

## **PLEC DE CONDICIONS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN CONJUNT COORDINAT DE SERVEIS DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA SOBREVINGUDA A L'ILLA DE MALLORCA (7 LOTS).**

### **Introducció**

Segons dades del centre base de persones amb discapacitat (desembre 2015), a Mallorca hi ha 3.164 persones amb discapacitat física per malalties del sistema nerviós central o perifèric com el dany cerebral o les lesions medul·lars, la qual constitueix la població diana d'aquest contracte. D'aquestes persones, el 47% (1.474) tenen un grau de discapacitat igual o superior al 65%, que determina el dret a rebre una pensió i una major necessitat de prestacions socials.

El dany cerebral adquirit habitualment provoca pluridiscapacitats (física, psíquica i/o sensorial) per la pèrdua de funcions cerebrals que impliquen al sistema motor i sensorial, al funcionament cognitiu, a les habilitats comunicatives i a la capacitat per a regular la conducta i les emocions. A més, això té com a conseqüència una sobrecàrrega del sistema familiar, un deteriorament de les relacions, i molt sovint, l'aïllament de la persona a la seva llar o a una institució.

En la discapacitat física sobrevinguda generalment es donen tres fases o situacions:

- a) La fase aguda d'hospitalització. Té una durada variable, des de que sorgeixen les causes de la discapacitat (per exemple, un traumatisme o un accident cerebro-vascular) fins que la persona obté l'alta hospitalària. Aquesta fase està coberta pel sistema sanitari i no és objecte d'aquest contracte.
- b) La fase post-aguda. Una vegada que finalitza el període d'hospitalització i rehabilitació sanitària i durant un temps que sol variar entre uns mesos i tres anys, depenent de cada cas, es fa necessari una atenció multidisciplinària per aconseguir la major autonomia de la persona als diversos àmbits de la seva vida. Aquest és un període clau i el sistema sanitari no cobreix l'atenció multidisciplinària que es requereix.
- c) La fase d'estabilitat. Passat el període post-agut es solen cronificar els dèficits però s'han de treballar tots els aspectes que promoguin i mantinguin la màxima autonomia i normalització de la vida de la persona a qualsevol àmbit, com a les activitats bàsiques de la vida diària, l'accessibilitat als entorns, les adaptacions dels entorns i activitats, la normalització de l'activitat social, l'equilibri emocional, la participació a la comunitat, el treball o la requalificació, entre d'altres aspectes. Aquesta fase requereix un abordatge integral i adaptat a la situació i necessitats de cada persona.

Fins fa pocs anys, la visió de la discapacitat sobrevinguda ha estat de tipus mèdic i assistencial. És a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i especialment a la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei General de Drets de les persones

amb discapacitat i de la seva inclusió social, a on es comencen a regular els canvis des d'una visió assistencial cap a la promoció de l'autonomia i la prevenció de la

dependència.

Aquesta nova forma respondre a les necessitats de les persones amb discapacitat sobrevinguda és mitjançant una xarxa coordinada de serveis que, en connexió amb els recursos de la comunitat, ofereixi a les persones i els seus familiars una atenció integral i especialitzada per a prevenir la institucionalització, la dependència i l'aïllament.

## **I. Objecte**

L'objecte d'aquest plec tècnic és la creació d'una xarxa coordinada de serveis de promoció de l'autonomia amb una creació de 250 places als serveis per atendre 500 persones aproximadament amb discapacitat física sobrevinguda de Mallorca durant un any.

El nombre de persones a atendre és superior a les places a contractar perquè s'estima que durant un any hi hagi noves altes i baixes per cada plaça contractada, així com persones en situació de seguiment periòdic (veure apartat IX).

Aquesta xarxa s'estructura en 3 tipus de serveis i 7 Lots segons el tipus de servei i la zona territorial d'actuació:

1. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional: Lot 1: zona Palma. Lot 2: zona Inca. Lot 3: zona Manacor
2. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia: Lot 4: zona Palma. Lot 5: zona Inca. Lot 6: zona Manacor
3. Servei d'habilitació i teràpia ocupacional: Lot 7: Illa de Mallorca

## **II. Abast territorial**

### **1. Zones i municipis.**

Per tal de garantir l'apropament dels serveis a les persones, aquest plec de contractació es configura en tres zones d'atenció (excepte el servei d'habilitació i teràpia ocupacional que és per tota l'Illa de Mallorca):

- a) Zona de Palma. Inclou els municipis d'Algaida, Andratx, Banyalbufar, Bunyola Calvià, Deià, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Lluçmajor, Marratxí, Palma, Puigpunyent, Santa Eugènia. Santa Maria del Camí, Sóller i Valldemossa.
- b) Zona d'Inca. Inclou els municipis d'Alaró, Alcúdia, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Costitx, Escorca, Inca, Lloret, Lloseta Llubí, Mancor de la Vall, Maria de la Salut, Muro sa Pobla, Pollença, Santa Margalida, Selva, Sencelles, Sineu.
- c) Zona de Manacor. Inclou els municipis d'Ariany, Artà, Campos, Capdepera, Felanitx, Manacor, Montuïri, Petra, Porreres, Ses Salines, Sant Joan, Sant Llorenç, Santanyí, Son Servera, Vilafranca de Bonany.

### **2. Població diana.**

La població diana d'aquest contracte son les persones amb discapacitat física del sistema nerviós central o perifèric. D'acord amb les dades del centre base de persones amb discapacitat (2015), aquesta població es distribueix de la següent forma:

	Persones	%
a) Zona de Palma	1.486	47%
b) Zona d'Inca	906	29%
c) Zona de Manacor	772	24%
d) Illa de Mallorca	3.164	100%

### III. Places a contractar i persones a atendre per servei zona d'actuació

Aquesta xarxa s'estructura en 3 tipus de servei i 7 lots segons el tipus de servei i la zona territorial d'actuació:

a) Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional

		Places a contractar	Persones a atendre	Total
Lot 1	Palma	52	129	260
Lot 2	Inca	32	72	
Lot 3	Manacor	26	59	

b) Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia

		Places a contractar	Persones a atendre	Total
Lot 4	Palma	52	100	202
Lot 5	Inca	32	56	
Lot 6	Manacor	26	46	

c) Servei d'habilitació i teràpia ocupacional

		Places a contractar	Persones a atendre
Lot 7	Mallorca	30	38

### IV. Definició dels serveis a prestar

1. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional (Lots **1, 2 i 3**). Servei dirigit a les persones amb discapacitat física sobtevinguda en fase post-aguda. Proporciona una atenció multidisciplinària per pal·liar i millorar els dèficits cognitius,

motors i emocionals a les persones amb discapacitat física sobrevinguda. Es pot prestar tant a un centre especialitzat com al domicili de la persona usuària.

2. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia (**Lots 4, 5 i 6**). Servei dirigit a les persones amb discapacitat física sobrevinguda en fase d'estabilització o cronificació. Proporciona una atenció integral de valoració, orientació i suport per promoure l'autonomia a qualsevol àmbit de la vida de la persona. Es presta en coordinació amb el recursos de la comunitat, tant a un centre com a entorns ordinaris de la comunitat o al propi domicili.
3. Servei d'habilitació i teràpia ocupacional (**Lot 7**). Servei dirigit a les persones amb discapacitat física en risc d'exclusió social. Presta un suport terapèutic i formatiu-laboral amb l'objectiu d'aconseguir la seva màxima autonomia i inclusió sociolaboral. Inclou activitats de teràpia ocupacional i d'entrenament en habilitats d'autonomia per a la vida diària, així com activitats de requalificació i de suport a la inserció laboral.

#### **V. Persones destinatàries**

1. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional (**Lots 1, 2 i 3**). Es dirigeix a les persones majors de 16 anys (i menors en casos excepcionals), amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 33% de discapacitat física per causes sobrevingudes (principalment per dany cerebral o lesió medul·lar), que tenen possibilitats de millorar la seva autonomia i habilitació durant els 3 primers anys des de l'alta del seu procés de rehabilitació post-hospitalari prescrit pel sistema de salut.
2. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia (**Lots 4, 5 i 6**). Es dirigeix a les persones majors de 16 anys (i menors en casos excepcionals), amb a partir del 33% de discapacitat física per causes sobrevingudes (principalment per dany cerebral o lesió medul·lar) que han finalitzat el seu període de rehabilitació i estan a una situació estable o amb risc de deteriorament.
3. Servei d'habilitació i teràpia ocupacional (**Lot 7**). Es dirigeix a les persones majors de 16 anys (i menors en casos excepcionals) amb discapacitat física i en risc d'exclusió social. Es diferencien dos subperfils:
  - a) Perfil habilitació: persones amb discapacitat física majors de 16 anys amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 33%, i possibilitats de reincorporar-se al mercat laboral mitjançant suports formatius en una activitat professional.
  - b) Perfil terapèutic: persones amb discapacitat física, majors de 16 anys, amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 65% de discapacitat i amb especials dificultats d'inserció sociolaboral.

