante unha pulsación na unidade de control remoto (UCR-medallón/pulseira) que leva consigo, contactar cun centro de atención onde se ubican os medios tecnolóxicos e profesionais adecuados para poder atender e mediar na solución daqueles motivos que produciron a chamada.

4.3. O servizo de teleasistencia incluírá prestacións complementarias de protección persoal ou domésticas e actuacións programadas de carácter preventivo e de participación socio-comunitaria.

4.4. O contacto co centro de atención debe estar garantido de forma continuada os 365 días do ano e as 24 hora do día.

4.5. O persoal de atención deberá posuír coñecementos de galego que lle permitan manter unha comunicación fluída coas persoas usuarias do servizo.

4.6. Os operadores deberán identificarse sempre como “Servizo de Teleasistencia do Concello de Vigo”, dirixíndose á persoa usuaria co seu nome .

4.7. O centro de atención analizará as situacións obxecto de asistencia mediante:

- A intervención única.
- A mobilización dos recursos persoais da persoa usuaria.
- A mobilización dos recursos comunitarios públicos ou privados necesarios.

4.8. Para a prestación destes servizos o centro de atención disporá dos datos completos das persoas usuarias, nos que constarán os medios propios cos que conta e as persoas ás que debe acudir no caso de necesitar unha intervención. Esta base de datos será propiedade da Administración e será cedida á empresa, nos termos establecidos na normativa de protección de datos de carácter persoal. para poder prestar o servizo.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo	Data impresión: 15/12/2017 11:24	Páxina 2 de 7
Aprobado en Xunta de Goberno do 14/12/2017	CSV: 24EA4-3C883-32C2B-2E23A	
Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica http://www.vigo.org/csv		



4.9. Desde o centro de atención coordinarase o apoio directo ás persoas titulares e beneficiarias desde o momento da chamada e ata a resolución da crise.

A teleasistencia municipal incluírá:

- a) Servizo de resposta rápida, que permitirá a comunicación entre a usuaria e o centro de atención, atendido por persoal cualificado durante as 24 horas do día dos 365 días do ano.
- b) Mobilización de recursos en resposta á emerxencias: recursos da propia entidade adxudicataria, da persoa beneficiaria e/ou familia ou recursos comunitarios dispoñibles diante de situacións de emerxencias sanitarias, domésticas ou sociais.
- c) Seguimento permanente desde a central de atención con chamadas telefónicas, de frecuencia quincenal, que se realizarán desde as 10:00h e ata as 20:00h, agás excepcións motivadas por razóns de saúde ou risco do/a usuario/a establecidas polo Concello de Vigo. A chamada repetirase ata que se consiga falar coa persoa usuaria.
- d) Servizo de atención persoal, sexa por iniciativa da entidade prestadora, dos servizos sociais municipais ou a pedimento das persoas usuarias:
 - Chamadas axenda, para recordar datos importantes sobre a súa saúde (medicación, citas médicas...), xestións sociais, e outras.
 - Chamadas de cortesía, felicitacións onomásticas, aniversarios, interese por situacións de convalecencia, regreso de vacacións, etc.
 - Chamadas informativas sobre asuntos e actividades públicas que o Servizo de Benestar social considere que poden ser de interese para estas persoas usuarias.
 - Chamadas dos/as propios/as usuarios/as solicitando información sobre temas do seu interese.

4.10. Custodia e mobilización do “recurso chaves”:

Naqueles casos, previamente valorados polos servizos sociais, nos que a persoa que solicita a teleasistencia non conte nese momento coa posibilidade de deixarlle as chaves a ninguén (“recurso chaves”) ou ben, ó longo do servizo, queda sen persoas que se poidan facer cargo das chaves, será o contratista quen deba custodialas e, de ser o caso, mobilizar os recursos necesarios en situacións de emerxencia.

4.11. O contratista contará cos medios técnicos necesarios para a instalación do servizo a un máximo de cinco (5) persoas con dificultades de audición ou comunicación.

4.12. Tratamento de incidencias:

O contratista comunicará semanalmente á responsable técnica municipal, a través da folla de incidencias, todas as variacións do servizo que se produzan e, no prazo máximo de cinco (5) días hábiles desde a data de recepción das queixas, suxestións ou reclamacións, realizarase e remitirase un informe sobre a resposta dada. As recibidas directamente no Concello serán remitidas á entidade prestadora do servizo, que as tramitará de igual forma.

O Servizo de Benestar social comunicará á empresa adxudicataria as propostas de altas, baixas e suspensións temporais debidamente asinadas e dilixenciadas.

4.13. No caso de baixas definitivas a empresa, no prazo de quince (15) días retirará o terminal do domicilio da persoa usuaria.

