CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 07 AGO 2014
EL SECRETARI
OCTAVI PONS CASTEJÓN



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI INSULAR DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

1. OBJECTE

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3. OBJECTIUS DEL SERVEI

4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

4.1 Persones destinatàries del servei
4.2 Tipologia de persones usuàries
4.3 Modificacions en la tipologia de persona usuària

5. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

5.1Requisits generals d'accés
5.2 Procediment d'accés al servei
5.2.1 Sol·licitud
5.2.2 Valoració
5.2.3 Proposta de resolució
5.2.4 Resolució
5.2.5 Llista d'espera
5.2.6 Supòsits d'urgència
5.2.7 Alta en el servei

5.3 Seguiment de la persona usuària
5.3.1Seguiment personalitzat des de la Central d'Atenció
5.3.2 Seguiment personalitzat a domicili
5.3.3 Seguiment realitzat pels serveis socials comunitaris bàsics

5.4 Revisió de la situació de la persona usuària
5.5 Suspensió temporal del servei
5.6 Baixa del servei

6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1 Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció (CA)
6.1.1 Comunicació informativa
6.1.2 Comunicació d'emergència
6.1.3 Comunicació de seguiment i atenció personal

6.2 Avisos produïts automàticament pel sistema

7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

7.1 Drets de les persones usuàries
7.2 Deures de les persones usuàries

8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT PRESTADORA DEL SERVEI

8.1 Obligacions generals

8.2 Recursos Humans

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



8.3 Formació del personal
- 8.3.1 Formació inicial
- 8.3.2 Formació continua

8.4 Recursos materials i tecnològics
- 8.4.1 Centre d'atenció (CA)
- 8.4.2 Terminals domiciliaris de teleassistència emissors d'alarmes i unitats de control remot (UCR) per a les persones usuàries.
- 8.4.3 Característiques i requisits tècnics que hauran de reunir els terminals i les UCR de teleassistència
- 8.4.4 Funcionalitats i característiques
- 8.4.5 Programació/configuració del terminal
- 8.4.6 Dispositius de seguretat
- 8.4.7 Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

8.5 Gestió de qualitat i protocols d'atenció
- 8.5.1 Pla de qualitat
- 8.5.2 Protocols
- 8.5.3 Control de qualitat

8.6 Confidencialitat

9. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

11. PROCEDIMENT TÈCNIC A SEGUIR PER L'INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I ACABAMENT

12. ANNEXS

12.1 ANNEX I: Conformitat de la persona usuària amb les condicions del servei de teleassistència domiciliària.
12.2 ANNEX II: Característiques tècniques dels terminals i de les UCR
12.3 ANNEX III: Codificació de comunicacions i avisos del servei de teleassistència domiciliària
12.4 ANNEX IV: Quadres resums del servei de teleassistència domiciliària per acompanyar a la facturació mensual
12.5 ANNEX V: Procediment per a la cessió i la custòdia de claus del servei de teleassistència domiciliària

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



## 1. OBJECTE

El present plec té per objecte, juntament amb el plec de clàusules administratives particulars, descriure les obligacions i condicions tècniques específiques que han de ser assumides i desenvolupades per l'entitat que resulti ser adjudicatària de la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària del Consell Insular de Menorca (d'ara en davant TAD).

Així mateix s'haurà de tenir en compte que el servei s'haurà de prestar de conformitat amb el Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària del Consell Insular de Menorca, las disposicions del qual prevalden en cas de contradicció entre les seves disposicions i les contingudes en el plec de clàusules administratives particulars i en el present plec de prescripcions tècniques.

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La teleassistència domiciliària es defineix com un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos —humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Per a la correcta prestació d'aquest servei, prèviament es procedirà a la instal·lació:

· D'un terminal a l'habitatge de la persona usuària, titular de la línia, connectat mitjançant la línia telefònica fixa a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara CA) dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.

· D'una unitat de control remot (a partir d'ara UCR), com a mínim, que portada per la persona usuària té la capacitat d'activar el terminal a distància, des de qualsevol lloc de la casa.

Amb el servei de TAD es proporciona així tant un contacte permanent amb l'exterior com l'accés als serveis de la comunitat, s'ofereix una resposta immediata en cas d'emergència, es dona seguretat i suport a la persona usuària i s'evita o es retarda la seva institucionalització.

## 3. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu bàsic del servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.

Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:

- Estimular i potenciar l'autonomia personal.
- Mantenir les persones en el seu medi habitual, servint de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els conseqüents costs personals, socials i econòmics.
- Assegurar la intervenció en els casos de crisis personals, socials o sanitàries.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTE



Per tal d'assolir aquests objectius, mitjançant el servei, s'ha de garantir:

- Una comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- La mobilització de recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.
- La prevenció, detectant precoçment les situacions de risc que puguin donar-se.
- La seguretat i la tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte garantint l'atenció en casos d'emergència.
- El seguiment permanentment la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, d'acabament de l'absència...) amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- La gestió d'agendes específiques subscrites entre l'entitat prestatària del servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del servei (recomanacions per l'onada de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris, entre altres), amb l'autorització prèvia del Consell Insular de Menorca.

## 4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

### 4.1. Persones destinatàries del servei

Poden ser persones usuàries del servei totes aquelles persones que resideixen a Menorca i que, d'acord amb l'informe de valoració dels tècnics municipals, compleixin els requisits generals d'accés i les condicions d'idoneïtat per ser-ne beneficiàries i sempre que es trobin en alguna de les següents situacions de risc:

a) Persones grans que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat.
b) Persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65%
c) Persones amb resolució de grau de dependència.
d) Persones amb malalties cròniques que viuen soles i amb poc suport social o familiar.
e) Persones amb dificultats de mobilitat o que pateixen caigudes freqüents.

### 4.2. Tipologia de persones usuàries

Tindran la condició de persona usuària les següents:

A) El titular del servei: és la persona que compleix els requisits necessaris per ser usuari del servei de TAD. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà una unitat de control remot (UCR).

B) Beneficiari amb unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que conviu amb el titular del servei que, alhora, compleix els requisits per ser-ne usuari i manifesta que també necessita el servei. Aquest segon usuari disposarà també d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà la persona titular en cas que aquesta causi baixa.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTLLA



C) Beneficiari sense unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que conviu amb el titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona però que no té capacitat física o psíquica per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR. Aquest tipus d'usuari ha de ser donat de baixa quan causi baixa el titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona titular amb la qual també convisqui.

### 4.3 Modificacions en la tipologia de persona usuària

Durant el procés de prestació del servei i mitjançant el seguiment de la persona usuària per part de l'entitat prestadora del servei, dels serveis socials comunitaris bàsics i del Consell Insular de Menorca, es podran detectar canvis en les circumstàncies que donaren lloc a la concessió del servei, derivant-se, en el seu cas, possibles modificacions en la tipologia de persona usuària.

En cas de defunció del titular del servei, es donarà de baixa l'usuari de conformitat amb el procediment establert en el reglament del servei, tenint sempre en compte la situació, si n'és el cas, del possible beneficiari amb o sense UCR addicional que visqui al mateix domicili. En aquests supòsits, i seguint el procediment establert en el reglament del servei, se'l donarà d'alta com a titular del servei o se li mantindrà el servei amb un altre titular, segons les circumstàncies de cada cas. En cas contrari, es donarà de baixa el beneficiari.

Igualment, en els casos en què hi hagi un empitjorament de salut de la persona titular del servei o del beneficiari amb UCR addicional, s'haurà de modificar el tipus d'usuari segons les circumstàncies de cada cas i de conformitat amb el procediment previst per a l'alta i la baixa del servei en l'esmentat reglament.

## 5. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

### 5.1. Requisits generals d'accés

Per tal d'accedir al servei de TAD, els sol·licitants han de complir els requisits següents:

a) Estar empadronat i viure en algun municipi de Menorca.
b) Disposar de línia telefònica fixa en el domicili.
c) Tenir cobertes les necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i del domicili.
d) No patir cap malaltia mental greu, incloses les demències, perquè el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment, sempre que aquesta malaltia els impedeixi fer ús de la tecnologia inherent al sistema. Aquestes persones no poden ser titulars del servei encara que poden ser persones usuàries del servei amb el suport d'una persona titular.
e) No patir deficiències notòries de l'audició ni de l'expressió oral, ja que el sistema possibilita l'atenció basada, principalment, en la comunicació verbal entre la persona usuària i el centre d'atenció, sempre que aquestes persones no disposin dels mitjans tecnològics adients per fer ús del sistema.

### 5.2 Procediment d'accés al servei

Resulta condició indispensable per a la prestació del servei que la futura persona usuària disposi de línia telefònica compatible amb la tecnologia del servei de TAD i xarxa elèctrica en el domicili on s'instal·larà el terminal.

L'accés de les persones usuàries al servei de TAD es produeix a través dels serveis socials comunitaris bàsics, els quals, amb caràcter previ, informaran sobre la definició i el funcionament del servei, le prestacions que l'integren, els drets i les obligacions de les

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓ



persones usuàries i dels agents que intervenen, la identificació de l'entitat prestadora del servei i el preu que s'hagi d'abonar, en el seu cas.

L'accés al servei es produirà de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació:

*5.2.1 Sol·licitud*

La persona interessada a obtenir la prestació del servei de TAD, o el seu representant, ha de presentar la sol·licitud, segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca, als serveis socials comunitaris bàsics del seu municipi.

La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada de la següent documentació:

- Fotocòpia del DNI.
- Fotocòpia de la targeta de la Seguretat Social.
- Certificat d'empadronament.
- Certificat de convivència.
- Fotocòpia de la declaració de la renda del darrer any de la persona sol·licitant o justificació que acrediti la no obligació de fer l'esmentada declaració.
- En el supòsit de no haver fet la declaració de la renda, s'han d'aportar els justificants dels ingressos que es perceben en el moment de la sol·licitud.
- Informe de salut del sol·licitant segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca o informe de salut de dependència.
- Certificat de discapacitat, si escau.
- Dades bancàries per a la domiciliació dels rebuts.

Els serveis socials comunitaris bàsics comprovaran la veracitat de les dades aportades i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.

*5.2.2 Valoració*

Admesa la sol·licitud, els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics municipals concertaran una entrevista i una visita al domicili de la persona usuària potencial per tal de verificar les circumstàncies socials i familiars, així com per poder valorar la necessitat de comptar o no amb el servei.

