CONTRATO DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

MODELO ETXETIC

Contenido

1. ANTECEDENTES 4
1.1. Justificación del reto 4
1.2. Consulta preliminar al mercado 4
1.2.1. Difusión de la consulta 5
1.2.2. Resultados de la consulta 5
2. OBJETO DE CONTRATO 7
2.1. Definiciones previas 7
2.1. Objeto 9
2.2. Definición del objeto de los servicios 10
2.2.1. Servicio 1: Gestión del servicio de centro de día 10
2.2.2. Servicio 2: Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar 11
3. ALCANCE DEL CONTRATO 13
3.1. Servicio 1: Servicio Centro de día 13
3.1.1. Definición del servicio 13
3.1.2. Calendario y horario 13
3.1.3. Capacidad del centro 14
3.1.4. Distribución de las plazas 14
3.1.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio 14
3.1.6. Servicios complementarios 16
3.1.7. Criterios de ejecución de las prestaciones 16
3.1.8. Reglamento de régimen interior 17
3.1.9. Admisiones y bajas 17
3.1.10. Manual de buena práctica, protocolos de actuación y libro de incidencias 18
3.1.11. Seguridad 18
3.1.12. Descripción del local 19
3.2. Servicio 2: Servicios de Apoyo para la permanencia en el hogar 19
3.2.1. Definición del servicio y objetivos 19
3.2.2. Principios de prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar 20
3.2.3. Calendario y horario 21
3.2.4. Personas destinatarias del servicio 21
3.2.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio 22
3.2.6. Característica del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar 24
3.2.7. Mejoras 25
3.2.8. Indicadores de seguimiento 26
3.2.9. Indicadores de evaluación 26
3.2.10. Acceso al servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar 26
3.2.11. Admisiones y bajas 26
3.2.12. Área de influencia 27
3.2.13. Calendario de desarrollo 27

3.2.14.Requerimientos del servicio informático soporte 27
4. MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL MODELO 28
4.1. Medios Personales 28
4.1.1.Servicio 1: Servicio centro de día 28
4.1.2.Servicio 2: Personal mínimo adscrito a los Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar..29
4.2. Medios Materiales 30
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO 31
5.1. Consideraciones generales de la metodología de elaboración de los trabajos 31
6. PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD 31
7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD 31
8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 32
8.1. Servicio centro de día 32
8.2. Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar 32
9. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B) 32
10. SOLVENCIA 36
10.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA 36
10.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL 36
11. SEGUROS 36
12. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA 37
ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DEL LOCAL 39
ANEXO II.- ÁREA DE INFLUENCIA DEL SERVICIO DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR 40

1. ANTECEDENTES

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL RETO

En Bizkaia hay más de 40.000 personas en situación de dependencia y más de 28.000 de ellas se encuentran en su propio domicilio siendo cuidadas de manera no profesional por familiares, personas amigas o vecinas. De la organización y asunción de cuidados se derivan implicaciones vitales para quienes los desarrollan y, en definitiva, consecuencias para la calidad de sus vidas en términos emocionales, de salud, de relaciones familiares, económicos, de conciliación laboral o de estatus sociofamiliar, por citar algunos de ellos.

Las instituciones vascas y en concreto la Diputación Foral de Bizkaia, tiene un claro compromiso en actuaciones que fomenten la participación/colaboración en la coordinación de los recursos sociosanitarios disponibles con el fin de proporcionar apoyo administrativo, técnico y emocional a las personas cuidadoras en un marco de atención integral y de continuidad de cuidados.

En este contexto y con una sociedad afectada por el crecimiento de las tasas de envejecimiento, cronicidad y dependencia, el proyecto EtxeTIC busca la implantación de un nuevo modelo de atención inteligente e integral del centro de día Etxaniz destinado a personas en situación de dependencia. Dicho modelo inteligente que combinará la atención propia de un centro de día a personas en situación de dependencia con la atención a un volumen más extenso de personas en situación de dependencia que se encuentra en sus domicilios y que quedarán monitorizadas a través de tecnologías de apoyo y de prevención, con asistencia puntual al centro. Además, tendrá en consideración el apoyo a las personas cuidadoras a través de planes específicos, reduciendo los indicadores de sobrecarga y claudicación.

1.2. CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO

Como paso previo a la definición de la contratación en el marco del proyecto EtxeTIC, se consideró de interés promover un procedimiento de Consulta a modo de convocatoria abierta y regulado en el artículo 115 de la Ley de Contratos del Sector Público9/2017, dirigida a todas aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que tengan capacidades de innovación y de producción de servicios inteligentes para el desarrollo de dicho proyecto y mejorar así el modelo de atención de las personas en situación de dependencia y sus cuidadores.