#### **VI. Prestacions incloses als serveis**

Els serveis inclosos en aquest contracte (Lots 1 a 7) hauran de dur a terme com a mínim les prestacions establertes en aquest apartat en lo referit a cures bàsiques i mesures de protecció, programes d'atenció especialitzada i atenció a famílies.

### 1. Cures bàsiques i mesures de protecció

Els serveis inclosos en aquest contracte (Lots 1 a 7) hauran d'incloure actuacions de cures bàsiques i mesures de protecció. Les cures es refereixen als suports necessaris per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària (desplaçar-se, vestir-se, rentar-se, alimentar-se, higiene personal,...) quan la persona usuària depèn d'una altra persona per realitzar aquestes tasques. La finalitat d'aquests suports son garantir el màxim benestar de la persona usuària amb intervencions cent per cent respectuoses amb la dignitat i els drets.

Sempre que sigui necessari a nivell individual, es poden desenvolupar actuacions per a mantenir la salut i seguretat de la persona usuària, prevenint el risc de situacions perjudicials per a la pròpia persona o altres. Els riscos per a la seguretat s'avaluaran individualment per a cada persona i, sempre que s'hagin d'establir mesures de protecció, aquestes seran de tipus individual, estaran consensuades amb la persona usuària i els seu representant legal, i s'inclouran al seu pla d'atenció individual.

### 2. Atenció especialitzada

La següent taula recull els programes mínims que ha de contenir cadascun dels Lots. El contingut dels programes o activitats es descriuen als apartats X, XI i XII d'aquest plec.

Eix	Àrea	Programa o activitat	Lots 1-3	Lots 4-6	Lot 7
Autonomia	Vida a la Llar	Vida diària	X	X	
		Accessibilitat	X	X	
	Aprenentatge	Autodirecció	X	X	X
		Orientació i formació		X	X
	Ocupació	Ocupació i treball			X
Benestar	Salut i seguretat	Atenció a la salut	X	X	
		Atenció psicològica	X	X	
		Estimulació cognitiva	X	X	
		Fisioteràpia	X	X	
		Activitats de benestar			X
	Drets	Atenció personal i social	X	X	X
Vinculació social	Activitats socials	Comunicació	X	X	
		Habilitats socials		X	X
	Comunitat	Vida a la comunitat		X	X
		Vincles		X	X

### 3. Atenció a famílies

Tots els lots descrits en els plecs d'aquest contracte hauran d'incloure un servei d'atenció a famílies amb actuacions com:

- Recollida de les necessitats dels familiars.
- Informació i orientació damunt la discapacitat i les necessitats.

- c) Orientació i entrenament en pautes de suport a la persona amb discapacitat.
- d) Orientació sobre els recursos i actuacions adequades a les necessitats.
- e) Elaboració i consens del pla d'atenció individual.
- f) Activitats de formació
- g) Mesures per afavorir el suport emocional, l'intercanvi d'informació i l'ajuda mútua entre famílies.
- h) Reunions seguiment.

#### 4. Serveis generals i complementaris

Aquest contracte no inclou serveis complementaris com poden ser la manutenció, el transport. No obstant, les empreses i entitats adjudicatàries poden prestar aquests tipus de serveis de forma complementària sempre i quan siguin d'ús voluntari, es financin al marge d'aquest contracte i compleixin la legislació vigent.

### **VII. Principis metodològics**

El model d'intervenció del present contracte de serveis exigeix els següents requeriments metodològics:

1. Avaluació inicial del tipus i grau d'afectació de les limitacions derivades de la discapacitat, així com del potencial de millora de la persona en qualsevol aspecte de la seva vida amb els programes i prestacions adequades.
2. Atenció centrada en la persona. L'eix de la intervenció és la pròpia persona i s'ha de centrar en les seves necessitats i interessos, contant en tot moment amb la seva participació i respectant els seus drets. S'haurà de fer un acompanyament continu i empàtic per part dels professionals. S'haurà de dissenyar un pla d'atenció individual que proposi objectius i estratègies d'intervenció per a la millora de l'autonomia de la persona així com del seu benestar i la seva vida social. Els objectius hauran de ser concrets i acotats en el temps per revisar periòdicament els resultats. El pla s'ha de consensuar amb la persona usuària i els seus familiars directes o persones properes. També contempla el treball amb els recursos comunitaris, fomentant la implicació de la família i els agents de l'entorn. El pla ha de concretar els tractaments que es proporciona a cada persona indicant el nombre i tipus de sessions que es realitzen, els professionals que intervenen, la durada de la intervenció i qualsevol altra circumstància rellevant per a l'atenció individual.
3. Avaluació i intervenció ecològica. S'haurà de treballar amb l'entorn de les persones usuàries per a aconseguir resultats reals en el seu propi context. L'objectiu és conèixer les necessitats allà on sorgeixen i generalitzar els progressos i aprenentatges en aquests entorns. Per això és fonamental la col·laboració i implicació de la família (cònjuge, fills, pares o altres familiars i persones properes).
4. Intervenció global i integral. S'haurà d'abordar l'avaluació i intervenció des d'una perspectiva holística i no només afectant a determinats aspectes, ja que tots els àmbits de la vida de la persona s'han pogut veure afectats amb el sorgiment de la situació de discapacitat i, en qualsevol cas, influeixen entre sí.

5. Treball en xarxa. S'ha de treballar coordinadament amb els altres recursos, i molt especialment, amb altres serveis per a persones amb discapacitat física, de tal forma que es puguin dissenyar itineraris de millora cap a l'autonomia i inclusió.
6. Orientació als resultats. establint mecanismes que permetin monitoritzar, aconseguir, consolidar i generalitzar els progressos.
7. Valoració i seguiment continuat del procés d'atenció. Per part de l'equip interdisciplinari, reajustant si cal els objectius o les activitats d el pla d'atenció. L'avaluació serveix també per formular i introduir millores.
8. Caràcter transitori de la intervenció. S'ha de centrar en objectius concrets de millora. Una vegada aconseguits els objectius, i després d'una fase de consolidació de resultats, s'ha de promoure la baixa positiva mitjançant la derivació a un altre recurs o el pas a una situació de seguiment periòdic.
9. Interdisciplinarietat de l'equip professional. Des d'uns valors compartits l'equip s'ha d'enfocar a la consecució d'objectius comuns i significatius per a la persona amb discapacitat. D'aquesta forma, es superen els límits tradicionals de les diferents disciplines, generant sinergies i oportunitats a través del treball cooperatiu. Això suposa una inversió en temps i tecnologia per a la coordinació de l'equip.
10. Promoure la recerca i transferència de coneixements. Compartir els aprenentatges envers la promoció de l'autonomia personal de les persones amb discapacitat física sobrevinguda amb altres entitats i amb la comunitat en general, per tal de produir un valor públic afegit més enllà de la intervenció pròpia del servei. S'hauran de difondre els programes i els resultats del servei contractat amb l'IMAS en els termes que s'estableixin en aquest plec.

### **VIII. Règim d'utilització**

#### **1. Ocupació de places als serveis.**

S'entén per plaça del servei l'assignació d'uns recursos professionals, tècnics i materials per a l'atenció a una persona usuària. Una plaça pot ser ocupada per diferents persones usuàries a mida que vagin donant-se baixes del servei per finalització dels tractaments i incorporacions de noves persones usuàries, o bé en funció de que hi hagi persones que estiguin en una fase d'ús parcial dels recursos assignats per plaça (per exemple en fase de seguiment).

Quan una persona és baixa per finalització de la intervenció passa a situació de seguiment o es deriva a un altre recurs, alliberant la plaça i obrint la possibilitat d'atendre a una altra persona usuària. La persona en situació de seguiment no es considera que ocupi una plaça sencera del servei. Cada plaça del servei pot donar cobertura de seguiment fins a 6 persones.

Aquest plec de contractació posa a disposició de les persones destinatàries 250 places per a atendre de 250 a 500 persones durant un any, entenent que una plaça pot ser ocupada per més d'una persona al llarg de l'any.