Els tècnics elaboraran el corresponent informe de valoració el qual, a més de les dades personals del sol·licitant, ha d'identificar el tipus d'usuari, la situació de dependència, el grau de valoració i, en el seu cas, el grau de risc per poder establir protocols de priorització en la instal·lació (urgent o normalitzada), així com altres observacions que considerin d'interès, com pot ser la recomanació d'instal·lació d'algun complement de seguretat.

La sol·licitud, junt amb la documentació pertinent i l'informe de valoració dels tècnics municipals, es remetrà al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

*5.2.3 Proposta de resolució*

Els expedients de concessió del servei de TAD els resoldrà el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, mitjançant acord motivat de l'òrgan competent, a la vista de l'informe dels serveis socials comunitaris bàsics i de la proposta formulada pel tècnic del Consell encarregat de la instrucció de l'expedient, la qual, com a mínim, es pronunciarà sobre els aspectes següents:

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PORQ CASTA...



- Si la persona usuària compleix els requisits per ser admès al servei o si, contràriament, es proposa la denegació motivada de la seva sol·licitud.

- En cas d'admissió, determinar quina serà la figura d'usuari que s'assigni al beneficiari, i en quines condicions materials i tècniques es prestarà el servei.

*5.2.4 Resolució*

Elaborada la proposta tècnica anterior s'elevarà al conseller o consellera competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca perquè la resolgui motivadament.

La resolució es posarà en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, en el cas de les denegacions, aquesta també serà comunicada a la persona sol·licitant. Contra aquesta resolució es podren interposar els recursos que legalment corresponguin.

El procediment administratiu conclou amb la signatura del document contractual corresponent entre la persona usuària i l'entitat prestadora del servei.

*5.2.5 Llista d'espera*

En el supòsit que, per manca de capacitat del servei o de disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds presentades d'acord amb el procediment anterior restaran pendents de tramitació a l'espera de poder ser valorades quan les disponibilitats del servei ho permetin.

A aquest efecte, el tècnic del Consell Insular de Menorca encarregat de la instrucció dels expedients elaborarà una llista d'espera per rigorós torn de petició.

*5.2.6 Supòsits d'urgència*

Es considerarà supòsit d'urgència aquella situació excepcional en la qual la persona sol·licitant podrà beneficiar-se del servei sense haver d'esperar la corresponent resolució segons el tràmit normalitzat. L'atorgament d'aquest benefici resta condicionat a l'existència de plaça vacant.

Amb aquests supòsits es preveu qualsevol circumstància que pel seu especial risc social, crisi greu o malaltia, requereixi la prestació immediata del servei.

En qualsevol cas, les persones que en resultin beneficiades hauran de complir els requisits exigits que es recullen en el reglament de funcionament del servei.

La valoració de la urgència l'efectuarà el tècnic responsable de la instrucció de l'expedient del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, de conformitat amb l'informe remès pels serveis socials comunitaris bàsics i la documentació que s'acompanyi, amb el vistiplau del conseller o al consellera competent.

En aquests supòsits, l'entitat prestadora del servei procedirà a donar d'alta la persona sol·licitant en el termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des que el Consell Insular li comuniqui i d'acord amb el procediment recollit a l'efecte en el reglament de funcionament del servei.

No obstant això, aquesta mesura tindrà caràcter provisional fins que no sigui ratificada per resolució del conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



*5.2.7 Alta en el servei*

Les altes de les persones usuàries en el servei es produiran quan s'instal·li el terminal al seu domicili.

L'entitat prestadora del servei ha de donar d'alta la persona en el termini màxim de deu dies (10) naturals de la data de la recepció de la resolució emesa pel conseller o la consellera competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, per la qual es concedeix el servei.

Amb aquesta finalitat, el Consell Insular proporcionarà a l'entitat les dades de contacte de la persona usuària per tal de fixar la data i l'hora per a la instal·lació del terminal i la UCR necessaris per al funcionament del servei, d'acord amb els següent procediment:

- L'entitat prestadora del servei efectuarà una visita al domicili de la persona sol·licitant, durant la qual s'emplenarà un document informe amb les dades generals i específiques de la persona usuària (identificació, tipus d'usuari, unitat de convivència, estat de salut, dades de les persones amb la qual contactar en cas d'emergència) i es concretarà la data per a la instal·lació del terminal o bé s'informarà a la persona usuària que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada amb la finalitat d'acordar el dia i l'hora de la instal·lació de l'equip. Durant aquesta primera visita, l'entitat prestadora del servei informarà la persona usuària del següent:

- Característiques i funcionament general del servei de TAD.
- Prestacions que inclou el servei (atenció d'emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia, trucades de seguiment, recordatoris, controls automàtics del sistema).
- Funcionament de l'equip, realitzant una trucada de demostració amb un "equip mostra".
- Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos (nivells d'actuació).
- Drets i obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació del servei.
- Condicions de qualitat de prestació del servei (protecció de dades, terminis de la prestació, terminis de resolució d'avaries, autorevisió de control tècnic del sistema).
- Protocol de cessió de claus i signatura dels permisos, en el seu cas (si hi ha cessió de claus, caldrà informar verbalment i per escrit del tractament que rebran les claus cedides. Si no hi ha cessió, s'haurà d'informar de les actuacions que es poden derivar per accedir al seu habitatge en cas d'urgència si no es localitza cap contacte).

L'entitat prestadora del servei facilitarà per escrit la informació, amb un llenguatge clar i comprensible, sobre el funcionament bàsic del servei, de tal forma que aquesta documentació serveixi a la persona usuària de guia manual permanent de consulta davant qualsevol dubte o dificultat.

Si la persona usuària sense UCR no pot rebre o comprendre la informació per si mateixa, es facilitarà als seus familiars o representants.

- Concretada la data i l'hora, s'efectuarà una segona visita al domicili per a la instal·lació del terminal i de la UCR corresponents, i es produirà l'alta en el servei en els terminis establerts anteriorment. L'entitat prestadora del servei i la persona usuària subscriuran el document de conformitat previst en l'annex I d'aquests plecs, que recull les condicions de la seva prestació, amb esment exprés a la conformitat de la persona usuària respecte a les condicions establertes per als casos que sorgeixi la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



Des del domicili de la persona usuària es farà una trucada a la CA i les trucades de verificació de la cobertura, que tindran un cost mínim per a la persona usuària (màxim una trucada local), i que són l'evidència del funcionament correcte del terminal i del polsador.

- Finalment, l'entitat prestadora del servei, comunicarà l'alta en el servei al Consell Insular de Menorca.

La franja horària de visites domiciliàries per a la instal·lació, el manteniment i la coordinació serà de dilluns a divendres de nou (9) a catorze (14) hores.

L'entitat prestadora del servei ha de registrar i custodiar el document contractual de conformitat, i les actualitzacions que puguin produir-se en cas de modificacions substancials en les condicions de prestació del servei, mentre aquest romangui en alta, i el temps legalment establert posterior a la baixa. Aquest document podrà ser-li requerit als efectes d'estudi, explotació estadística i seguiment de la prestació del servei pel departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

L'entitat prestadora del servei ha d'aportar tots els mitjan materials, personals i tècnics necessaris per garantir la màxima qualitat del servei, els quals queden detallats en el Plecs de condicions tècniques que haurà de regir la contractació del servei.

**5.3 Seguiment de la persona usuària**

El seguiment de la persona usuària es du a terme a través del conjunt d'accions orientades a realitzar un control, una atenció i un acompanyament mentre aquesta mantengui la condició d'usuària del servei.

El seguiment es realitza a través de diferents vies:

*5.3.1 Seguiment personalitzat des de la central d'atenció*

Aquest tipus de seguiment s'efectua a través d'una trucada que es realitza amb una periodicitat i uns motius establerts bé pels serveis socials comunitaris bàsics del municipi, bé recomanats pels professionals d'intervenció domiciliària, pel mateix usuari o pels seus familiars.

Els motius poden ser recordatoris de medicació, reforçar l'acompanyament per motius de soledat, per suport psicosocial o per inculcar hàbits de vida saludables, entre altres. També es realitzen seguiments per a recordatoris puntuals com ara una cita mèdica, per felicitar l'aniversari o després de la instal·lació del terminal per familiaritzar l'usuari amb el servei.

El terminal de TAD també està programat per detectar determinades incidències que poden afectar el correcte funcionament de l'equip i ser causa d'avaria o desconnexió amb la CA.

*5.3.2 Seguiment personalitzat a domicili*

Un cop la persona usuària és donada d'alta al servei, aquesta pot rebre la visita d'un professional de l'entitat prestadora del servei per tal d'actualitzar les seves dades, per explicar i familiaritzar l'usuari amb el servei, quan es detecti una problemàtica social que pugui requerir la intervenció dels serveis socials comunitaris bàsics, o quan la persona hagi manifestat queixa o malestar amb el servei, entre d'altres motius.

L'entitat prestadora del servei derivarà als serveis socials comunitaris bàsics del municipi tota la informació obtinguda en la visita al domicili i que consideri important per al benestar de la persona usuària, especialment si es detecta alguna problemàtica o necessitat social.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



*5.3.3 Seguiment realitzat pels serveis socials comunitaris bàsics*

Els serveis socials comunitaris bàsics del municipi duran a terme el seu propi seguiment, d'acord amb el PIA de cada usuari.

**5.4 Revisió de la situació de la persona usuària**

Quan el Consell Insular de Menorca o l'entitat prestadora del servei tenguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que serviren de base per a la concessió del servei, es revisarà l'expedient.

El tècnic competent del Consell Insular de Menorca, un cop revisada la documentació que, en el seu cas, s'hagi presentat o requerit, elevarà la corresponent proposta al conseller o consellera competent en matèria de serveis socials perquè emeti la resolució en el sentit que correspongui.

**5.5 Suspensió temporal del servei**

Es produirà la suspensió del servei per absència temporal de la persona usuària en el domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal en un centre residencial o altres motius similars, que determinin la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament.

L'absència serà notificada per la persona interessada a l'entitat prestadora del servei. El període màxim de suspensió del servei, excepte causes degudament justificades, no podrà excedir de tres (3) mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva si se supera el període màxim establert. En casos excepcionals s'haurà d'establir un termini concret de tornada.

Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es realitzava.

La suspensió del servei no afectarà el deure de l'usuari d'abonar el preu corresponent.

Les persones usuàries del servei de TAD hauran d'estar degudament informades del procediment que han de seguir per activar la seva suspensió i, si escau, reactivar la prestació del servei.

Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'entitat prestadora del servei seran comunicades al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

**5.5 Baixa del servei**

La persona usuària causarà baixa per alguna de les causes següents:

- A petició pròpia.
- Per defunció.
- Per desaparició de les causes que motivaren la concessió.
- Per incompliment reiterat de les seves obligacions.
- Per no emprar correctament el servei de conformitat amb les indicacions de l'entitat prestadora o per obstaculitzar el seguiment i la comprovació del funcionament del sistema.
- Per trasllat de domicili fora de l'illa.
- Per falsejament o ocultació de dades i documents.
- Per manca de pagament del preu públic o de la quantia estipulada.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI
OCTAVI PONS CASTEJÓN



Els expedients de baixa els resoldrà el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, mitjançant resolució motivada del conseller o la consellera competent en aquesta matèria a la vista dels informes i de la proposta formulada pel tècnic del Consell Insular encarregat de la instrucció de l'expedient.

La resolució es posarà en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, excepte en el supòsit de defunció, la resolució també serà comunicada a la persona usuària. Contra aquesta resolució es poden interposar els recursos que legalment corresponguin.

L'entitat prestadora del servei, un cop rebuda la comunicació, es posarà en contacte amb la persona usuària per tal de fixar dia i hora per retirar el terminal, dia en què se signarà un document acreditatiu de la retirada de l'equip.

Finalment, l'entitat prestadora del servei comunicarà la baixa al servei al Consell Insular de Menorca.

## 6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'atenció que es presta pel servei vindrà configurada per les modalitats i les condicions següents:

### 6.1 Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció (CA)

La persona usuària ha de poder comunicar directament amb el CA totes les vegades que ho estimi oportú.

Quan la persona usuària realitzi una trucada, els teleoperadors del CA seran els encarregats d'atendre-la. Els teleoperadors han d'identificar-se com a *Servei de Teleassistència* i s'han de dirigir a la persona usuària pel seu nom, en l'idioma escollit per aquesta (castellà o català), amb respecte i amabilitat.

Les comunicacions per activació de la persona usuària que es reben en el CA s'han de respondre en un temps mitjà de quinze (15) segons, temps que comença a comptar des de l'entrada de la trucada en el CA.

El teleoperador ha de mantenir una actitud d'escolta activa i recollir informació, al més ràpidament i àmpliament possible, sobre el tipus i gravetat de la incidència.

L'entitat adjudicatària del servei procurarà que les comunicacions d'atenció personalitzada programades pel CA siguin realitzades per un mateix teleoperador, de manera que la persona usuària tengui una referència personal estable en la seva atenció i que això afavoreixi la seva confiança i percepció de seguretat.

L'entitat prestadora del servei tindrà actualitzada tota la informació relativa a la persona usuària, en el seu expedient telemàtic, per tal de poder prestar-li una atenció personalitzada i adequada a la situació que es doni en cada moment.

Les trucades ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la codificació de la persona usuària amb:

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària i idioma escollit de comunicació).
- Identificació del terminal o polsador que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Accés a l'expedient complet.

- Recursos que s'han de mobilitzar.

- Procediments d'actuació davant incidències.

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, només podrà ser finalitzada des del CA.

En tots els casos, a més de disposar d'un suport de protocols d'actuació, el teleoperador ha de tenir el suport de la persona supervisora del CA que, davant qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

Les comunicacions bidireccionals comprenen les modalitats següents:

*6.1.1. Comunicació informativa.* Serveix per facilitar l'intercanvi d'informació amb la persona usuària, de forma clara, senzilla i comprensible.

El tipus d'informació transmesa ha d'estar acceptada prèviament pel Consell Insular de Menorca. Inclourà continguts temàtics concrets sol·licitats pel Consell Insular de Menorca, que poden estar relacionats amb actuacions generalitzades de caràcter preventiu, tals com estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, adopció de mesures de protecció específiques davant situacions de caràcter estacional o conjuntural, o amb la intensificació del seguiment de persones usuàries d'alt risc.

*6.1.2. Comunicació d'emergència.* Es produeix per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn, que requereix l'actuació i, si escau, mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, recursos socials o sanitaris, d'emergència o de forces de seguretat.

La resposta davant una comunicació d'emergència es durà a terme seguint el protocol que es descriu a continuació i atenent els nivells següents:
**Nivell 1 (resposta verbal)**. Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del CA, mitjançant una escolta activa, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la trucada.

En primera instància, ha d'informar-se al més àmpliament possible i tractar de solucionar la demanda rebuda amb atenció personal, informació o suport telefònic. Si no s'aconseguís, es passarà al nivell següent.

**Nivell 2 (resposta verbal amb mobilització de recursos)**. L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:

- Quan des del CA no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.

- Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests, i després de no haver tingut notícies o comunicació des del CA.

- Quan s'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària, però es considera necessària la mobilització de recursos.

- Si escau, per avisos de detecció de falta d'activitat, segons els protocols establerts amb el Consell Insular de Menorca.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 07 ADR. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Per informació facilitada pels professionals del Servei d'Atenció a Domicili (SAD) municipal, sempre que la necessitat d'actuació no sigui competència específica de l'empresa prestadora del SAD (control de persones usuàries en el domicili, contacte amb familiars, entre altres).

Si de la informació recollida pel CA es desprèn la necessitat de mobilitzar altres recursos, el seu requeriment s'ha de realitzar de forma immediata.

Una efectiva cobertura territorial ha de tenir en compte els recursos d'atenció presencial propis i comunitaris. Es durà a terme una bona coordinació i ús dels recursos comunitaris que puguin intervenir en determinades situacions de risc o emergència, i que també han de formar part del disseny complet del servei a prestar.

El CA es posarà en contacte amb els recursos de la persona usuària (familiars i persones de confiança) amb la finalitat d'informar-los de la situació.

Davant qualsevol situació d'emergència, i sempre que la persona usuària visqui sola o amb un acompanyant dependent i no disposi de recursos (familiars i persones de confiança), si es considera necessària i urgent l'atenció immediata de recursos socials o sanitaris, d'emergència o de les forces de seguretat, aquests es mobilitzaran.

Així mateix, es podran programar les corresponents agendes amb trucades de seguiment d'emergències per als dies successius fins que es tanquin les conseqüències (no cronificades) de la crisi.

Es procedirà, també, a comunicar, via electrònica, als professionals del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca les vint-i-quatre (24) hores següents la situació d'emergència produïda i el tractament que se li ha donat.

*6.1.3. Comunicació de seguiment i atenció personal.* El CA ha d'efectuar trucades a cada persona usuària amb l'objectiu de realitzar un seguiment de la seva situació i transmetre'ls una sensació de suport i confiança, així com recordar cites, activitats o gestions. Es tractarà de trucades d'acompanyament, atenció i comunicació interpersonal, adreçades a mantenir el contacte amb les persones usuàries, interessar-se pel seu estat físic i anímic, i estimular hàbits de vida saludables.

Inclou els tipus de trucades següents:

**a) De seguiment permanent** de la persona usuària des del CA mitjançant trucades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment quinzenal a partir de l'últim contacte mantingut amb la persona usuària, de recordatori, de finalització d'absència), amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.

**b) D'agenda de la persona usuària.** Tenen com a finalitat recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar una activitat concreta, de forma esporàdica o amb la periodicitat o la freqüència suficient per poder donar cobertura a les seves necessitats d'agenda, com per exemple la realització d'una gestió, cites mèdiques o altres. Les agendes es programaran a petició de la persona usuària o familiars.

**c) Altres comunicacions.** Aquelles que es refereixen a iniciatives del CA per a anuncis o recordatoris de campanyes (vacunacions), avisos de prevenció (calor, fred) o un altre tipus d'anuncis generals a persones usuàries de teleassistència que l'empresa prestadora pugui realitzar de forma coordinada amb les autoritats sociosanitàries territorials o estatals, i amb el vistiplau del Consell Insular de Menorca.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



### 6.2. Avisos produïts automàticament pel sistema

Aquest tipus d'avisos podran ser produïts per avaries tècniques en el sistema, generades per:

- tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica
- restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica
- baixa càrrega de les bateries del terminal
- baixa càrrega de la bateria de la UCR
- altres

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei immediatament.

L'empresa prestadora del servei disposarà els mitjans perquè les comunicacions bidireccionals siguin i quedin registrades, i siguin codificades coherentment per nivells i subnivells, atenent la classificació recollida en l'ANNEX III.

## 7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

### 7.1. Drets de les persones usuàries

El Consell Insular de Menorca i l'entitat prestadora del servei han de garantir el respecte als drets de les persones usuàries del servei, en concret:

- Dret a accedir al servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre la prestació del servei i els requisits per accedir-hi, disposant dels ajuts i suports necessaris per comprendre la informació que li sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o altres raons que ho justifiquin.

- Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

- Dret a ser informades del procés d'intervenció i a participar en l'elecció de les prestacions entre les opcions que se'ls presentin, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin qualsevol de les parts que intervenen.

– Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.

– Dret a renunciar a la prestació del servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.

– Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin l'entitat prestadora del servei i el Consell Insular de Menorca, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

– Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

- Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

- Dret a suggerir i a fer reclamacions

- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.

- Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

- Dret a rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals que intervenen en el servei.

- Dret a sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de tres (3) mesos.

- La resta de drets que estableix la normativa reguladora dels centres i serveis.

Els drets de les persones usuàries tindran com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació del servei.

**7.2. Deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries del servei tenen els deures següents:

- Complir les normes, rels equisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.
- Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, així com comunicar les variacions que s'hi produeixin.

- Contribuir al finançament del cost del servei, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial.

- Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.

- Comunicar al CA, amb la suficient antelació, qualsevol absència temporal del domicili, que impedeixi la prestació del servei.

- Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.

- Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).

- Permetre l'accés al domicili als professionals del servei, per a la revisió, el manteniment, la reposició i la retirada de la tecnologia quan sigui necessari.

- Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 07 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Signar el corresponent contracte assistencial amb l'entitat prestadora del servei.

- Complir les disposicions contingudes en aquest el reglament.

- La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

## 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT PRESTADORA DEL SERVEI

### 8.1 Obligacions generals

L'entitat prestadora del servei, en general, resta obligada a:

- Disposar de les autoritzacions i llicències que legalment s'exigeixin per a la prestació del servei que és objecte del contracte, així com tenir complertes les obligacions registrals exigides per la normativa estatal, autonòmica i local.

- Responsabilitzar-se, durant la gestió del servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis, públics o privats, en ocasió o com a conseqüència dels actes, les omissions o les negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització del servei o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.

- Trobar-se al corrent del pagament en les responsabilitats fiscals i de la Seguretat Social.

- En general, complir les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.

- Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil, d'accidents i d'altres que exigeixi la normativa vigent que cobreixi les responsabilitats que poguessin derivar-se de les seves actuacions en l'execució dels serveis contractats.

- Assumir les despeses corresponents a proves, assaigs, enviament i recollida de documentació i, en general, els treballs i informes que siguin necessaris per a la posada en funcionament del servei.

- Garantir permanentment la prestació del servei, d'acord amb el contingut del contracte.

- Revisar i valorar periòdicament la necessitat efectiva del servei, així com la necessitat d'incorporar en la prestació del servei algun dels dispositius de seguretat que figuren en aquest plecs.

- Disposar dels mitjans personals, materials i tecnològics suficients en cada moment per a la realització del servei, així com incrementar-los en cas de la seva ampliació.

- Presentar la facturació derivada de l'execució del contracte en les condicions i els terminis assenyalats al contracte.

- No sotsarrendar, cedir o traspassar els drets i les obligacions provinents del contracte sense autorització del Consell Insular de Menorca.

- Utilitzar els senyals gràfics d'identitat del Consell Insular de Menorca en tot tipus de documentació (guia manual, publicacions, divulgació...) que pogués derivar-se de la prestació dels serveis continguts en aquest plec, així com en els mitjans materials que

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



l'entitat posi a la disposició de l'atenció directa de les persones usuàries i terminals domiciliaris.

**8.2 Recursos humans**

L'entitat adjudicatària disposarà dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, per la qual cosa estarà obligada a complir les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, i de prevenció de riscs laborals respecte del personal per ella contractat, sense que aquest tengui cap tipus de vinculació laboral amb el Consell Insular de Menorca.

El personal contractat per l'entitat prestadora del servei haurà de posseir les titulacions i l'experiència professional acreditada exigides per la normativa vigent i per aquest plec de prescripcions tècniques a cada perfil professional.

L'entitat prestadora del servei es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a què tengui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis col·lectius aplicables no eximeixen del compliment de la prestació del servei per part de l'entitat adjudicatària.

En cas de vaga dels treballadors de l'empresa prestadora del servei, es garantiran els serveis mínims destinats a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries.

El personal contractat haurà de poder comunicar-se amb fluïdesa en català i en castellà.

El servei haurà de ser prestat les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, responsabilitzant-se l'entitat adjudicatària d'adaptar els recursos disponibles en cada torn per a donar compliment als requisits de qualitat exigits en aquest plec.

Per a la correcta prestació del servei amb garantia d'un nivell òptim d'eficàcia i qualitat, l'entitat adjudicatària haurà de comptar amb les ràtios de personal i perfils professionals exigit per la normativa vigent aplicable, no podent emprar persones voluntàries o sense vinculació contractual amb l'entitat per dur a terme accions relatives al servei que es contracta.

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar d'un CA en l'àmbit territorial de les Illes Balears i haurà de comptar, com a mínim, amb els professionals següents:

*a) Un/a responsable del servei*

És la persona encarregada de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament.

Ha de ser un professional amb titulació universitària i degudament qualificat per a l'acompliment de les funcions de planificació, direcció, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mitjà i llarg termini, així com per a l'assignació dels recursos, tant humans com tècnics i econòmics, necessaris per assegurar que el servei de TAD garanteixi a les persones usuàries una resposta immediata, l'atenció i serveis establerts, i la seva qualitat.

Serà, durant tot el període d'execució del contracte, l'interlocutor vàlid en les relacions entre l'entitat prestadora del servei i el departament competent en matèria de serveis

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OSTAU PONS CASTEJÓN



socials del Consell Insular de Menorca, i haurà d'informar-lo o comunicar-li totes les qüestions que es derivin de la gestió del servei que es contracta.

L'entitat prestadora del servei facilitarà al Consell Insular de Menorca la documentació acreditativa de la idoneïtat del candidat/a.

En el cas que en l'oferta presentada a la licitació no figurés, la designació del responsable del servei serà comunicada per escrit al Consell Insular de Menorca en el termini de cinc (5) dies comptats des del dia que se signi el contracte. Si durant la vigència del contracte hi hagués un canvi, l'entitat prestadora del servei haurà de comunicar-ho prèviament al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Quant al perfil professional, ha de posseir titulació acadèmica universitària i coneixements i experiència en serveis socials o sanitaris.

*b) Un/a responsable del centre d'atenció (CA)*

És la persona que garanteix tant la direcció correcta del personal del CA i del funcionament de l'equipament tecnològic, com la gestió eficaç de les trucades i la mobilització dels recursos que la situació d'emergència requereixi.

Quant al perfil professional, ha de posseir titulació acadèmica universitària o experiència d'un (1) any en lloc de similars característiques, experiència demostrada en la coordinació d'equips de treball, gestió de programes d'emergència social i sanitària, i coneixement dels mitjans tecnològics del CA.

*c) Un/a coordinador/a*

És la persona que exerceix les tasques de coordinació, gestió i organització del servei en el territori. Actua com a enllaç entre les persones usuàries del servei i el responsable de l'entitat prestadora del servei. En coordinació i sota la dependència del responsable del servei, el/la coordinador/a assumirà les tasques de recollida i actualització permanent de dades de les persones usuàries i recursos, de familiaritzar les persones usuàries amb el sistema i de vetllar pel correcte manteniment de les instal·lacions i equips. Realitza la primera visita al domicili de la persona usuària, per a la posada en funcionament del servei, i les successives visites que resultin necessàries per a la gestió i el correcte seguiment dels serveis prestats.

Es consideraran criteris prioritaris per a la seva intervenció:

• No haver mantingut la persona usuària cap contacte amb el CA durant el període d'un (1) mes (sense haver-se produït cridades/respostes emeses ni rebudes).

• Presentar alguna queixa sobre el funcionament dels equips o del servei.

• Presentar situació de solitud extrema.

• A petició del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca,

Així mateix, facilita la informació actualitzada sobre els serveis prestats, moviment d'altes, baixes i de tot tipus d'incidències als responsables del servei de TAD del Consell Insular de Menorca, a través del director del servei.

Per altra banda, és la persona responsable de determinar les pautes d'actuacions personalitzades que tenen per objectiu promoure el contacte de la persona usuària amb el seu entorn sociofamiliar i afavorir-li la permanència en l'entorn quotidià. A aquest efecte,

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 07 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



estableix actuacions, tant davant la demanda de la persona usuària com de caràcter preventiu i de seguiment, sempre en coordinació amb la xarxa familiar i social.

Quant al perfil professional, ha de posseir titulació acadèmica universitària d'orientació social i coneixements i experiència en serveis socials. S'ha d'expressar amb fluïdesa en castellà i català.

*d)* *5,5 Teleoperadors o teleoperadores*

Són les persones responsables de la gestió de les trucades i les agendes generades, d'acord amb les instruccions, els protocols i les pautes d'actuació personalitzades establertes.

El nombre total i la distribució deks operadors haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia tots els dies de l'any.
- Que totes les comunicacions rebudes seran respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la trucada en el CA.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en el present plec.

Els teleoperadors han de tenir formació acadèmica o experiència mínima de 6 mesos en llocs de treball de característiques similars. Abans d'incorporar-se al lloc de treball, han de superar el període de formació establerta per l'entitat

*e)* *Un/a supervisor/a de teleassistència*

És l'encarregat de supervisar els i les teleoperadores en cada torn de feina.

La seva funció és assegurar que la gestió de les trucades es faci de forma immediata i adequada. Distribueix les tasques dins el torn i assessora davant incidències o dubtes en el servei.

Quant al perfil professional, ha de posseir formació acadèmica o coneixement i experiència en el lloc similar d'almenys un (1) any.

Les funcions del supervisor/a de teleassistència les podrà dur a terme un dels teleoperadors assignat al torn respectiu.

*f)* *Un/a tècnic/a instal·lador/a*

És el responsable del condicionament del lloc i de la instal·lació dels terminals al domicili, així com del manteniment i les reparacions d'aquests i de la UCR.

Quant al perfil professional, ha de posseir formació acadèmica o professional en el camp de l'electricitat, telefonia i electrònica, i experiència en llocs de característiques similars.

**8.3. Formació del personal**

L'empresa prestadora del servei haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària del personal que realitza els treballs que afecten la seva qualitat.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Mantenir l'arxiu actualitzat de la titulació, experiència i formació del personal que hi intervé.

S'ha de garantir que el personal contractat per l'entitat prestadora del servei tengui com a mínim la formació següent:

*8.3.1. Formació inicial, que inclogui:*

- Formació comuna: descripció general de l'entitat prestadora del servei, política de qualitat de l'entitat, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de treball, sistema de millora contínua, etc.

- Formació específica de cada lloc relacionada amb els aspectes següents:

a) Atenció i comunicació: atenció a les persones usuàries, habilitats de comunicació, protocols d'actuació, perfil/descripció de les persones usuàries a les quals ha de prestar el servei, situacions d'estrès en l'atenció telefònica, drets de les persones usuàries, valors ètics i aspectes socioculturals del col·lectiu a atendre.

b) Tecnològica: maneig del programari, coneixement bàsic de l'equipament tecnològic, gestió d'equips de treball i funcionament dels sistemes de teleassistència, instal·lació de terminals i reparació d'avaries.

c) Gestió: relació amb els serveis d'emergències, coneixement de la xarxa de recursos, relació amb la resta de l'equip de TAD, legislació sobre TAD, elaboració i gestió d'historials/informes, expedients, gestió d'incidències, sistemes de coordinació.

*8.3.2. Formació contínua, que inclogui:*

Un pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives els continguts de les quals obeeixin a un diagnòstic previ de les necessitats de formació del personal per a la realització del seu treball, de les incidències i dificultats sorgides, pautes de millora, així com de sessions de formació específiques per a cada lloc de treball.

**8.4 Recursos materials i tecnològics**

L'entitat prestadora del servei ha de proporcionar i disposar dels mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i l'execució del servei.

Els equips, els mitjans auxiliars i els procediments que, en nombre i qualitat, siguin necessaris per a la prestació del servei seran aportats per l'empresa prestadora del servei.

Aquesta també serà la responsable d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions legals que, si escau, siguin necessàries, així com del pagament dels drets i indemnitzacions per a tals conceptes. Seran també pel seu compte les reclamacions relatives a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i es veurà obligada a indemnitzar al Consell Insular de Menorca de tots els danys i perjudicis que se li puguin derivar de la interposició de tals reclamacions.

L'empresa adjudicatària donarà compte al Consell Insular de Menorca de qualsevol variació que desitgi introduir en els equips, mitjans auxiliars i procediments, i caldrà l'autorització d'aquest darrer, abans d'introduir els canvis.