En el siguiente enlace de la Plataforma de Contratación Pública en Euskadi se encuentra la documentación completa generada a lo largo del proceso de Consulta Preliminar al Mercado: https://www.contratacion.euskadi.eus/w32-kpeperfi/es/contenidos/anuncio_contratacion/expapjaso256/es_doc/es_arch_expapjaso256.html

En dicho anuncio en el apartado “Objeto”, se podrá encontrar los siguientes documentos clave del proceso:

1. Bases de la convocatoria.
2. Anexo I: Descripción del Reto.
3. Anexo II: Formulario de Solicitud.
4. Jornada técnica de presentación del proceso.
5. Listado de entidades participantes.
6. Documento de preguntas frecuentes.
7. Informe final de resultados de la consulta preliminar de mercado.

1.2.1. Difusión de la consulta

Jornada de presentación de la Consulta

Para dar visibilidad a este proceso, el jueves 23 de enero de 2020 a las 9:00h, tuvo lugar en el Palacio Euskalduna, Bizkaia, la Jornada de Presentación "Tecnologías para el cuidado y la permanencia en el hogar", donde se dio a conocer el reto de la iniciativa EtxeTIC que desde AZPIEGITURAK, S.A.M.P. (en adelante AZPIEGITURAK) se pretendía llevar a cabo.

Jornada Técnica Proyecto EtxeTIC

El pasado día 30 de enero de 2020 en el centro de Etxaniz (calle Marcelino Oreja, nº 3 de Bilbao), a las 09:00h se llevó a cabo el taller técnico correspondiente al proyecto EtxeTIC

El taller, dirigido a empresas interesadas en participar en el proceso, tuvo por objeto explicar, por un lado, los aspectos técnicos del reto que los operadores del mercado debían afrontar con soluciones innovadoras y, por otro lado, el formato de participación en la consulta, concretamente, la ficha de solicitud, el procedimiento de envío, etc. Además, se resolvieron las dudas enviadas al correo del proyecto con anterioridad y de las personas asistentes durante el propio taller.

1.2.2. Resultados de la consulta

1.2.2.1. Participación

El proceso de Consulta Preliminar al Mercado obtuvo los siguientes resultados:

- 33 propuestas recibidas.
- 30 entidades participantes

Aspectos destacables:

- Dada la complejidad técnica del reto, el plazo otorgado para su respuesta y el periodo del año en el que se ha llevado a cabo la consulta, es de resaltar la amplia respuesta y el interés mostrado por el mercado en proporcionar soluciones.
- La participación ha incluido agentes privados del mercado de todo rango, tanto grandes multinacionales, como pequeñas y medianas empresas, así como empresas de nicho.
- Es de destacar la dedicación al contenido, la calidad y profundidad de las propuestas.
- Con el nivel de participación descrito y la calidad de las propuestas recibidas, se considera que, sin ninguna duda, éstas aportan soluciones a las necesidades planteadas en el reto EtxeTIC, contribuyendo con ello a desarrollar nuevos modelos organizativos y nuevos enfoques con perspectiva social, aprovechando las nuevas tecnologías.

1.2.2.2. Conclusiones extraídas

Todas las empresas, centros tecnológicos y otros operadores del mercado que han participado, entre las que se encuentran entidades de prestigio internacional y referentes en sus respectivos sectores, así como entidades especialistas en el desarrollo de soluciones tecnológicas y sociosanitarias, disponen de soluciones en el mercado que son útiles a los requerimientos del reto, aun siendo, en ocasiones, de forma parcial.

De acuerdo con la información recibida del mercado, se establece que, en este ámbito, existen diversas soluciones basadas en tecnologías existentes, si bien no siempre cumplen totalmente con las necesidades expuestas en el reto, de forma que se contempla la necesidad de que exista algún tipo de integración, adecuación específica y/o desarrollo tecnológico para la ejecución del proyecto.

Las conclusiones que a continuación se disponen, son resultado, exclusivamente, del análisis del contenido de las propuestas y de las entrevistas mantenidas con las entidades que han propuesto solución al reto EtxeTIC.

1.2.2.3. *Conclusiones técnicas*

Analizados los resultados de las propuestas y de las entrevistas mantenidas con proponentes, en especial su alcance y configuración, se entendió apropiado, desde un punto de vista de la gestión del proyecto, plantear en la licitación un enfoque de carácter integrador en su ejecución.