4.14. O contratista remitirá mensualmente unha memoria comprensiva de:

- Chamadas de seguimento
- Chamadas das axendas personalizadas



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo	Data impresión: 15/12/2017 11:24	Páxina 3 de 7
Aprobado en Xunta de Goberno do 14/12/2017	CSV: 24EA4-3C883-32C2B-2E23A	
Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica http://www.vigo.org/csv		



- Chamadas de emerxencia e a xestión resultante
- Queixas recibidas e resolucións das mesmas
- Motivos das suspensións temporais e baixas definitivas

Os datos mensuais reflectiranse nunha memoria anual.

5. ACCESO Ó SERVIZO

O acceso ó servizo realizarase a través da Concellería de Política Social e de acordo co procedemento previsto no Regulamento do servizo. Enviarase semanalmente polo Servizo de Benestar social ó contratista a proposta das altas no servizo de teleasistencia, facendo constar os seguintes datos:

- Identificación da persoa usuaria
- Cobertura sanitaria
- Datos relativos ó estado de saúde
- (de existir) recursos propios do/a usuario/a (chaves)
- Cobertura social

A empresa adjudicataria garantirá o inicio do servizo nun prazo máximo de sete (7) días hábiles desde a comunicación da alta por parte de Benestar social e deberá remitirle ó Concello o acordo de prestación do servizo debidamente asinado pola persoa interesada.

Nos casos urxentes o servizo estará dispoñible nun máximo 24 horas e a documentación necesaria poderase completar nos dez (10) días posteriores á alta no servizo.

6. CAUSAS DE EXTINCIÓN E MODIFICACIÓN DO SERVIZO

6.1. Son causas de extinción do servizo de teleasistencia:

- O pasamento das persoas usuarias.
- O rexeitamento voluntario do servizo.
- O traslado definitivo da súa residencia a outro Concello.
- O ingreso en centro residencial con carácter definitivo.
- A concesión do servizo a través da Xunta de Galicia (dependencia) ou de calquera outra Admón. ou entidade.
- O incumprimento reiterado dos deberes e obrigas das persoas usuarias do servizo.
- Superar o período máximo establecido de suspensión temporal (60 días).
- A ocultación e/ou falsidade dos datos facilitados polo solicitante.

6.2. Ademais, con carácter xeral, a alteración das circunstancias tidas en conta para a concesión do servizo poderá dar lugar á modificación ou suspensión das condicións de prestación nas que fora concedido inicialmente.

7. CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO

Será causa de suspensión temporal da prestación do servizo a ausencia temporal do domicilio, motivada por:

- Ingresos ou internamentos da persoa usuaria nun centro sanitario.
- Goce de respiro familiar nun centro residencial.
- Vacacións.
- Calquera outra circunstancia que determinen unha ausencia do domicilio de ata sesenta (60) días.





A persoa usuaria deberá manifestar a causa que motiva a súa ausencia temporal e a entidade prestadora do servizo remitirá un listado a Benestar social daquelas persoas que vaian cumprir aquel prazo.

8. PERFÍS PROFESIONAIS, FUNCIÓNS E FORMACIÓN PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO

O persoal adscrito ó servizo de teleasistencia domiciliaria municipal deberá contar cun plan de acollida e apoio inicial, así como un plan de formación específico.

a) Perfís profesionais:

Para a prestación do servizo a entidade adxudicataria deberá contar, polo menos, co seguinte perfil:

Traballador/a social: realizará informes sociais das solicitudes presentadas (pode compaxinar as funcións coa de coordinadora).

b) Formación:

A entidade adxudicataria deberá presentar a súa oferta de formación ofrecida ós profesionais, diferenciando:

- A formación xeral e específica de cada profesional que desenvolve o seu traballo no servizo de teleasistencia.
- A planificación e contido do plan de formación continuada que desenvolverá nos anos de vixencia do contrato. Este plan de formación continuada deberá contemplar un mínimo de sete (7) horas anuais de formación retribuída ós profesionais en sesións de grupo (práctico) e un mínimo de sete (7) horas de formación teórico-práctica específica sobre a prestación obxecto de contrato.

Formación específica de cada posto relacionada cos seguintes aspectos:

- Atención e comunicación.
- Tecnoloxía.
- Xestión.

9. RELACIÓN ENTRE O CONCELLO E O CONTRATISTA

9.1. É responsabilidade municipal o control, fiscalización e avaliación continuada da execución do servizo de teleasistencia domiciliaria así como as súas posibles modificacións.

9.2. É necesaria unha continua e fluída comunicación entre o Concello e a empresa adxudicataria, para o que esta deberá nomear un/unha coordinador/a, que recibirá as directrices municipais en todo o referente á adecuada atención ás persoas usuarias e á boa marcha do servizo en xeral.