Per a una correcta prestació del servei, l'entitat adjudicatària haurà de comptar com a mínim amb:

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



*8.4.1 Un Centre d'Atenció (CA)*

És el centre que dóna cobertura al Servei de TAD i és el responsable de la recepció i l'emissió de les comunicacions i eks avisos enviats des dels equipaments instal·lats als domicilis de les persones usuàries (terminal, UCR). Ha d'estar proveït de tecnologia (programari de gestió del Servei, maquinari, servidors...) amb capacitat per processar aquests avisos i comunicacions adequadament i proporcionar als teleoperadors informació sobre el dispositiu que les ha generat.

L'empresa prestadora del servei ha de disposar d'almenys una central de teleassistència situada a les Illes Balears i d'una oficina de suport independent, que pertanyi a la mateixa empresa prestadora del servei, a l'illa de Menorca, que asseguri com a mínim les comunicacions de les persones usuàries amb el CA habitual i sigui un punt de referència a Menorca de cara als usuaris. Aquesta oficina de suport no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor.

El cost de la trucada per a la persona usuària no ha de superar el preu d'una trucada telefònica local.

La central haurà de disposar de:

a) Un sistema de comunicacions amb el nombre i els tipus de línies telefòniques suficients per garantir l'atenció de la persona usuària, amb una central que permeti:

• Emissió i recepció de trucades de veu.
• Sistema de transferència de les trucades de veu a serveis d'emergència i altres números telefònics.
• Sistema d'enregistrament de les comunicacions telefòniques realitzades.

b) Una aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:

• Identificar de forma immediata la persona usuària
• Accedir a la informació necessària per a la correcta gestió de la trucada (inclosos protocols d'actuació).
• Registrar l'activitat realitzada.

c) Sistemes de seguretat i suport

• SAI i grup electrogen per garantir el subministrament elèctric.
• Sistema de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat de les dades.
• Sistema de suport que asseguri la continuïtat en l'atenció de comunicacions.
• Utilització de línies de xarxa intel·ligent (línies 90X) i opció de desviament immediat a altres telèfons geogràfics.

d) Un programari de teleassistència

El programari (*software*) o plataforma destinada a la gestió i atenció d'alarmes ha de ser una eina de senzill maneig i intuïtiva, i amb una interfície còmoda a la vista, atès que els teleoperadors/es passen moltes hores utilitzant-la. El programari per a la gestió d'alarmes haurà de disposar d'un mòdul d'informes, a través dels quals el CA pugui obtenir tota la informació relacionada amb les trucades (tipus, temps d'atenció, durada de trucades), així com les dades relacionades amb els teleoperadors/es (temps de les sessions, alarmes ateses...).

Per a la correcta identificació de les trucades, una vegada rebuda en el CA, el sistema mostrarà la fitxa de la persona usuària i obligatòriament els següents camps:

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Identificació de la persona usuària.
- Tipus d'alarma (emergència, tècnica, altres).
- Dispositiu que genera l'alarma (terminal domiciliari, UCR).
- Historial d'alarmes o darreres rebudes.

Aquesta plataforma permetrà al teleoperador/a codificar les trucades segons els estàndards establerts, com per exemple:

• cridades d'emergència
• tècniques
• recordatori
• derivació a recursos sociosanitaris

D'igual forma, disposa d'un mòdul d'agendes o recordatoris, que permetrà generar el nombre d'agendes per persones usuàries segons la periodicitat que es consideri oportuna (agendes mèdiques, aniversaris, recordatoris...).

e) Llocs remots de consultes

Amb la finalitat de facilitar el treball quan es realitzen les visites de seguiment, noves instal·lacions o qualsevol motiu que requereixi acudir al domicili de la persona usuària, la plataforma haurà de disposar d'un mòdul de consulta, des del qual es pugui tenir accés a les dades de la persona usuària com si la persona treballadora estigués en el CA, amb la finalitat de poder actualitzar la fitxa o codificar informació addicional.

f) Comunicacions

Per garantir el correcte funcionament amb diversos proveïdors de tecnologia de teleassistència, aquesta ha de ser multiprotocol i permetre l'opció d'incloure nous protocols que puguin sorgir en un futur.

Atès que es tracta d'un sistema basat en comunicacions telefòniques, la plataforma haurà de permetre la connectivitat de línies telefòniques bàsiques (RDSI, accessos primaris, enllaços mòbils), així com la possibilitat d'adaptar-se a les noves tecnologies com a línies IP.

El nombre de línies destinades al Servei sempre dependrà del volum de trucades gestionades en el CA.

Quant a la comunicació de la persona usuària amb el teleoperador/a, aquest últim/a sempre ha de disposar del control de la trucada, i ha de ser des de la central des d'on s'ha de concloure aquesta, per evitar que de forma involuntària la persona usuària pugui cancel·lar-la.

Així mateix, i aprofitant la trucada en curs, la plataforma tindrà la possibilitat de realitzar reprogramacions remotes dels paràmetres bàsics, com el número al qual crida el terminal, protocols de comunicació, freqüència dels autotests...

g) Seguretat i suport

Per garantir la prestació del Servei les vint-i-quatre (24) hores del dia i tots els dies de l'any, el CA ha de disposar d'un sistema de *backup* que garanteixi la correcta atenció de trucades en cas que la central principal es veiés afectada, en el supòsit de produir-se qualsevol incidència tècnica, bé sigui a nivell de programari (*software*), maquinari (*hardware*) o telecomunicacions.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
El SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



El Servei ha de disposar de mecanismes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per la persona usuària i familiars convivents, amb un sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries orientats a generar accions de millora.

*8.4.2. Terminals domiciliaris de teleassistència emissors d'alarmes i unitats de control remot (UCR) per a les persones usuàries*

El terminal és el dispositiu que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia de telefonia fixa. Permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb la central d'atenció amb solament prémer un botó.

El terminal es connectarà sempre en l'entrada de la línia telefònica i tindrà prioritat sobre la xarxa de telèfons interiors si existís, de manera que després de l'emissió d'una alarma la xarxa interior quedarà desconnectada i la persona usuària no podrà accedir ni intervenir en la línia telefònica.

Aquest equip ha de ser multiprotocol, que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans lliures, fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el CA, quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de les UCR o altres dispositius perifèrics associats a ell.

L'equip possibilita l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el CA de forma nítida. Els equips domiciliaris oferts hauran de permetre la seva configuració de manera que els avisos tècnics es rebin en el CA amb codificació diferenciada.

Els avisos tècnics seran derivats a altres números de telèfon a fi d'alliberar en la central els números d'atenció directa. Els llocs de teleoperadors/es que rebin els avisos tècnics han d'estar situats en lloc diferenciat de la resta dels llocs. El terminal ha de permetre que des del CA s'estableixi la funció d'autorevisió automàtica del seu correcte funcionament. Aquesta ha de realitzar-se de manera periòdica i silenciosa, amb un interval de temps màxim de quinze (15) dies; el Consell Insular de Menorca podrà establir en determinats casos un interval menor. Per garantir el dret a la intimitat de la persona beneficiària, des del CA només podrà establir-se contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la UCR o terminal. En la resta de situacions en què el CA hagi de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació ha de realitzar-se com una trucada de telèfon normalitzada.

La unitat de control remot (UCR) és l'element que transmet el senyal codificat via ràdio al terminal des de qualsevol part del domicili. Haurà de ser d'una grandària reduïda perquè sigui portat sense molèsties. Disposarà d'un botó recognoscible al tacte, d'accionament senzill i protegit contra activacions accidentals, la pulsació del qual desencadenarà l'activació del sistema de manera que la persona usuària pugui entrar en contacte en mode conversa mans lliures amb el CA. Si la UCR és del tipus que es penja al coll, incorporarà un mecanisme d'auxili davant tensions mecàniques (antiestrangulament). Haurà de tenir un sistema d'identificació de manera que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels associats a altres UCR que puguin operar sota el mateix terminal.

*8.4.3 Característiques i requisits tècnics que han de complir els terminals i les UCR de teleassistència*

El terminal o unitat principal amb un mínim de dos botons, haurà d'estar integrat per un botó d'alarma i un botó de cancel·lació d'alarma, amb LEDS avisadors de trucada i d'incidències tècniques.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



La Unitat de control remot (UCR), haurà de disposar d'un LED o indicador lluminós que confirmi com a mínim que la pulsació s'ha realitzat. A més, ha de comptar amb un sistema d'enganxament a manera de polsera o penjoll; en el cas de penjoll, és necessari un sistema antiestrangulament. Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura d'almenys cinquanta (50) metres de radi i a l'interior d'edificis. La UCR serà hermètica a l'aigua i complirà l'exigit per al nivell d'estanqueïtat IP67 i IPX68.

*8.4.4 Funcionalitats i característiques*

Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma o a través de la UCR enviaran una codificació diferenciada. Es disposarà almenys de les codificacions bàsiques següents:

- Alarma de persona usuària des d'UCR (identificació UCR)
- Alarma de persona usuària des del terminal
- Alarma de persona usuària des d'UCR amb baixa bateria
- Alarma d'autorevisió periòdica
- Alarma de fallada de corrent
- Alarma de restabliment de corrent
- Alarma de baixa bateria de terminal

Qualsevol perifèric que s'associï al terminal domiciliari, ara o en un futur, haurà d'enviar una codificació específica que identifiqui de forma única dit dispositiu.

En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus estant una altra alarma en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues cridades arriben a la central. Després de l'emissió d'una alarma, la persona usuària no podrà mai tallar i alliberar la línia telefònica.

La bateria del terminal de la persona usuària serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia amb total garantia i capacitat d'almenys vint-iquatre (24) hores, vint-i-tres i mitja (23,5) en *stand-by* més mitja hora (30') de conversa "mans lliures".

Les UCR disposaran d'un sistema implementat de protecció davant descàrregues electrostàtiques de la línia telefònica i sobre càrregues elèctriques en la tensió d'alimentació.

El terminal, les UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa nacional i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells, de l'organisme corresponent) i en concret, la Directiva europea 1999/5/EC del Parlament Europeu i del Consell del 9 de març de 1999 sobre "Harmonització dels equips de radi i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat" (Directiva R&TTE).

Els senyals entre la consola i la UCR utilitzaran un senyal de radiofreqüència d'una banda lliure d'interferències. S'atendrà a allò especificat en aquesta matèria per la Direcció General de Telecomunicacions quant a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyalització. S'exigeix l'ús de freqüències compreses entre 869.200 i 869.250 MHz. Compatibilitat electromagnètica (EMC) del dispositiu de consola i UCR, marcada per la normativa europea en vigor. Les UCR han de ser via ràdio i emetre sota la freqüència 869.250 MHz. El seu abast ha de superar els cinquanta (50) metres.