La futura licitación responderá al reto planteado, siendo éste facilitar apoyos para asegurar una mejora de la calidad de vida objetiva y subjetiva, para las personas en situación de dependencia y las que se encargan de sus cuidados, favoreciendo proyectos de vida en el que los deseos y preferencias de las personas estén orientados hacia la permanencia en el domicilio.

En este sentido se configurará la licitación bajo un procedimiento abierto de Compra Pública de Tecnología Innovadora (CPTI), teniendo en cuenta el resultado obtenido durante la fase de la Consulta Preliminar al Mercado a través de las propuestas recibidas por parte de los proponentes, ya que la mayor parte de componentes del reto se encuentran en TRLs de mercado, mientras que una gran parte de los componentes tecnológicos software y hardware descritos por las empresas, en promedio, se encuentran en TRLs 8-9, aportando cierto grado de innovación a la solución final integradora.

1.2.2.4. *Conclusiones no técnicas*

En cuanto a la fórmula de licitación, en vista de los resultados de la Consulta Preliminar del Mercado, la información que de ella se ha obtenido, y los plazos de ejecución que se han definido, se considera que la mejor vía para la ejecución de la adjudicación es la de un Procedimiento Abierto, no siendo necesaria la división por lotes, ya que se considera que una eventual división del objeto del contrato en lotes y su adjudicación a una pluralidad de contratistas dificultaría la correcta ejecución del mismo de manera injustificada al entorpecer la necesaria coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones intrínsecamente conectadas e interdependientes impactando negativamente en la calidad final de los trabajos ejecutados y en el plazo de ejecución.

El servicio integral del centro de día y el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar que quiere prestar la Diputación Foral de Bizkaia, constituye un equipamiento de carácter social o sociosanitario que ofrece una atención continuada e integral a todas las personas en situación de dependencia objeto de ambos servicios, cuyo fraccionamiento en lotes provocaría la imposibilidad de prestar de forma coordinada el servicio asistencial que se pretende, y el encarecimiento de la prestación del servicio que haría prácticamente inviable la posibilidad de su prestación por parte de la Diputación Foral de Bizkaia, todo ello amparado en la eficiencia en la gestión de los recursos de la Diputación, sometidos a los principios de estabilidad y equilibrio presupuestario.

La prestación de forma independiente de los servicios que incluye el servicio del centro de día y el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar, supondría un encarecimiento del precio en comparación con el ahorro de costes que se deriva de la prestación integral por un solo contratista.

A ello debe añadirse que debido a la naturaleza del objeto del servicio que se pretende prestar, éste lleva aparejado la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones para un correcto funcionamiento del mismo. Así las entidades participantes de la Consulta Preliminar al Mercado para la búsqueda de soluciones innovadoras en el marco de la iniciativa EtxeTIC, centrado en un programa de atención que mejore la calidad de vida de las personas en situación de dependencia que quieren permanecer en su domicilio, publicada el pasado 23 de enero de 2020, reflejaban en sus propuestas y durante el diálogo técnico los beneficios de no fraccionar el contrato en lotes.

2. OBJETO DE CONTRATO

2.1. DEFINICIONES PREVIAS

Se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- Compra Pública de Innovación: actuación administrativa de fomento de la innovación orientada a potenciar el desarrollo de nuevos mercados innovadores desde el lado de la demanda, a través del instrumento de la contratación pública.
- Consultas preliminares del mercado: definidas en el artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, siendo un instrumento o práctica que se desarrolla durante la fase preparatoria de los contratos al que pueden acudir las entidades contratantes con la finalidad de obtener información sobre la capacidad del mercado, el estado de la ciencia o tecnología e informar a los operadores económicos sobre los proyectos y los requisitos de las futuras contrataciones.
- Technology Readiness Level (TRL): método estándar internacional para la valoración de la madurez tecnológica de los componentes o productos que se están desarrollando en un proyecto de investigación.
- Investigación: se corresponde con los proyectos en niveles TRL1 a TRL4, hasta la validación de componentes a nivel de laboratorio.

TRL 9 - Sistema probado en entorno operativo o misión real	Innovación
TRL 8 - Sistema completo y certificado	
TRL 7 - Demostración de prototipo de sistema en entorno operativo	
TRL 6 - Tecnología demostrada en entorno relevante	Desarrollo
TRL 5 - Tecnología validada en entorno relevante	
TRL 4 - Tecnología validada en laboratorio.	**Investigación**
TRL 3 - Prueba de concepto experimental.	
TRL 2 - Concepto tecnológico formulado	
TRL 1 - Principios básicos observados	

- Desarrollo: El desarrollo tecnológico tiene lugar entre los niveles TRL5-TRL6, con el objeto de realizar la validación del sistema en un entorno relevante.