Les places d'aquests serveis quedaran integrades dins la Xarxa Pública d'Atenció a Persones amb Discapacitat de Mallorca, de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (Departament de Benestar i Drets Socials del Consell de Mallorca).

No seran objecte d'aquest contracte les persones que ocupin places a serveis d'estades diürnes o a serveis residencials, ja que aquest tipus de recursos ja estan dotats per prestar una atenció integral.

## **2. Forma d'accés.**

El sistema d'accés a qualsevol dels serveis de la xarxa coordinada de serveis de promoció de l'autonomia de les persones amb discapacitat física pot ser:

- a) Directament mitjançant una valoració del servei adjudicatari.
- b) Acudint al servei de valoracions de l'IMAS.

En qualsevol d'ambdós casos anteriors poden acudir directament derivats pel sistema sanitari una vegada obtinguda l'alta mèdica. Mentre la persona estigui d'alta hospitalària no podrà rebre els serveis inclosos en aquest plec. Tampoc podrà rebre els serveis inclosos en aquest contracte mentre estigui d'alta a un altre servei de centre de dia o residencial, o altres serveis de promoció de l'autonomia.

Per sol·licitar l'alta es requerirà la següent documentació:

- a) Full de sol·licitud d'accés
- b) Contracte de prestació de servei de l'entitat amb l'usuari.
- c) Informe mèdic i/ o psicològic que justifiqui la incorporació al servei
- d) Certificat oficial de discapacitat

En el cas, que sigui el servei adjudicatari qui realitzi la valoració, els tècnics de valoració de l'IMAS, revisaran tota la documentació per comprovar la idoneïtat de la sol·licitud.

## **3. Drets i deures de les persones usuàries**

Tal i com estableix el RDL 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que qualsevol altre ciutadà conforme al nostre ordenament jurídic. A més, les persones usuàries dels serveis de la xarxa coordinada de serveis de promoció de l'autonomia de Mallorca tenen els següents drets:

- a) Dret a participar i estar informat de tot el procés de valoració i intervenció, així com del pla d'atenció individual i a poder accedir en qualsevol moment al pla d'atenció individual i a tot l'expedient amb la informació personal.
- b) Dret a rebre informació prèvia a qualsevol intervenció que els afecti, donant consentiment específic i lliure. En el cas de les persones legalment incapacitades el consentiment serà atorgat pel seu tutor, i en el cas de menors d'edat serà atorgat pels progenitors sempre que no estiguin privats, per resolució judicial, o suspesos, per una tutela administrativa, de pàtria potestat. En aquests casos el consentiment també serà atorgat pel tutor.
- c) Dret a la confidencialitat i a l'ús de la pròpia imatge, d'acord al que disposa la Llei de protecció de dades personals i a la Llei de protecció del dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i la pròpia imatge.



- d) Dret a conèixer en qualsevol moment, l'estat dels tràmits efectuats sobre els procediments en els que tinguin la condició d'interessats/interessades i a obtenir còpia dels documents continguts en els mateixos.
- e) Dret a rebre i conèixer l'assignació de personal professional de referència.
- f) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts.
- g) Dret a conèixer el nivell de satisfacció amb els serveis rebuts, així com a fer suggeriments, queixes o reclamacions.
- h) Dret a renunciar als serveis (sempre i quan no afecti a menors o persones incapacitades legalment).

D'altra banda les persones usuàries tenen els següents deures:

- i) Deure de facilitar informació verídica i adequada sobre les circumstàncies personals i familiars sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i respondre a les necessitats de suport o altres necessitats relacionades amb la discapacitat, així com informar dels canvis.
- j) Deure de complir les normes, requisits, condicions i procediments establerts en les prestacions i serveis, seguint el pla d'atenció individual i qualsevol altra intervenció especialitzada que s'hagi acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar en el procés.
- k) Deure de signar i complir l'establert al contracte de prestació de serveis amb l'entitat prestadora del servei i complir el reglament de règim intern.

#### **4. Incidències.**

El servei contractat ha de notificar a l'IMAS per escrit (fax o correu electrònic emprant els protocols o registres adients) les incidències que sorgeixin en l'atenció de les persones usuàries, en la seva incorporació al servei, i en les altes i les baixes.

#### **5. Règim econòmic.**

L'import del preu de plaça per mes fixat al contracte ha de ser abonat a l'adjudicatari per mensualitats vençudes amb la presentació prèvia de les factures per les estades o el tipus d'atenció que s'han efectuat, les quals han de tenir la conformitat de la unitat administrativa corresponent de l'IMAS.

La unitat de càlcul de les places és el mes natural. El preu no es fracciona per dies.

Les empreses o entitats adjudicatàries han de facturar l'import complet d'una plaça al mes sempre i quan s'hagin dut a terme totes les hores mínimes d'atenció per aquella plaça ocupada (per una o varies persones). Si la suma de les hores mínimes d'atenció, és inferior a les establertes en aquests plecs, es descomptarà el percentatge equivalent al preu de plaça mensual.

Per a la comprovació de l'assistència o de la visita rebuda (quan el servei es desenvolupa dins el domicili) de l'usuari a les sessions (individuals o grupals) s'establirà un protocol de signatures que recollirà el dia, les hores i el tipus d'activitat o sessió.

### **IX. Requisits**

#### **1. Inscripció, autorització i identificació.**

Els serveis hauran d'estar inscrits en el Registre unificat de serveis socials i disposar de les autoritzacions administratives d'acord al que estableix el Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats (o la normativa que el substitueixi).

Per optar a la contractació dels Lots 1 a 6 els serveis hauran d'estar autoritzats, com a mínim, com a serveis de promoció de l'autonomia o bé com a centres de neuro-rehabilitació per a persones amb discapacitats físiques sobrevingudes.

Per optar a la contractació del Lot 7 el servei haurà d'estar autoritzat com a servei d'habilitació i teràpia ocupacional o bé com a servei ocupacional.

Els centres han d'estar autoritzats dins el territori de Mallorca. Si el municipi del centre autoritzat no correspon a cap municipi del lot pel qual es licita, l'entitat haurà de justificar dins el projecte tècnic, com treballarà i quin mitjàns utilitzarà per complir amb l'objecte del contracte en tot l'abast territorial al qual es presenta.

Els serveis hauran d'estar degudament identificats mitjançant un rètol o placa fixa visible a la seva entrada o accés principal des de la via pública. Al rètol o placa hi constarà com a mínim el nom del centre i denominació del servei i el número d'inscripció de l'autorització en el Registre unificat de serveis socials. Seguidament ha de constar l'anagrama oficial de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials

## **2. Experiència de l'entitat adjudicatària**

S'haurà d'acreditar una experiència mínima d'un any de prestació dels serveis objecte del contracte. Es podrà acreditar mitjançant una relació dels serveis o treballs realitzats en els darrer cinc per l'empresa que inclogui: nom del servei, dates d'inici i finalització, persones destinatàries i pressupost.

L'experiència mínima requerida s'acreditarà mitjançant certificats de conformitat expedits per l'organisme públic responsable del servei o bé, si s'ha prestat de forma privada, per una declaració jurada del representant legal.

## **X. Prestacions del servei de manteniment i recuperació de l'autonomia funcional (LOTS 1, 2 I 3)**

Els licitadors hauran d'acreditar, mitjançant el projecte tècnic, documents annexos, autoritzacions oficials i/o visites de comprovació, els següents requisits:

### **1. Calendari i horari**

- a) 220 dies de servei a l'any
- b) 40 hores setmanals d'apertura del servei
- c) 24 hores mensuals de servei per plaça ocupada
- d) Horari individual adaptable a les necessitats de cada persona
- e) Sessions individuals i activitats grupals

## 2. Prestacions d'atenció especialitzada

A més de les prestacions de cures bàsiques i mesures de protecció, així com d'atenció a famílies, detallades a l'apartat V, aquest servei haurà d'incloure les següents prestacions d'atenció especialitzada:

- a) Activitats de la vida diària. Aquest programes tenen com objectiu aconseguir el major nivell d'autonomia de la persona en les tasques bàsiques de la vida diària. Poden tenir una funció d'aprenentatge, de rehabilitació i de manteniment, i es faran servir les adaptacions i ajudes tècniques necessàries. Inclouen actuacions referides a: menjar i beure; utilitzar el bany; rentar-se i mantenir una bona higiene; vestir-se; cura de la salut; mobilitat i desplaçar-se per dintre de la llar; tasques domèstiques; altres activitats de la vida diària.
- b) Suport a l'accessibilitat. Es refereix les actuacions o programes que tenen com objectiu l'accessibilitat de la persona a les activitats, entorns, productes i serveis. Pot incloure actuacions referides a informació i assessorament sobre adaptacions i ajudes; suport a la provisió i ús de les adaptacions (físiques o arquitectòniques, visuals, auditives o tecnològiques) en diferents àmbits (habitatge, transport, treball o altres).
- c) Programes d'autodirecció. Es refereix a programes d'aprenentatge per a la vida independent, entesa com la situació en la que la persona amb discapacitat física sobrevinguda recondueix la seva pròpia vida i torna a participar activament en la comunitat. Pot incloure actuacions referides a: orientar-se i desplaçar-se; prendre decisions i resoldre problemes; planificar metes i oportunitats; assumpció de responsabilitats; habilitats d'autocontrol emocional; competència digital i ús de les TIC; ús dels serveis públics; altres.
- d) Atenció a la salut. Els serveis han d'oferir els suports per a que cada persona rebi una atenció sanitària adequada a les seves necessitats. Aquesta atenció es pot realitzar tant al servei o en coordinació amb el sistema públic de salut. Poden incloure actuacions referides a: tractament rehabilitadors; seguiments i controls; acompanyament a visites; salut preventiva i vida saludable; nutrició; sexualitat; tractaments i cures; urgències mèdiques i primer auxilis; altres.
- e) Atenció psicològica. L'atenció psicològica té per objectiu que la persona aconsegueixi el màxim benestar i autonomia mitjançant l'aprenentatge d'estratègies d'autocontrol emocional i conductual, autoconeixement i autoestima, i desenvolupament personal i social. L'atenció psicològica estarà present durant les distintes fases del servei i ha d'estar coordinada amb la resta d'actuacions i suports, així com amb l'àmbit familiar. Inclou actuacions de: valoració de la discapacitat i de les necessitats de suport; avaluació i diagnòstic psicològic; teràpia individual i de grup; suport tècnic i/o formació als professionals; coordinació amb els serveis de salut i els serveis socials; altres.

- f) Estimulació cognitiva. Els programes d'estimulació cognitiva es destinen a mantenir i millorar el rendiment cerebral, tant general com de funcions específiques. Aquestes intervencions son bàsiques en la discapacitat sobrevinguda per dany cerebral, tant a la fase post-aguda com a la fase d'estabilització. Es fa una avaluació de les diverses àrees i funcions i es planifiquen programes d'intervenció en funció del grau d'afectació i pronòstic (potencial de millora o empitjorament si no s'intervé). Contempla com a mínim les àrees de: atenció i concentració; memòria; percepció i reconeixement; llenguatge; càlcul; orientació espacial i temporal; funcions executives.
- g) Fisioteràpia. Conjunt d'actuacions terapèutiques i rehabilitadores dirigides a facilitar el desenvolupament, manteniment i recuperació de la màxima funcionalitat i mobilitat. Està indicada per a les afectacions neuromotores i/o dificultats de mobilitat i contribueix a promoure la autonomia i el benestar. Dintre de les actuacions de fisioteràpia estan els programes de manteniment de les capacitats motores i les pautes als professionals i a la família per a la realització de mobilitzacions, adaptacions i actuacions preventives.
- h) Activitats de benestar. Es refereixen a qualsevol activitat que tingui com a principal finalitat el benestar físic i emocional de la persona. Pot incloure actuacions referides a teràpia ocupacional o altres amb component terapèutica (hidroteràpia, musicoteràpia, artteràpia, equina-teràpia o d'altres); activitats d'expressió artística; activitats de descans o relaxació; activitats de benestar físic i a l'aire lliure; activitats paliatives; altres activitats de benestar.
- i) Atenció personal i social. Conjunt d'actuacions encaminades a protegir els drets de la persona i prevenir situacions de vulnerabilitat i d'exclusió social. A més, es dona orientació i suport per obtenir ajudes, coordinar recursos i respondre a requeriments administratius. Inclou actuacions de valoració de la situació social i familiar; prevenció i intervenció a les situacions de vulneració i/o exclusió; suport a la gestió de tramitacions i l'obtenció d'ajudes; orientació i acompanyament als recursos; suport legal i coordinació amb serveis jurídics; coordinació amb altres recursos i serveis de la comunitat (serveis socials, atenció primària habitatge o altres); altres actuacions d'atenció personal i social.
- j) Comunicació. Es refereix a programes per millorar la funcionalitat de la comunicació amb l'entorn físic i social (percepció, comprensió i expressió). Inclou actuacions referides a: logopèdia i teràpia del llenguatge; lectoescriptura; comunicació augmentativa i alternativa; comunicació no verbal; adaptacions tecnològiques per a la comunicació; generalització i us de la comunicació a l'entorn familiar i social; altres estratègies de comunicació.

### 3. Ràtios mínimes de personal

	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lots 1+2+3
<i>Places</i>	52	32	26	110
Tècnics titulats	5,20	3,20	2,60	11,00

Tècnic de suport	1,56	0,96	0,78	3,30
Serveis grals. i administratius	0,52	0,32	0,26	1,10
	7,28	4,48	3,64	15,40

#### 4. Perfil dels professionals

- a) Tècnics titulats. Perfils obligatoris (al menys un professional en jornada completa o parcial): Neuropsicologia o neurologia, Fisioteràpia, Psicologia, Logopèdia i Treball social. Perfils opcionals: Medicina (diverses especialitats), Psicomotricitat. Infermeria, Teràpia ocupacional, Educació social o altres opcionals.
- b) Tècnics de suport: Atenció socio sanitària a persones dependents en institucions socials. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.
- c) Coordinador/a. Un dels tècnics titulats ha d'exercir funcions de coordinador/a, per a lo qual ha de tenir una experiència mínima de 3 anys en relació al servei a contractar, a més d'una formació de postgrau de com a mínim 300 hores.
- d) Serveis generals i administratius: atenció telefònica i de recepció i tasques administratives de gestió del servei.

#### 6. Preu

Preu\* / plaça / mes (Lots 1, 2 i 3): 466,02 €

\*Exempt d'IVA

### XI. Prestacions del servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia

#### 1. Calendari i horari

- 220 dies de servei a l'any
- 40 hores setmanals d'apertura del servei
- 12 hores mensuals de servei per plaça ocupada
- Horari individual adaptable a les necessitats de cada persona
- Sessions individuals i activitats grupals

#### 2. Prestacions que ha d'incloure.

A més de les prestacions de cures bàsiques i mesures de protecció, així com d'atenció a famílies, detallades a l'apartat V, aquest servei haurà d'incloure les següents prestacions d'atenció especialitzada:

- a) **Activitats de la vida diària.** Aquest programes tenen com objectiu aconseguir el major nivell d'autonomia de la persona en les tasques bàsiques de la vida diària. Poden tenir una funció d'aprenentatge, de rehabilitació i de manteniment, i es faran servir les adaptacions i ajudes tècniques necessàries. Inclouen actuacions referides a: menjar i beure; utilitzar el bany; rentar-se i mantenir una bona higiene; vestir-se; cura de la salut; mobilitat i desplaçar-se per dintre de la llar; tasques domèstiques; altres activitats de la vida diària.
- b) **Suport a l'accessibilitat.** Es refereix les actuacions o programes que tenen com objectiu l'accessibilitat de la persona a les activitats, entorns, productes i serveis. Pot incloure actuacions referides a informació i assessorament sobre adaptacions i ajudes; suport a la provisió i ús de les adaptacions (físiques o arquitectòniques, visuals, auditives o tecnològiques) en diferents àmbits (habitatge, transport, treball o altres).
- c) **Programes d'autodirecció.** Es refereix a programes d'aprenentatge per a la vida independent, entesa com la situació en la que la persona amb discapacitat física sobrevinguda reconduïx la seva pròpia vida i torna a participar activament en la comunitat. Pot incloure actuacions referides a: orientar-se i desplaçar-se; prendre decisions i resoldre problemes; planificar metes i oportunitats; assumpció de responsabilitats; habilitats d'autocontrol emocional; competència digital i ús de les TIC; ús dels serveis públics; altres.
- d) **Atenció a la salut.** Els serveis han d'oferir els suports per a que cada persona rebi una atenció sanitària adequada a les seves necessitats. Aquesta atenció es pot realitzar tant al servei o en coordinació amb el sistema públic de salut. Poden incloure actuacions referides a: tractament rehabilitadors; seguiments i controls; acompanyament a visites; salut preventiva i vida saludable; nutrició; sexualitat; tractaments i cures; urgències mèdiques i primer auxiliis; altres.
- e) **Atenció psicològica.** L'atenció psicològica té per objectiu que la persona aconseguïxi el màxim benestar i autonomia mitjançant l'aprenentatge d'estratègies d'autocontrol emocional i conductual, autoconeixement i autoestima, i desenvolupament personal i social. L'atenció psicològica estarà present durant les distintes fases del servei i ha d'estar coordinada amb la resta d'actuacions i suports, així com amb l'àmbit familiar. Inclou actuacions de: valoració de la discapacitat i de les necessitats de suport; avaluació i diagnòstic psicològic; teràpia individual i de grup; suport tècnic i/o formació als professionals; coordinació amb els serveis de salut i els serveis socials; altres.
- f) **Estimulació cognitiva.** Els programes d'estimulació cognitiva es destinen a mantenir i millorar el rendiment cerebral, tant general com de funcions específiques. Aquestes intervencions son bàsiques en la discapacitat sobrevinguda per dany cerebral, tant a la fase post-aguda com a la fase d'estabilització. Es fa una avaluació de les diverses àrees i funcions i es planifiquen programes d'intervenció en funció del grau d'afectació i pronòstic (potencial de millora o empitjorament si no s'intervé). Contempla com a mínim les àrees de: atenció i concentració; memòria; percepció i reconeixement; llenguatge; càlcul; orientació espacial i temporal; funcions executives.