El procés de programació de les UCR contra el terminal ha de ser senzilla i simple, assignant la UCR a la unitat domiciliària. Enviaran avisos de baixa bateria per garantir un òptim funcionament, havent de garantir una bateria d'una durada mínima de dotze (12) mesos.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
El SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



*8.4.5. Programació/configuració del terminal*

La programació del terminal de la persona usuària i les seves dades bàsiques residiran en una memòria no volàtil i susceptible de ser gravada i esborrada. Els dispositius domiciliaris hauran de permetre ser configurats de manera que les alarmes tècniques (baixa bateria, fallada de corrent elèctric, baixa bateria del polsador...) puguin cridar a altres números de telèfon, a fi de poder ser discriminades del número previst per a l'atenció directa.

El terminal de la persona usuària serà programable localment i de forma remota des del CA.

S'hauran de poder programar, tant localment com remotament, almenys els següents paràmetres:
- nombre d'identificació de la unitat

- nombres de telèfons del CA

Les característiques tècniques que hauran de reunir els terminals i les UCR seran les que es reflecteixen en l'ANNEX II, i especialment les requerides per la normativa espanyola i europea.

*8.4.6. Dispositius de seguretat*

L'entitat prestadora del servei haurà de proveir d'un conjunt de dispositius de seguretat, no inferior al 10% dels terminals instal·lats, per aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que fan necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.

Els dispositius de seguretat tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona en la seva llar, i per tant, també del seu entorn familiar, en definitiva salvaguardar el benestar de la persona, enviant una alarma al CA si es detectés una emergència d'aquestes característiques. Aquestes alarmes emeses des d'un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del CA.

L'entitat prestadora del servei haurà de facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat com a part del servei de teleassistència en el percentatge abans indicat i respecte de les tipologies següents:

- *Dispositius per detectar riscos potencials per a la llar:*

- Detectors de gas: Són dispositius per detectar fuites a la llar de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars que els utilitzen com a combustible, aquells que presenten riscos de fuites i són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

- Detectors de foc/fum: Són dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc, tant si són elèctrics com si no (Cuina de ga, brase elèctric o de carbó,...) i a més són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

- *Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona:*

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Detectors de mobilitat/passivitat: són dispositius per controlar l'activitat i/o inactivitat de la persona, per exemple, els detectors d'obertura de portes. El dispositiu alerta d'un incompliment de certa rutina diària d'aquesta persona que pot estar relacionada amb una situació de risc, per la qual cosa es programa el dispositiu, per exemple si s'instal·la a la nevera, controla la no obertura en més de 12 hores.

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des en un període màxim d'un any entre revisions.

A més, els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació per CA.

8.4.7. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

S'ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

En tot cas els equips estaran programats per a una comprovació periòdica almenys una vegada cada quinze (15) dies.

S'ha de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els casos necessaris.

En les avaries detectades que afectin la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a quaranta-vuit (48) hores des que es va detectar l'avaria.

**8.5 Gestió de qualitat i protocols d'atenció**

*8.5.1 Pla de qualitat*

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar d'un sistema de gestió de la qualitat, per a la qual cosa haurà de comptar amb un Pla de qualitat documentat, adaptat al servei objecte d'aquest plec i revisat anualment.

El sistema de qualitat del servei haurà de definir la política de qualitat, els objectius, el funcionament i l'organització.

El pla de qualitat haurà de comptar amb un sistema d'avaluació interna que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació dels servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

A aquest efecte, l'entitat adjudicatària haurà de disposar de sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients, així com disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits, i un registre d'aquestes a la disposició del Consell Insular de Menorca.

Per altra banda, i amb la finalitat de dur a terme un anàlisi dels resultats, l'entitat prestadora del servei haurà d'elaborar una memòria, amb una periodicitat mínima anual, que contindrà els aspectes quantitatius i qualitatius més importants del servei, així com les propostes de millora contínua.

L'entitat prestadora del servei ha de basar el seu sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els indicadors de qualitat que es relacionen a continuació, els quals es

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en la
sessió de data 14 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI FONS CASTEJÓN



mesuraran, com a mínim, amb una periodicitat semestral i respecte a l'inici, la prestació i la baixa del Servei, així com els mitjans i els recursos personals, materials i tècnics:

- *Inici del Servei:*

– temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta ordinària

– temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta urgent

- *Prestació del Servei:*

– Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el director/a i coordinador/a del servei que s'han hagut de mantenir amb els responsables municipals i del Consell Insular de Menorca, del Servei de Teleassistència Domiciliària.

– Nombre de persones usuàries a les quals s'han realitzat visites de seguiment.

– Índex de satisfacció de les persones usuàries del servei (acordat amb el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca).

– Percentatge de persones usuàries del servei sobre els quals s'ha realitzat una avaluació de la satisfacció.

– Nombre de persones usuàries amb queixes del servei / nombre total de persones usuàries.

– Nombre de persones usuàries a les quals s'ha realitzat enquesta de satisfacció / nombre total de persones usuàries (aquest indicador s'ha de mesurar anualment).

– Temps mitjà (en segons) de resposta de la persona operadora a una trucada, una vegada que aquesta ha entrat en el CA.

– Temps mitjà (en minuts) des que es rep una trucada en el CA fins a la mobilització del recurs especialitzat (bombers, forces de seguretat, serveis sanitaris...).

– Temps mitjà (en minuts) des que es rep una trucada en el CA fins a la mobilització d'altres recursos (familiars, veïns...).

– Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària al mes. Baixa o acabament del servei.

– Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei provocada per insatisfacció en la seva prestació.

- *Personal:*

– Nombre d'hores de formació rebuda / nombre mitjà de persones treballadores.

- *Recursos materials:*

– Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el CA / nombre total de terminals instal·lats.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de respatller.

*8.5.2. Protocols*

L'entitat prestadora del servei ha de disposar de protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a la planificació de mitjans i l'atenció a les persones usuàries en la prestació del servei.

Des del CA s'ha de garantir per part del personal el coneixement i aplicació d'almenys els següents protocols:

- D'alta en el servei
- D'actuació davant comunicacions
- Atenció d'avisos automàtics del sistema: perifèrics i de seguretat
- Atenció de comunicacions d'emergència
- Atenció de comunicacions informatives i de seguiment
- Mobilització de recursos
- D'actuació davant manteniment preventiu i correctiu
- De suspensió temporal del servei
- D'atenció de suggeriments, queixes i reclamacions
- De custodia i manipulació de claus
- De baixa en el servei

*8.5.3 Control de qualitat*

Amb la finalitat de fer el degut seguiment, prestar l'assistència tècnica adequada i comprovar la qualitat de la prestació del servei, el Consell Insular de Menorca tindrà lliure accés, en qualsevol moment durant l'execució del contracte, a les instal·lacions i els equips de l'entitat adjudicatària, així com a les dades relatives a les persones usuàries del servei, les prestacions que reben i la capacitació del personal, entre d'altres.

**8.6 Confidencialitat**

L'entitat prestadora del servei es compromet expressament a complir el que disposen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 994/99, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que contenguin dades de caràcter personal, i especialment les obligacions contingudes en els articles 1 i 9 d'aquesta llei, així com a vetllar pel compliment inexcusable dels seus treballadors en relació amb el secret professional i a formar i informar el seu personal en les obligacions que es desprenen d'aquestes normes.

L'entitat prestadora del servei i el personal que tengui relació directa o indirecta amb la prestació a les persones usuàries del servei previst en aquest plec, guardaran secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tenguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, i estan obligats a no fer públic o alienar totes les dades que coneguin com a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini contractual.

El contingut de les bases de dades i els arxius utilitzats per l'entitat prestadora del servei en l'execució del contracte seran propietat del Consell Insular de Menorca, i hauran de

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



revertir en suport llegible per ordinador una vegada que finalitzi el contracte, sense que l'entitat pugui reservar-se'n cap còpia, ni en suport paper ni en qualsevol altre tipus de suport.

L'entitat prestadora del servei es responsabilitzarà de l'adequada custòdia de la documentació que contingui dades de caràcter personal relacionades amb l'execució del contracte, la qual haurà de ser destruïda convenientment després de l'acabament del període contractual.

Qualsevol estudi o publicació elaborats per l'entitat prestadora del servei relacionada amb el contingut del contracte o amb qualsevol dels seus aspectes requerirà la prèvia autorització, per escrit, del Consell Insular de Menorca.

## 9. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ

Les comunicacions i les reunions d'aplicació, seguiment i avaluació del servei objecte d'aquest plec s'entendran amb els responsables del servei designats per una banda per l'entitat prestadora del servei i, d'altra banda, pel departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Els espais de regulació es concretaran amb els tècnics del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

L'entitat prestadora del servei facilitarà al departament competent en matèria de serveis socials en format electrònic exportable i explotable en Excel la informació següent:

a) **Un informe amb caràcter mensual** que, com a mínim, contengui els aspectes següents:

- Resum d'activitat del servei (altes, baixes definitives i motius, baixes temporals i motius, baixes anticipades i motius, i canvis en la tipologia de la persona usuària)
- Nombre i relació de persones usuàries per tipus de servei
- Dades de la persona usuària: identificació, modalitat de servei, data d'alta, baixa, suspensió temporal o baixa definitiva
- Nombre de dies en el servei
- Trucades emeses pel CA i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu)
- Trucades rebudes al CA i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu)
- Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu)
- Temps de resposta per part del CA i durada de trucades
- Emergències ateses i tipologia
- Nombre d'avaries registrades i incidències tècniques
- Nombre de queixes i suggeriments rebuts i temps mitjà de resposta

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTELLÓ



b) **Un informe amb caràcter semestral**, de resultats dels indicadors de qualitat.

c) **Un informe memòria amb caràcter anual**, que s'haurà de presentar abans del 31 de gener de l'any següent al qual es refereix la informació i que, com a mínim, ha de referir-se als aspectes següents:

- Perfil de la persona usuària
- Evolució de l'activitat general (altes, baixes)
- Gestió econòmica
- Activitat del centre d'atenció en general
- Serveis d'atenció a domicili (visites per efectuar l'alta...)
- Qualitat i millores introduïdes
- Avaries i incidències tècniques
- Incidències, queixes i reclamacions
- Recursos humans i materials dedicats.