9.3. A entidade adxudicataria alcanzará a súa propia coordinación e xestión do contrato, sendo responsable da organización do servizo, da calidade técnica dos traballos que desenvolva, das prestacións e dos servizos realizados, para o que elaborará os protocolos e rexistros necesarios; p.ex.: protocolo de comunicación coa Administración, de información ás persoas usuarias mediante métodos audiovisuais, telemáticos, protocolos de incidencias, de custodia e manipulación de chaves, etc.

9.4. O contratista disporá para a execución do contrato dunha estrutura xerarquizada, que se precisará no estudo organizativo do servizo, que se fará responsable de impartir ó seu persoal as correspondentes ordes, criterios de realización do traballo e directrices de como distribuílo, sendo o Concello de Vigo alleo a estas



relacións laborais.

9.5. Corresponde así mesmo ó contratista a vixilancia do horario de traballo dos traballadores e as posibles licenzas horarias, permisos ou calquera outra manifestación das facultades do empregador. En todo caso, na forma establecida neste Prego, o servizo deberá quedar sempre debidamente cuberto.

9.6. En calquera momento o/a responsable do contrato poderá comprobar a materialización e calidade dos servizos prestados pola entidade adxudicataria, así como recabar información sobre a satisfacción das persoas usuarias co desenvolvemento xeral do servizo.

9.7. Será por conta do contratista a provisión de todo o material necesario para o desenvolvemento da actividade obxecto do contrato.

9.8. A empresa adxudicataria porá a disposición do Concello de Vigo – Servizo de Benestar social, unha aplicación que posibilita o acceso á información referente á atención ofrecida, permitindo ós/ás responsables dos servizos sociais municipais o control e seguimento da prestación do servizo en tempo real.

Como mínimo, esa aplicación contemplará a seguinte información:

- Estado dos dispositivos, xestión de alertas e recordatorios.
- Posibilidade de información de altas, baixas e situación dos dispositivos.
- Tempos de resposta en altas, baixas e mantemento dos dispositivos.
- Contará cun sistema de xestión de queixas, reclamacións e suxestións no que se poida visualizar incidencias e ofertar solucións.
- A aplicación contará cun conxunto de informes predefinidos que permitan analizar os datos estatísticos do servizo. Deberá ofrecer a posibilidade de crear informes personalizados en función das necesidades dos servizos sociais municipais.

A utilización desa aplicación non suporá un custo adicional para o Concello de Vigo durante a duración do contrato.

9.9. O contratista absterase, agás resolución expresa do órgano competente do Concello de Vigo, de representar publicamente en calquera instancia ó servizo. Non facilitará a terceiros datos ou informacións obtidas no exercicio das súas responsabilidades contractuais. Toda a documentación, protocolos utilizados coas persoas usuarias e terminais da unidade domiciliaria de alarmas reflectirán en lugar destacado o logo do Concello de Vigo.

10. RELACIÓN DA EMPRESA ADXUDICATARIA COAS PERSOAS USUARIAS

O contratista e o persoal ó seu cargo deberán eludir todo conflito persoal coas persoas usuarias, informando expresamente ós servizos sociais municipais das incidencias que de ser o caso se produzan, nun prazo non superior ás 48 horas.

11. PROPIEDAD E PROTECCIÓN DE DATOS

Será de obrigada aplicación a normativa de protección de datos de carácter persoal e, polo tanto, o contratista non poderá utilizar para sí mesmo nin facilitar a terceiros datos obtidos como consecuencia da prestación do servizo nin publicar os mesmos sen a autorización por escrito da Administración. En todo caso, o adxudicatario será responsable dos danos e perdas que se deriven do incumprimento destas obrigas.

O adxudicatario asinará co Concello de Vigo un contrato de acceso ós datos dos usuarios para os exclusivos fins de cumprimento do servizo.





Ademais, estará obrigado a entregarlle ó Concello todos os datos, cálculos e procesos utilizados durante o período de vixencia do contrato e a devolverlle a documentación entregada para facilitar a realización dos servizos obxecto do mesmo.

Vigo, [data da sinatura electrónica]
A DIPLOMADA EN TRABALLO SOCIAL,
Asdo.: M^a Jesús Sanromán Varela

CONFORME:

A XEFA DO SERVIZO DE BENESTAR SOCIAL,
Asdo.: Paz Fernández Fernández

O XEFE DE ÁREA DE BENESTAR SOCIAL,
Asdo.: Jesús Núñez-Torrón López



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo	Data impresión: 15/12/2017 11:24	Páxina 7 de 7
Aprobado en Xunta de Goberno do 14/12/2017	CSV: 24EA4-3C883-32C2B-2E23A	
Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica http://www.vigo.org/csv		