- g)** Fisioteràpia. Conjunt d'actuacions terapèutiques i rehabilitadores dirigides a facilitar el desenvolupament, manteniment i recuperació de la màxima funcionalitat i mobilitat. Està indicada per a les afectacions neuromotores i/o dificultats de mobilitat i contribueix a promoure la autonomia i el benestar. Dintre de les actuacions de fisioteràpia estan els programes de manteniment de les capacitats motores i les pautes als professionals i a la família per a la realització de mobilitzacions, adaptacions i actuacions preventives.
- h)** Atenció personal i social. Conjunt d'actuacions encaminades a protegir els drets de la persona i prevenir situacions de vulnerabilitat i d'exclusió social. A més, es dona orientació i suport per obtenir ajudes, coordinar recursos i respondre a requeriments administratius. Inclou actuacions de valoració de la situació social i familiar; prevenció i intervenció a les situacions de vulneració i/o exclusió; suport a la gestió de tramitacions i l'obtenció d'ajudes; orientació i acompanyament als recursos; suport legal i coordinació amb serveis jurídics; coordinació amb altres recursos i serveis de la comunitat (serveis socials, atenció primària habitatge o altres); altres actuacions d'atenció personal i social.
- i)** Comunicació. Es refereix a programes per millorar la funcionalitat de la comunicació amb l'entorn físic i social (percepció, comprensió i expressió). Inclou actuacions referides a: logopèdia i teràpia del llenguatge; lectoescriptura; comunicació augmentativa i alternativa; comunicació no verbal; adaptacions tecnològiques per a la comunicació; generalització i ús de la comunicació a l'entorn familiar i social; altres estratègies de comunicació.
- j)** Habilitats socials. Els programes d'habilitats socials tenen com a finalitat que la persona disposi de les competències necessàries per mantenir relacions socials, familiars o de parella. Pot incloure actuacions referides a empatia; assertivitat; iniciar i mantenir amistats; relacions de parella; xarxes socials; altres habilitats. Les actuacions es podran dur a terme tant a nivell individual com de grup.
- k)** Vida a la comunitat. Els suports per a la vida a la comunitat pretenen la màxima inclusió, participació i rol social valorat de la persona amb discapacitat, reduint qualsevol tipus de barreres i cercant i aprofitant oportunitats a l'entorn (suports naturals, activitats i recursos). Aquests programes hauran d'identificar i cercar la col·laboració de les persones clau de l'entorn de la persona per a donar orientació i facilitar l'accessibilitat. També s'hauran d'afavorir les oportunitats d'experiències en les que la persona es pugui sentir inclosa i valorada, per exemple, com a proveïdor de suports en tasques de voluntariat o integrant-se en col·lectius (casals de barri, grups d'excursió, clubs esportius o altres).
- l)** Vincles. Un dels resultats personals clau de l'atenció és que la persona disposi del seu capital social, és a dir, d'un marc de relacions socials basades en els vincles positius significatius. Això és bàsic per prevenir la solitud o l'absència de relacions escollides més enllà dels proveïdors professionals de suport o els familiars. S'haurà d'avaluar l'existència d'aquests vincles, la freqüència i satisfacció amb les relacions i els canvis produïts per planificar millores. Això és especialment important davant una discapacitat sobrevinguda per lesió cerebral, ja que molt sovint es dona una important pèrdua en relació les relacions anteriors.

### 3. Ràtios mínimes de personal

	Lot 4	Lot 5	Lot 6	Lots 4+5+6
<i>Places</i>	52	32	26	110
Tècnics titulats	5,20	3,20	2,60	11,00
Tècnics de suport	1,04	0,64	0,52	2,20
Serveis grals. i administratius	0,52	0,32	0,26	1,10
	6,76	4,16	3,38	14,30

### 4. Perfil dels professionals

- Tècnics titulats. Perfils obligatoris (al menys un professional en jornada completa o parcial): Psicologia. Fisioteràpia. Treball social. Perfils opcionals: Educació social. Pedagogia. Logopèdia. Medicina. Infermeria. Teràpia ocupacional. Altres opcionals.
- Tècnics de suport: Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials. Atenció sociosanitària a persones dependents en domicili. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.
- Coordinador/a. Un dels tècnics titulats ha d'exercir funcions de coordinador/a, per a lo qual ha de tenir una experiència mínima de 3 anys en relació al servei a contractar, a més d'una formació de postgrau de com a mínim 300 hores.

### 5. Preu\*

Preu / plaça / mes (Lots 4, 5 i 6): 442,02 €

\*Exempt d'IVA

## XII. Prestacions del servei d'habilitació i teràpia ocupacional

### 1. Calendari i horari

- 220 dies de servei a l'any
- 25 hores setmanals d'apertura del servei
- 80 hores mensuals de servei per plaça ocupada
- Horari individual adaptable a les necessitats de cada persona
- Sessions individuals i activitats grupals

### 2. Prestacions que ha d'incloure

A més de les prestacions de cures bàsiques i mesures de protecció, així com d'atenció a famílies, detallades a l'apartat V, aquest servei haurà d'incloure les següents prestacions d'atenció especialitzada:



- a) Programes d'autodirecció. Es refereix a programes d'aprenentatge per a la vida independent, entesa com la situació en la que la persona amb discapacitat física sobrevinguda reconduïx la seva pròpia vida i torna a participar activament en la comunitat. Pot incloure actuacions referides a: orientar-se i desplaçar-se; prendre decisions i resoldre problemes; planificar metes i oportunitats; assumptió de responsabilitats; habilitats d'autocontrol emocional; competència digital i ús de les TIC; ús dels serveis públics; altres.
- b) Orientació i formació. Els programes d'orientació consisteixen en la valoració, informació i assessorament sobre els recursos i oportunitats més adequats a les competències i motivacions de cada persona, així com l'acompanyament en tot el procés de l'itinerari d'inserció sociolaboral. Els programes poden incloure diferents opcions de formació a una activitat professional per a la requalificació de les persones i el desenvolupament de la seva vida laboral.
- c) Ocupació i treball. Es refereix als suports que tenen com a finalitat que la persona pugui exercir el seu dret a accedir i mantenir un lloc de treball mitjançant la metodologia de treball amb suport.
- d) Activitats de benestar. Es refereixen a qualsevol activitat que tingui com a principal finalitat el benestar físic i emocional de la persona. Pot incloure actuacions referides a teràpia ocupacional o altres amb component terapèutica (hidroteràpia, musicoteràpia, artteràpia, equina-teràpia o d'altres); activitats d'expressió artística; activitats de descans o relaxació; activitats de benestar físic i a l'aire lliure; activitats pal·liatives; altres activitats de benestar.
- e) Atenció personal i social. Conjunt d'actuacions encaminades a protegir els drets de la persona i prevenir situacions de vulnerabilitat i d'exclusió social. A més, es dona orientació i suport per obtenir ajudes, coordinar recursos i respondre a requeriments administratius. Inclou actuacions de valoració de la situació social i familiar; prevenció i intervenció a les situacions de vulneració i/o exclusió; suport a la gestió de tramitacions i l'obtenció d'ajudes; orientació i acompanyament als recursos; suport legal i coordinació amb serveis jurídics; coordinació amb altres recursos i serveis de la comunitat (serveis socials, atenció primària habitatge o altres); altres actuacions d'atenció personal i social.
- f) Habilitats socials. Els programes d'habilitats socials tenen com a finalitat que la persona disposi de les competències necessàries per mantenir relacions socials, familiars o de parella. Pot incloure actuacions referides a empatia; assertivitat; iniciar i mantenir amistats; relacions de parella; xarxes socials; altres habilitats. Les actuacions es podran dur a terme tant a nivell individual com de grup.
- g) Vida a la comunitat. Els suports per a la vida a la comunitat pretenen la màxima inclusió, participació i rol social valorat de la persona amb discapacitat, reduint qualsevol tipus de barreres i cercant i aprofitant oportunitats a l'entorn (suports naturals, activitats i recursos). Aquests programes hauran d'identificar i cercar la col·laboració de les persones clau de l'entorn de la persona per a donar orientació i facilitar l'accessibilitat. També s'hauran d'afavorir les oportunitats d'experiències en las que la persona es pugui sentir inclosa i valorada, per exemple, com a proveïdor de suports en tasques de voluntariat o integrant-se en col·lectius (casals de barri, grups d'excursió, clubs esportius o altres).