Aquesta memòria, fruit de l'anàlisi qualitativa del servei, també identificarà els aspectes a millorar i proposarà l'adopció de les mesures necessàries per adequar el servei a les necessitats de les persones usuàries.

d) **Altres informes** que des del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca es puguin requerir per tal de poder fer el seguiment i el control del servei.

El Consell Insular de Menorca podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'entitat prestadora del servei estarà obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades.

Així mateix, s'establirà un calendari de reunions periòdiques de seguiment entre els responsables tècnics del Consell Insular de Menorca i el responsable designat a l'efecte per l'entitat contractada. El Consell Insular determinarà la periodicitat d'aquestes reunions de coordinació.

## 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

Correspon al Consell Insular de Menorca la titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectius, públic o privat, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica.

L'entitat contractada haurà d'incorporar els logotips, els signes i les llegendes normalitzades del Consell Insular de Menorca en tota la documentació de gestió o altres materials tècnics o tecnològics (terminals...). Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PORQ CASTEJÓN



en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'entitat prestadora del servei.

## 11. PROCEDIMENT TÈCNIC QUE S'HA DE SEGUIR PER A L'INICI DEL CONTRACTE, EL TRASPÀS I L'ACABAMENT

Es preveu, a l'inici del contracte, aproximadament un total de 1414 terminals de teleassistència instal·lats en els diferents municipis de Menorca.

En cas d'adjudicació del contracte a una entitat diferent de la que prestava el servei els darrers anys, s'estableix un període transitori de quatre setmanes, des del dia que es formalitzi el contracte, per fer el traspàs de la informació i el canvi d'equipaments necessaris entre l'actual empresa prestadora del servei i l'entitat que resulti adjudicatària.

Així mateix, l'entitat que resulti adjudicatària haurà de:

- Assegurar les comunicacions entre l'equipament tècnic domiciliari (terminals, UCR i dispositius perifèrics) i el CA de la nova entitat prestadora del servei.
- Reprogramar de forma remota els nombres de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris perquè les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.
- Efectuar el traspàs de les claus dels domicilis de les persones usuàries del servei.

A aquest efecte, l'adjudicatari entrant i el sortint hauran de col·laborar en la posada en marxa del servei per tal d'assegurar-ne la continuïtat.

En finalitzar el present contracte i les seves pròrrogues, i en el supòsit d'adjudicar el servei a una nova entitat, l'entitat contractada vindrà obligada a respectar també un nou període transitori que s'establirà de manera proporcional al nombre de terminals actius, per tal de col·laborar amb el nou contractista en el traspàs del servei en les millors condicions per no causar perjudicis a les persones usuàries.

Així mateix, en finalitzar el contracte objecte d'aquests plecs, resta obligada a:

- Garantir la cobertura del servei amb el nivell òptim de qualitat.
- Tornar al Consell Insular de Menorca totes les dades relatives a les persones usuàries o al servei, o bé lliurar-les al nou contractista si el Consell Insular així ho indica.
- Traspassar les claus dels domicilis de les persones usuàries del servei.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



## ANNEX I

## DOCUMENT DE CONFORMITAT DE LA PERSONA USUÀRIA AMB LES CONDICIONS DEL SERVEI INSULAR DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

En/na _____, amb DNI núm. _____ i amb domicili al carrer/plaça _____, núm. ____, de _____,

### MANIFEST

1.- Que he rebut informació clara i precisa sobre el funcionament general del servei de teleassistència domiciliària per part de l'entitat prestadora del servei, especialment quant a:

- Característiques i funcionament general del servei
- Prestacions que inclou el servei (atenció d'emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia, trucades de seguiment, recordatoris, controls automàtics del sistema.)
- Funcionament de l'equip, realitzant una trucada de demostració amb un "equip mostra".
- Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos (nivells d'actuació)
- Dret i obligacions de les persones usuàries
- Condicions de qualitat de la prestació del servei (protecció de dades, terminis de la prestació, terminis de resolució d'avaries, autorevisió de control tècnic del sistema.)
- Protocol de cessió de claus i del tractament que rebran aquestes i, en cas contrari, les actuacions que es poder dur a terme per a l'accés al domicili en cas d'urgència.

2.- Que l'entitat prestadora del servei m'ha lliurat un document de guia/manual que, amb un llenguatge clar i comprensible, descriu el funcionament bàsic del servei i conté els telèfons de contacte de l'entitat.

3.- Que les persones de contacte en cas d'emergència i que disposen de còpia de les claus del meu domicili són les següents:

- En/na _____, (relació amb la persona usuària), amb núm. de telèfon _____
- En/na _____, (relació amb la persona usuària), amb núm. de telèfon _____
- En/na _____, (relació amb la persona usuària), amb núm. de telèfon _____

4.- Que, mitjançant aquest document i als efectes de facilitar l'accés al meu domicili en cas d'emergència:

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



☐ Lliuro una còpia de les claus del meu domicili

Ateses aquestes consideracions,

**AUTORITZO**

1.- A que l'entitat prestadora del servei procedeixi a la instal·lació de l'equip necessari per a la seva prestació.

2.- A que el personal professional de l'entitat prestadora del servei pugui accedir al meu domicili en cas d'emergència, per a la qual cosa accepto les conseqüències que se'n puguin derivar quant a possibles danys materials, eximint tant a l'entitat prestadora del servei com al Consell Insular de Menorca de la seva reparació.

3.- A que les trucades efectuades des del meu domicili al centre d'atenció (CA) puguin ser gravades, sempre que es doni compliment a la normativa vigent aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

4.- A que l'entitat prestadora del servei pugui cedir les meves dades al Consell Insular de Menorca per a totes aquelles actuacions necessàries per a la prestació del servei, així com per a la elaboració d'estudis i estadístiques relacionades, tot complint l'esmentada normativa.

Atès tot l'exposat, assumeixo els següents

**COMPROMISOS**

1.- Complir les normes, requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.

2.- Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, així com comunicar les variacions que es produeixin.

3.- Contribuir al finançament del cost del servei, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial.

4.- Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.

5.- Comunicar al CA, amb la suficient antelació, qualsevol absència temporal del domicili, que impedeixi la prestació del servei.

6.- Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



7.- Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).

8.- Permetre l'accés al domicili als professionals del servei, per a la revisió, manteniment, reposició i retirada de la tecnologia quan sigui necessari.

9.- Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.

10.- Complir les disposicions contingudes en reglament de funcionament del servei insular de teleassistència domiciliària del Consell Insular de Menorca.

| | |
|---|---|
| Conforme la persona usuària responsable de | Conforme la persona l'entitat prestadora del servei |
| Nom i llinatges | Nom i llinatges |

_____, _____ de _____ de 201..

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI,
OCTAVI PONS CASTEJÓN



## ANNEX II
## CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS TERMINALS I DE LES UCR

L'aplicació informàtica de l'entitat prestadora del servei haurà de ser compatible amb els protocols de comunicació existents actualment al mercat. Els protocols de comunicacions utilitzats per la entitat podran ser requerits pel Consell Insular de Menorca en qualsevol moment de la vigència del contracte.

Els terminals hauran de reunir les següents característiques tècniques:

1.- Hauran de disposar d'un micròfon d'alta sensibilitat que els hi permeti l'escolta de la conversa de la persona usuària des de qualsevol lloc del domicili mitjançant un sistema mans lliures.

2.- Hauran de ser programables, tant de forma local com remota, des del CA. En cas de realitzar-se la reprogramació remota, aquesta es podrà efectuar en el transcurs d'una conversa i/o a través del qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.

3.- Estaran programats perquè després de l'activació s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, si la pulsació ha estat realitzada per error.

4.- Disposaran de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.

5.- Els dispositius oferts hauran de poder-se connectar amb, almenys, quatre (4) números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.

6.- Disposaran de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del CA.

7.- Hauran d'estar programats per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA enfront d'altres tipus de comunicacions telefòniques.

8.- Hauran de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre's qualsevol activació. Si encara així no s'aconseguís comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna i el cicle de la qual es pugui repetir tantes vegades com sigui necessari.

9.- Els terminals hauran de tenir autonomia d'almenys vint-i-quatre (24) hores en repòs, inclosa mitja hora (30') de conversa "mans lliures".

10.- Disposaran d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A



corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
11.- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallada general de fluid elèctric, els terminals transmetran la fallada de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori entre un període no superior a dues (2) hores des de la seva detecció.

Per altra banda, els licitadors hauran d'explicar en la seva oferta les característiques tècniques de les UCR, posant especial atenció en:

- la funcionalitat
- les dimensions
- el tipus de transmissió o connexió
- la freqüència europea de teleassistència
- el tipus de registre
- la durada de la bateria

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A



# ANNEX III
## CODIFICACIÓ DE COMUNICACIONS I AVISOS DEL SERVEI DE TAD

| MES | NÚM. PERSONES USUÀRIES |
|---|---|
| | |

| | | |
|---|---|---|
| 1.1.4. Altres | | |
| Subtotal | | |
| **1.2. NO-EMERGÈNCIA** | | |
| 1.2.1. Petició d'informació sobre recursos/sistema | | |
| 1.2.2. Parlar/saludar/conversar | | |
| 1.2.3. Informar d'absències/vacances/retorns | | |
| 1.2.4. Informar de visites mèdiques, dades sanitàries | | |
| 1.2.5. Informar de dades per avisos d'agenda | | |
| 1.2.6. Petició d'ajuda per no-emergència | | |
| 1.2.7. Pulsació per error | | |
| 1.2.8. Suggeriments/reclamacions/queixes | | |
| 1.2.9. Altres | | |
| Subtotal | | |
| **1.3. TÈCNIQUES** | | |
| 1.3.1. Proves de 1ª connexió | | |
| 1.3.2. Proves de familiarització persona usuària | | |
| 1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema | | |
| 1.3.4. Comunicar fallades / avaries del sistema | | |
| 1.3.5. Substitució del terminal | | |
| 1.3.6. Retirada del terminal | | |
| 1.3.7. Altres | | |
| Subtotal | | |
| **NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS** | | 100% |

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



| 2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA | | |
|---|---|---|
| **CONCEPTE** | **TOTAL** | **% SOBRE TOTAL** |
| **1.1. EMERGÈNCIA** | | |
| 2.1. Fallades/avaries en el sistema | | |
| 2.2. Activació de sistemes perifèrics | | |
| 2.3. Programació/reprogramació | | |
| **NOMBRE TOTAL D'AVISOS** | | 100 % |

| 3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT CRIDADES | | |
|---|---|---|
| **CONCEPTE** | **TOTAL** | **% SOBRE TOTAL** |
| **3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ** | | |
| 3.1.1. Atenció personal per emergència | | |
| 3.1.2. Donar informació sol·licitada | | |
| 3.1.3. Recollir informació oferta | | |
| 3.1.4. Atenció personal per no-emergència | | |
| 3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema | | |
| 3.1.6. Altres | | |
| Subtotal | | |
| **3.2. RESPOSTA VERBAL AMB MOBILITZACIÓ DE RECURSOS PROPIS/ALIENS AL DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA** | | |
| 3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària: familiars/amics/veïns | | |
| 3.2.2. Mobilització del departament de Serveis Socials | | |
| 3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris | | |
| 3.2.4. Mobilització de policia | | |
| 3.2.5. Mobilització de bombers | | |
| 3.2.6. Altres | | |
| Subtotal | | |
| **NOMBRE TOTAL D'ATENCIONS** | | 100 % |

| 4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ | | |
|---|---|---|
| **CONCEPTE** | **TOTAL** | **% SOBRE TOTAL** |
| 4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de la situació | | |
| 4.2. Per actuacions davant cridades d'emergència: mobilització de recursos | | |
| 4.3. Avisos d'agenda | | |
| 4.4. Cridades de cortesia | | |
| 4.5. Cridades de seguiment | | |
| 4.6. Cridades de confirmació de situacions especials | | |
| 4.7. Cridades a petició de la persona usuària | | |
| 4.8. Altres | | |
| **NOMBRE TOTAL CRIDADES EMESES** | | 100 % |

| 5. SÍNTESI SEGONS L'ORIGEN DE COMUNICACIONS/AVISOS | | |
|---|---|---|
| **CONCEPTE** | **TOTAL** | **% SOBRE TOTAL** |
| 5.1. Procedents del terminal | | |
| 5.2. Nombre de trucades procedents de la UCR | | |
| 5.3. Fallades del sistema | | |
| 5.4. Autorevisions | | |
| 5.5. Altres | | |
| **NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS/AVISOS** | | 100 % |

## DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

### 1. COMUNICACIONS PROVOCADES PER LA PERSONA USUÀRIA

### 1.1 EMERGÈNCIA

1.1.1. Emergència social. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata amb mobilització de recursos propis o aliens de la persona usuària.

1.1.2. Emergència sanitària. Situació crítica que requereix d'una actuació immediata des de la central amb mobilització de recursos sanitaris.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



1.1.3. Crisi de soledat/angoixa. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata mitjançant atenció personal des de la central, o bé amb mobilització de recursos propis de la persona usuària o aliens a aquesta.

1.1.4. Altres. S'inclouran en aquest epígraf les alarmes sense resposta o totes aquelles situacions no incloses en els anteriors.

**1.2 NO-EMERGÈNCIA**

1.2.1 Petició informació sobre recursos/sistema. Comunicació originada per la sol·licitud d'informació de la persona usuària sobre tot tipus de recursos (socials, sanitaris, oci o altres) i sol·licitud d'informació relacionada amb el funcionament i prestacions dels dispositius de teleassistència. S'inclouen dins d'aquest apartat les peticions de cites mèdiques o similars, així com la reclamació d'arribada de recursos sanitaris/socials una vegada que han estat mobilitzats després d'una emergència.

1.2.2. Parlar/saludar/conversar. Comunicació originada per la necessitat de la persona usuària de parlar/saludar/conversar amb una altra persona.

1.2.3. Informar absències/vacances/retorns. Comunicació de la persona usuària per informar de les absències/vacances/retorns.
1.2.4. Informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries. Comunicació de la persona usuària per informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries, recursos personals, que requereixen de la seva inclusió o modificació en la base de dades.

1.2.5. Informar de dades per avisos d'agenda/presa de medicació. Comunicació originada per informar sobre dades d'agenda o recordatoris de medicació que revertiran en comunicacions posteriors des del CA.

1.2.6. Petició d'ajuda per no-emergència. Comunicació originada per la sol·licitud de realització d'una acció o trucada (sol·licitud de contacte amb familiars...).

1.2.7. Pulsació per error. Trucada produïda per una pulsació errònia. És necessari verificar que la pulsació ha estat accidental.

1.2.8. Suggeriments/reclamacions/queixes. Comunicació originada per comunicar suggeriments, queixes i/o reclamacions.

1.2.9. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (modificació d'altres dades de l'expedient...).

**1.3. TÈCNIQUES**

1.3.1. Proves de 1ª connexió. Pulsació realitzada per a comprovació de funcionament del sistema posterior a la instal·lació.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEL



1.3.2. Proves de familiarització de la persona usuària. Pulsació realitzada perquè la persona usuària es familiaritzi/practiqui amb el funcionament del sistema en presència dels instal·ladors.

1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària/familiars per verificar el correcte funcionament del sistema.

1.3.4. Comunicar fallades/avaries del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària per comunicar fallades/avaries del sistema. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix amb el seu objecte.

1.3.5 Substitució del terminal. Pulsació realitzada per la persona usuària per sol·licitar canvi o substitució del terminal. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix el seu objecte.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsació realitzada per sol·licitar la retirada definitiva del terminal (baixa del Servei). Es comprovarà que la baixa ha estat resolta pel departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

1.3.7. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (substitució d'UCR...).

## 2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA

2.1. Fallades i avaries del sistema: avisos produïts pel propi sistema on es posa de manifest el seu funcionament incorrecte (baixa bateria, anomalies en connexió elèctrica...).

2.2. Activació de sistemes perifèrics: avisos produïts per l'activació de sistemes perifèrics. Han de ser contemplats com una situació urgent que pot derivar en una actuació/mobilització per emergència.

2.3. Programació/reprogramació: avisos produïts per la programació i/o reprogramació del sistema.

## 3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT LES CRIDADES

### 3.1 RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

3.1.1. Atenció personal per emergència. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una emergència. Tota pulsació catalogada com a emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.2. Facilitació d'informació sol·licitada. Atenció que deriva a prestar des del CA informació verbal sobre recursos i/o funcionament del sistema prèviament requerida per la persona usuària.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



3.1.3. Recollida d'informació oferta. Atenció que deriva a recollir des del CA la informació proporcionada per la persona usuària (absències, vacances, avisos d'agenda, cites mèdiques...).

3.1.4. Atenció personal per no emergència. Atenció personal prestada pels professionals de la CA en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una situació no urgent (parlar, saludar, conversar...). Tota pulsació catalogada com de no-emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en resposta als avisos provocats per activació de sistemes perifèrics o fallada en el control tècnic del sistema.

3.1.6. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors.

### 3.2 DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA

3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària: familiars/veïns/amics. Atenció que deriva en la mobilització de recursos de la xarxa familiar/veïnal/amics de la persona usuària.

3.2.2. Mobilització dels serveis comunitaris bàsics municipals. Atenció que requereix la intervenció conjunta amb Serveis Socials.

3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb recursos sanitaris.
3.2.4. Mobilització de policia. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb la policia.

3.2.5. Mobilització de bombers. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb la unitat de bombers.

3.2.6. Altres. Atenció amb mobilització d'altres recursos.

## 4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de l'actuació. Trucades produïdes després d'una intervenció per una emergència que tenen com a objectiu reassegurar que l'actuació duta a terme ha estat satisfactòria. Es contemplen les realitzades en el mateix dia i en els dies següents en què es va produir l'emergència.

4.2. Per actuacions davant cridades d'emergència: mobilització de recursos. Trucades produïdes en actuacions davant emergències que tenen com a objectiu la mobilització de recursos (socials, familiars, sanitaris...) per assegurar una intervenció satisfactòria i integral.

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTELL



4.3. Avisos d'agenda. Trucades produïdes per avisos d'agenda amb la petició prèvia de la persona usuària/familiars per a recordatori de cites, presa de medicació...

4.4. Cridades de cortesia. Trucades produïdes per estar present en la vida de la persona usuària, es realitzaran segons protocol establert (aniversari, festes assenyalades...).

4.5. Cridades de seguiment. Aquelles que tenen com a fi el compliment del contracte, així com mantenir actualitzades les seves dades. A més, es podran incloure en aquestes continguts temàtics en funció de les necessitats que marqui el Consell Insular de Menorca.

4.6. Cridades confirmació de situacions especials. Aquelles que tenen com a finalitat la comprovació de la situació de suspensió temporal, absència domiciliària...

4.7. Cridades a petició de la persona usuària. Aquelles que es realitzin a petició expressa de la persona usuària i que tenen per objecte realitzar una gestió senzilla (petició d'una cita o ajuda telefònica elemental).

4.8. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (cridades emeses per solucionar incidències tècniques...).

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



# ANNEX IV

## QUADRES RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA PER ACOMPANYAR LA FACTURACIÓ MENSUAL

Mensualment l'entitat prestadora del servei presentarà les següents dades juntament amb la facturació pels serveis prestats.

| QUADRE RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **MES:** | | **ANY: 2103** | | | |
| Total persones usuàries | Altes noves | Baixes definitives | Terminals actius | Nombre de suspensions per absències del domicili | Cost total |
| | | | | | |

| QUADRE RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA PER MUNICIPIS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **MES:** | | **ANY: 2103** | | | **MUNICIPI:** | |
| Número Expedient | Persona usuària | Data alta | Data suspensió temporal | Data baixa | Nombre de dies del servei | Preu del servei |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | |

CONSELL INSULAR DE MENORCA
Aprovat pel Consell Executiu en
sessió de data 04 AGO. 2014
EL SECRETARI/A
OCTAVI PONS CASTEJÓN



## ANNEX V

## PROCEDIMENT PER A LA CESSIÓ I LA CUSTÒDIA DE CLAUS DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

L'entitat prestadora del servei ha d'oferir als usuaris del servei la possibilitat de lliurar-los-hi la clau del seu domicili per tal que s'hi pugui accedir en cas d'emergència.

L'entitat prestadora del servei ha de disposar en el centre d'atenció d'un espai tancat i restringit destinat a la custòdia de les claus cedides, amb condicions de seguretat específiques i amb sistemes de control d'accessos.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb un protocol de cessió i ús de les claus que reculli, com a mínim, els següents aspectes:

- Persones autoritzades a accedir al maneig de les claus i responsables de l'accés a
- l'espai restringit.
- Sistemes de codificació i identificació.
- Sistema de custòdia i transport.
- Condicions d'ús.
- Sistema de devolució o canvi
- Procediment d'actuació davant pèrdua o sostracció.
- Sistema d'actuació davant destrucció

L'entitat prestadora del servei haurà de deixar constància de la realització de cadascuna de les accions detallades.