- h) Vincles. Un dels resultats personals clau de l'atenció és que la persona disposi del seu capital social, és a dir, d'un marc de relacions socials basades en els vincles positius significatius. Això és bàsic per prevenir la solitud o l'absència de relacions escollides més enllà dels proveïdors professionals de suport o els familiars. S'haurà d'avaluar l'existència d'aquests vincles, la freqüència i satisfacció amb les relacions i els canvis produïts per planificar millores. Això és especialment important davant una discapacitat sobreenvenuda per lesió cerebral, ja que molt sovint es dona una important pèrdua en relació les relacions anteriors.

### 3. Ràtios mínimes de personal

	Lot 7
Places	30
Tècnics titulats	0,90
Tècnic/a suport	2,40
Serveis grals. i administratius	0,90
	4,20

### 4. Perfil dels professionals

- a) Tècnics titulats. Psicologia. Treball social. Educació social. Teràpia ocupacional. Pedagogia.
- b) Tècnics de suport: Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Docència per a la formació. Inserció laboral. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social.
- Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència.

- Coordinador/a. Un tècnic titulat ha d'exercir funcions de coordinador/a, per a lo qual, ha de comptar amb una experiència mínima de 3 anys en relació al servei contractat.

### 5. Preu\*

Preu / plaça / mes (Lot 7): 413,98 €

\*Exempt d'IVA

### XIII. Pressupost

1. Pressupost total del contracte: 1.235.341,80 €

2. Pressupost per Lots i serveis:

a) Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional

	Places	Preu plaça / mes	Preu plaça / any (11 mesos)	Pressupost total
Lot 1	52	466,02 €	5.126,22 €	266.563,44 €
Lot 2	32	466,02 €	5.126,22 €	164.039,04 €
Lot 3	26	466,02 €	5.126,22 €	133.281,72 €
Pressupost total del servei				563.884,20 €

b) Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia

	Places	Preu plaça / mes	Preu plaça / any (11 mesos)	Pressupost total
Lot 4	52	442,02 €	4.862,22 €	252.835,44 €
Lot 5	32	442,02 €	4.862,22 €	155.591,04 €
Lot 6	26	442,02 €	4.862,22 €	126.417,72 €
110				Pressupost total del servei 534.844,20 €

c) Servei d'habilitació i teràpia ocupacional

	Places	Preu plaça / mes	Preu plaça / any (11 mesos)	Pressupost total
Lot 7	30	413,98 €	4.553,78 €	136.613,40 €

### XIV. Durada

La durada d'aquest contracte és d'un any, des de l'1 d'octubre de 2016 fins el 31 d'agost de 2017 (tot i que al mes d'agost, no estaran oberts els serveis, l'òrgan instructor del contracte durà a terme tasques de seguiment del final de contracte), o en tot cas des de la data de formalització del contracte. El contracte es podrà prorrogar per 1 any més.

## **XV. Projecte tècnic**

Els licitadors, a més del que assenyalin els plecs de clàusules administratives generals, hauran de presentar una memòria tècnica del projecte que descrigui com a mínim els punts següents :

1. Justificació. Anàlisi de les necessitats. Perfil de persones destinatàries.
2. Objectius per respondre a les necessitats.
3. Activitats en relació als objectius.
4. Cronograma de les activitats.
5. Metodologia d'intervenció (es descriuran com a mínim les fases d'acollida, sistema d'avaluació, metodologia d'intervenció i seguiment).
6. Programes i prestacions oferides a les persones usuàries.
7. Horari i calendari del servei d'atenció.
8. Recursos humans a disposició del projecte. Organigrama. Nombre de treballadors per perfil professional, hores de dedicació i funcions a desenvolupar.
9. Mitjans materials a disposició del projecte: infraestructures. Equipaments. Material tècnic i tecnològic d'avaluació i intervenció.
10. Sistema de coordinació interna, abordatge multidisciplinari i treball en equip. Sistema d'aprenentatge i millora.
11. Sistema de coordinació externa i treball en xarxa. Acords de col·laboració amb altres entitats i organismes. Tipus de col·laboració i actuacions realitzades.
12. Experiència anterior de l'entitat en els serveis objecte de la contractació.
13. Metodologia d'avaluació. Indicadors de resultat i objectius operatius en relació als indicadors.
14. El projecte tècnic ha de complir amb els principis metodològics i requisits establerts a aquest plec de prescripcions tècniques.
  15. Els licitadors hauran d'acreditar, mitjançant el projecte tècnic i documents annexos, que disposen d'un sistema de gestió de la informació i documentació de les persones usuàries que, com a mínim ha de recollir:
    - a) Expedient de la persona usuària, que haurà d'incloure, com a mínim:
      - Nom i llinatges, lloc i data de naixement
  
      - DNI o document personal d'identificació
      - Nombre de Seguretat Social
      - Altres assegurances individuals o familiars
      - Nom dels familiars o tutors i dades de contacte
      - Informes mèdics de diagnòstic i tractaments
      - Certificat de discapacitat (percentatge, diagnòstics i vigència del certificat)
      - Grau de dependència (si disposa)
      - Tipus d'incapacitació legal (si disposa)
      - Data d'incorporació al servei i si causa baixa, data i motiu de la baixa

- b) Contracte de prestació de servei entre el representant legal de l'entitat i la persona usuària o el seu representant legal, en què hi constaran:  
Dades d'identificació de l'entitat titular del servei i de la persona usuària.  
Nom del servei contractat.  
Prestacions compromeses i hores d'atenció setmanal o mensual.  
Duració prevista del contracte.  
Que s'hi acudeix lliurement o, si n'és el cas, amb l'autorització judicial.  
Que es coneix i accepta el reglament de règim intern.
- c) Informe d'avaluació inicial que reculli: diagnòstic i necessitats, proves tècniques de valoració utilitzades, suports i tractaments necessaris i aspectes socials i familiars.
- d) Pla d'atenció individual, que inclogui:  
Dades de la persona (nom, llinatges, lloc i data de naixement, data d'incorporació).  
  
Professionals de referència (nom i llinatges)  
  
Serveis i prestacions  
  
Objectius individuals a treballar  
  
Registre de seguiment dels programes i intervencions  
  
Peticions i suggeriments de la persona usuària i la família  
  
Registre d'incidències  
  
Seguiment dels objectius treballats i resultats de la intervenció
- e) Reglament de règim intern, que inclourà, com a mínim: drets i deures de les persones usuàries; sistemes d'admissió i de baixes; causes de cessament del servei; sistema horari de funcionament de l'establiment; informació relativa al sistema de suggeriments i reclamacions.

Tota la informació anterior haurà d'estar disponible i actualitzada i s'haurà tenir còpia (en paper o digital) dels documents oficials (DNI, certificat discapacitat, resolució dependència i resolucions judicials de incapacitació o ingrés).

Per evidenciar cada punt al que es fa referència al projecte, els licitadors, poden aportar com annexes qualsevol documentació addicional que considerin necessària.

## **XVI. Criteris de valoració de les propostes**

Per la valoració de les propostes i l'adjudicació d'aquest contracte s'estableix una valoració màxima de 100 punts distribuïts en valoració tècnica (30), valoració objectiva (40) i oferta econòmica (30), d'acord als següents criteris:

### **1. Valoració tècnica del projecte (30 punts).**

L'empresa licitadora haurà d'obtenir com a mínim 10 punts d'aquest apartat per optar a l'adjudicació del contracte.

#### **a) Justificació i anàlisi de les necessitats de la població diana.**

- No s'evidencia suficientment: no descriu les necessitats, ni els factors relacionats amb el col·lectiu o ho fa de forma deficient, i no ho relaciona amb l'àmbit territorial (1 màx.)
- Es fa un anàlisi suficient i adequat: descriu les necessitats i els factors relacionats amb el col·lectiu amb brevetat (3 màx.)
- Anàlisi detallat de les necessitats amb aportació de dades segmentades i objectius clarament alineats amb el projecte (6 màx.)

#### **b) Adequació de les activitats, prestacions i metodologia.**

- No descriu accions i metodologies o no dona resposta a l'objectiu final del servei (1 màx.)
- Es dona un detall breu però suficient i adequat de les activitats i metodologia o dona resposta de manera parcial a l'objectiu final del servei (3 màx.)
- Es detallen clarament les activitats, prestacions i metodologia i s'evidencia la seva alineació amb la naturalesa del projecte, els objectius i necessitats (6 màx.)

#### **c) Mitjans tècnics, materials i tecnològics a disposició del projecte**

- No s'evidencien suficientment, o el número de mitjans és insuficient per a la seva utilització per part dels usuaris atesos a la vegada en el servei (1 màx.)
- El número de mitjans tècnics, materials i/o tecnològics són suficients i adequats per a la seva utilització per part dels usuaris atesos a la vegada en el servei (3 màx.)
- S'evidencia un ventall ampli de mitjans tècnics, materials i tecnològics adequats i alineats amb la naturalesa del projecte, els objectius i necessitats (6 màx.)

#### **d) Equip humà a disposició del projecte i coordinació interna.**

- No s'evidencien suficientment o no es dona suficient detall (1 màx.)
- S'evidencia comptar amb personal suficient i adequat mitjançant un compromís de contractació i adjuntant currículum dels professionals (3 màx.)
- S'evidencia comptar amb personal suficient i adequat contractat, així com un sistema de coordinació i treball en equip i un pla de formació (6 màx.)

- e) Formulació i sistema de seguiment dels indicadors de resultats
- No aporta aquestes dades o ho fa de forma deficient (1 màx.)
  - S'evidencia un panell d'indicadors de resultat alineats amb el projecte (3 màx.)
  - S'evidencia un panell d'indicadors de resultat alineats amb el projecte. Es fixen objectius o estàndards per a cada indicador. S'acredita un sistema de seguiment periòdic (6 màx.)

## **2. Valoració objectiva de l'adjudicatari (40 punts).**

- a) Experiència del personal coordinador de l'execució del contracte (10 punts). 1 punt per any acreditat màxim 10 anys.

S'acreditarà mitjançant currículum signats dels professionals i certificat de vida laboral.

- b) Estabilitat a la contractació (5 punts)

S'acreditarà mitjançant documentació acreditativa dels tipus de contractes dels professionals i vida laboral.

- Més del 25% del personal imputat al projecte te contracte indefinit (1)
- Més del 50% del personal imputat al projecte te contracte indefinit (3)
- Més del 75% del personal imputat al projecte te contracte indefinit (5)

- c) Coordinació amb els serveis sanitaris i serveis socials municipals (5 punts)

S'acreditarà mitjançant còpia compulsada dels convenis de col·laboració.

- 1 punt per cada conveni o acord de col·laboració signat amb centres sanitaris o de serveis socials municipals a la zona d'actuació (fins a 5 punts).

- d) Coordinació amb altres recursos comunitaris del territori d'actuació (10 punts)

S'acreditarà mitjançant còpia compulsada dels convenis de col·laboració.

- 1 punt per cada conveni o acord de col·laboració signat amb entitats ciutadanes i recursos comunitaris formatius, culturals, esportius, de barri, o altres (fins a 10 punts).

- e) Sistema informàtic per a la gestió de l'atenció personal (5 punts)

S'acreditarà mitjançant imatge o detall del programa informàtic.

- No es disposa d'una base de dades específica per el control d'altres i baixes, gestió d'activitats, gestió dels contactes i dels plans individuals d'atenció (0 punts)
- Es disposa d'una base de dades específica per el control d'altres i baixes, gestió d'activitats, gestió dels contactes i dels plans individuals d'atenció (5 punts)

- f) Certificat de qualitat (5 punts)

S'acreditarà mitjançant còpia compulsada del certificat o certificat d'estar en procés d'obtenció indicant nom de l'empresa auditora contractada.

- No es disposa d'un certificat oficial de qualitat (0)
- S'evidencia estar en procés de l'obtenció del certificat (1)
- Certificat de qualitat vigent de l'objecte del contracte (3)
- Certificat de qualitat vigent de l'objecte del contracte i de tota l'entitat (5)

### 3. Oferta econòmica (30 punts)

S'atorgarà una puntuació de 30 a la proposta econòmica que presenti una reducció major respecte de l'import de licitació. La puntuació de cadascuna de les restants propostes s'obtindrà amb la següent fórmula:

$$P_i = P_{\max} \times \frac{M_o}{O_i}$$

Sent,

P<sub>i</sub>: puntuació obtinguda per l'oferta econòmica a valorar.

P<sub>max</sub>: puntuació màxima de l'oferta econòmica en els criteris de ponderació

M<sub>o</sub>: preu de la millor oferta presentada

O<sub>i</sub>: preu de l'oferta que es valora

## XVII. Coordinació, control, supervisió i informació de la prestació del servei

Els tècnics de l'IMAS realitzaran el seguiment del contracte de servei del present plec. A més a més, amb la finalitat de garantir la coordinació i seguiment:

1. L'entitat adjudicatària ha de designar un coordinador/a del servei que ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquest coordinador/a rebrà i executarà les indicacions que l'IMAS estimi oportunes en relació amb la prestació del servei i ha de tenir atribucions suficients per adoptar —si és necessari i de manera immediata— les decisions adequades per assegurar-ne el bon funcionament. Les funcions que haurà de desenvolupar aquesta figura són les següents:
  - a) Valoració inicial de les demandes i entrada al servei.
  - b) Supervisió directa de la prestació dels serveis.
  - c) Supervisió i manteniment del sistema de registre i control de fluxos.
  - d) Coordinació amb l'equip tècnic de l'entitat.
  - e) Elaboració d'informes i memòries de seguiment i final.
  - f) Participació en les reunions de coordinació i de seguiment amb altres entitats que intervinguin en els casos.
  - g) Participació en les reunions amb els tècnics de l'IMAS per a fer el seguiment i control dels casos.



2. L'adjudicatari està obligat a informar a l'IMAS —a través del coordinador/a esmentat en el punt anterior i el mateix dia en què es produeixi— sobre qualsevol incidència significativa que sorgeixi en el desenvolupament i la prestació del servei, i a facilitar puntualment tota la informació que li sigui requerida en relació amb aquesta incidència.
3. L'entitat durà un control de fluxos de les persones usuàries del servei, en tant que en qualsevol moment pugui respondre a les demandes de l'IMAS sobre les dades d'altres i baixes, etc. en funció dels diferents serveis i àrees d'atenció que presta.
4. En acabar el contracte, i en el termini d'un mes, les entitats gestores han de presentar a l'IMAS una memòria del servei contractat.
5. Es poden establir altres formes de coordinació i seguiment entre l'IMAS i l'entitat i/o entitats amb les que es formalitzin els contractes per tal de mantenir, si s'escau, reunions periòdiques amb els professionals que intervenen en aquest contracte; realitzar el seguiment i valoració dels plans individuals d'atenció i suport de cada una de les persones ateses, així com regular i acordar els possibles itineraris de promoció de l'autonomia entre els diferents serveis.

#### **XVIII. Imatge, denominació, titularitat i difusió del servei.**

L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) és el titular del servei.

A la documentació que es faci servir, la denominació general que s'utilitzarà serà la corresponent a cada Lot:

- a) Lot 1. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Palma).
- b) Lot 2. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Inca)
- c) Lot 3. Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Manacor).
- d) Lot 4. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Palma).
- e) Lot 5. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Inca).
- f) Lot 6. Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitat física sobrevinguda (zona Manacor).
- g) Lot 7. Servei d'habilitació i teràpia ocupacional per a persones amb discapacitat física de Mallorca

Seguidament ha de constar l'anagrama oficial de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i un apartat que digui "Gestionat per:", la denominació i/o l'anagrama del contractista.

Tots els documents que utilitzi l'empresa s'han d'ajustar a aquesta denominació. La retolació dels vehicles i elements infraestructurals ha de seguir aquest esquema.

La difusió del Servei serà a càrrec de la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat de l'IMAS. Tota publicitat o difusió que es faci referent a activitats i actuacions relacionades amb el servei ha de comptar amb el vistiplau de l'Àrea i/o del Gabinet de Premsa de l'IMAS.

### **XIX. Modificació del contracte**

Es preveu la modificació del contracte en relació al número de places si es donen les següents condicions:

- Si durant una mitjana de cinc mesos les places assignades a cada lot s'ocupen al 100% i hi ha una llista d'espera major del 25% de les places inicialment contractades, en aquest cas, si hi ha disponibilitat pressupostària, es podrà incrementar el número de places contractades fins a un 10%.
- Si durant una mitjana de cinc mesos les places assignades a cada lot no s'ocupen al 100%, es podrà minorar el número de places contractades en proporció a la demanda i necessitat valorada de forma conjunta entre el servei adjudicatari i els tècnics de seguiment de l'IMAS.

### **XX. Causes de resolució del contracte**

1. Són causes d'extinció del contracte les establertes a l'art. 206 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, i, específicament, les següents:

- a) L'extinció de la persona jurídica titular del programa en produeix l'extinció, llevat que la seva organització i patrimoni passin a ser de titularitat d'una altra persona que, reunint els requisits tècnics i els previstos a la normativa vigent en matèria de contractació n'assumeixi les obligacions corresponents.
- b) L'ocultació o falsedat, administrativament o judicialment declarada, en relació a dades rellevants per a la concessió del programa o programes a l'empresa o empreses i d'incompliment reiterat de les directrius establertes per l'IMAS en matèria de la finalitat d'aquest contracte adreçat al perfil de persones usuàries definit.

2. Seran causes de penalització econòmica o de resolució del contracte per incompliment de l'empresa:

- a) La no ocupació de les places contractades (en proporció al cost plaça): penalització lleu.
- b) L'incompliment de les hores mínimes d'atenció per persona: penalització lleu.
- c) L'incompliment de les ràtios i perfils dels professionals: causa de resolució.
- d) L'incompliment de les prestacions establertes a la modalitat de servei contractat: penalització greu
- e) L'incompliment del grau de cobertura territorial definit a cada lot de servei: penalització lleu.

- f) Qualsevol altre criteri fixat a les condicions materials i funcionals establertes en aquest plec: penalització greu.
- g) L'aplicació inadequada de qualsevol altre directriu establertes per l'IMAS per a l'execució del contracte, inclosos els principis metodològics d'intervenció: penalització greu.
- h) El lliurament fora de termini dels informes relatius al desenvolupament de la seva activitat: penalització lleu.
- i) El rebuig de la col·laboració per aportar la informació requerida per l'IMAS: penalització greu.
- j) El desenvolupament d'actuacions negligents pel personal que desenvolupa el programa: penalització greu.
- k) Incompliment de les millores objecte de valoració tècnica del projecte (punt XVI. 1) i les de valoració objectiva de l'adjudicatari (punt XVI. 2) que varen servir de base per a la selecció de l'empresa: causa de resolució.
- l) L'incompliment d'alguna de les estipulacions del contracte en què es documentarà i, especialment, la negativa o l'obstrucció a la tasca de coordinació i seguiment d'aquest Institut: causa de resolució.

A aquest efectes s'aplicaran segons criteri tècnic i jurídic de l'IMAS dos tipus de penalitzacions:

- a) Penalització per no ocupació (proporcional a les places no ocupades)
- b) Penalització lleu (fins el 10% sobre el preu mensual del servei)
- c) Penalització greu (fins el 50% sobre el preu mensual del servei)

## **XXI. Règim jurídic aplicable**

Els serveis objecte del present Plec s'han de regir per la resolució que els aprova, pel plec de característiques tècniques generals.

El marc normatiu dels serveis es regularan per totes aquelles disposicions generals a l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que regulen els aspectes del tractament integral i millora de l'atenció i suport de les persones usuàries .

En qualsevol cas, per al procés de desenvolupament del servei, la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat de l'IMAS podrà introduir directrius que permetin optimitzar els projectes, sempre que no contradiguin l'establert a les disposicions generals referides en els paràgrafs anteriors.

En aquest sentit, les accions dels programes quedaran condicionades a les normatives i mesures de seguiment de regulació administrativa, econòmica, sociosanitària i formatiu- laboral en vigor publicades per les diferents conselleries de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sense perjudici de les instruccions, normatives i reglaments de seguiment de caire administratiu, econòmic i d'altres del Consell de Mallorca o de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, sempre i quan no entrin en contradicció. En defecte de regulació, s'aplicaran les normes del dret administratiu, especialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del Sector Públic.

## **XXII. Condicions i termes d'ús de la informació**

En relació, a les condicions i termes de l'ús que ha de fer el contractista de la informació que manegi en el desenvolupament de l'objecte del contracte, dur a terme per part de l'empresa o empreses adjudicatàries els serveis orientats cap al tractament integral i millora de l'atenció i suport de les persones amb discapacitat, objecte d'aquest plec, constitueix un supòsit de tractament de dades de caràcter personal per compte de tercers, d'acord amb el que disposa l'art. 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

Els fitxers de dades de caràcter personal als quals s'incorporin les dades de persones incloses en el servei no són fitxers de l'empresa adjudicatària, i per tant, aquestes s'han d'abstenir de donar-los d'alta com a propis en el Registre General de Dades Personals dependent de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

El contractista mantindrà informat en tot moment a l'IMAS del contingut actualitzat dels fitxers i de tota la informació en general que es generi com a conseqüència de l'execució del contracte.

Podrà tractar les dades procedent dels fitxers només quan sigui necessari per prestar el servei objecte del contracte, sense que les pugui utilitzar amb una finalitat distinta a la que constitueix l'objecte del contracte, ni les reproduirà o comunicarà, ni tant sols per a la seva conservació, a altres persones.

El contractista i el personal encarregat de la realització de les feines objecte del contracte o qualsevol altre que tingui accés a dades de caràcter personal, les tractarà únicament de conformitat amb les instruccions del responsable del tractament de dades que designa l'Administració contractant.

L'empresa contractista es considera encarregada del tractament de dades, amb el caràcter d'encarregat del tractament a què es refereix l'art. 3 de la LOPD, i als efectes de l'exigència de responsabilitat i imposició de les sancions que preveu aquesta disposició legal. El contractista ha de facilitar a l'IMAS, a l'inici de la prestació objecte del contracte, la identificació de la persona que es farà càrrec dels fitxers, que serà la interlocutora amb l'Administració en totes les qüestions relacionades amb la protecció de dades.

Tota la informació de caràcter personal relativa als usuaris de la qual tingués coneixement l'adjudicatari en el desenvolupament del servei és estrictament confidencial.

L'adjudicatari és responsable de no divulgar a tercers informació obtinguda com a conseqüència d'aquesta relació. Conseqüentment, està obligat al secret professional respecte de les dades objecte del tractament i al deure de guardar-les, obligacions que, d'acord amb el que preveu l'art. 10 de la LOPD, subsisteixen un cop finalitzada la prestació objecte del contracte. Aquestes obligacions són extensives a qualsevol persona que treballi per a l'adjudicatari o el substitueixi i, en conseqüència, en tingui accés o coneixement.

Un cop extingit el contracte, l'adjudicatari està obligat a lliurar a l'IMAS, qualsevol suport o document, tant físic com informàtic, que contingui dades personals.

D'acord amb el que disposa l'article 88.4 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD, i atès que

tant els fitxers de dades de caràcter personal com el seu tractament se custodiaran i desenvoluparan, respectivament, per l'adjudicatari en els locals on es desenvolupi l'objecte del contracte, l'IMAS li delega la custòdia del document de seguretat relatiu als fitxers de dades personals necessaris per desenvolupar els programes i els tractaments als quals se sotmeten aquestes dades.

Palma, 09 de maig de 2016

Signat

Vist-i-plau

Mercè Garcia Roca

José Manuel Portalo Prada

Responsable de la secció de Recursos  
Sociolaborals

Director Insular de Persones amb  
Discapacitat