TRL 9 - Sistema probado en entorno operativo o misión real	Innovación
TRL 8 - Sistema completo y certificado	
TRL 7 - Demostración de prototipo de sistema en entorno operativo	
TRL 6 - Tecnología demostrada en entorno relevante	**Desarrollo**

TRL 5 - Tecnología validada en entorno relevante	
TRL 4 - Tecnología validada en laboratorio.	Investigación
TRL 3 - Prueba de concepto experimental.	
TRL 2 - Concepto tecnológico formulado.	
TRL 1 - Principios básicos observados	

- Innovación: la innovación tiene lugar entre los niveles TRL7 aTRL9, hasta la consecución con éxito de pruebas en entorno real.

TRL 9 - Sistema probado en entorno operativo o misión real	Innovación
TRL 8 - Sistema completo y certificado	
TRL 7 - Demostración de prototipo de sistema en entorno operativo	
TRL 6 - Tecnología demostrada en entorno relevante	Desarrollo
TRL 5 - Tecnología validada en entorno relevante	
TRL 4 - Tecnología validada en laboratorio.	Investigación
TRL 3 - Prueba de concepto experimental.	
TRL 2 - Concepto tecnológico formulado	
TRL 1 - Principios básicos observados	

- Compra Pública de Tecnología Innovadora: consiste en la compra pública de un bien o servicio que no existe en el momento de la compra pero que puede desarrollarse en un periodo de tiempo razonable. Dicha compra requiere el desarrollo de tecnología nueva o mejorada para poder cumplir con los requisitos demandados por el comprador.
- Innovación organizativa: consiste en la implementación de nuevos métodos organizativos en el funcionamiento interno (incluyendo métodos o sistemas de gestión del conocimiento), en la organización de un trabajo o servicio.
- Innovación social: consiste en encontrar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales, que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público… o en producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad… capacitando a la ciudadanía y generando nuevas relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración.
- Innovación tecnológica: se basa en los resultados de nuevos desarrollos tecnológicos, nuevas combinaciones de tecnologías existentes o en la utilización de otros conocimientos adquiridos.
- Persona en situación de dependencia: personas en situación de dependencia perceptoras de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.
- Hogar: a efectos de esta licitación, en la definición de apoyo para la permanencia en el hogar se incluye en la definición de hogar:
    - La persona o personas en situación de dependencia destinatarias del servicio.

- El lugar físico donde habita dicha persona o personas en situación de dependencia destinatarias del servicio.
- Cuidador/a o cuidadores/as a cargo de la persona o personas en situación de dependencia destinataria del servicio.

2.1. OBJETO

El objeto principal de la presente contratación es la prestación del servicio inteligente e integral del centro de día Etxaniz destinado a personas en situación de dependencia. El centro de día, que se encuentra situado en la Calle Marcelino Oreja, nº 3, C.P: 48010, ubicado a pie de calle, en una zona con alta densidad poblacional relativamente envejecida, dará soporte tanto a las personas que se encuentren físicamente en el centro de día como a las personas en situación de dependencia que estén siendo cuidadas en el hogar (unos 750 hogares aproximadamente en el área de influencia designado) así como a sus cuidadores o cuidadoras a través de una plataforma o herramienta que prestará un servicio inteligente que podrá incluir actividades de monitorización, prevención, detección de riesgos, seguimiento, generación de planes personalizados, recomendaciones de servicios formación y capacitación a cuidadores, etc. Este servicio inteligente deberá estar parcial o totalmente accesible en el centro de día también para el desarrollo de actividades de igual o similar naturaleza.

Se trata por tanto de la gestión integral de un centro que presta servicios de atención diurna para personas en situación de dependencia en el propio centro, y que ofrece, asimismo, un servicio de apoyo para la permanencia en el hogar destinado a personas en situación de dependencia y las personas cuidadoras que residen en el entorno más próximo, con presencia puntual, si se considerase, en el centro de día para recibir servicios inteligentes de apoyo específicos.



Ilustración 1: Esquema de objetivos generales

Desde un punto de vista más concreto, el proyecto persigue conseguir los siguientes objetivos específicos:

a. Promocionar la autonomía, favoreciendo unos Planes de Cuidados personalizados y convenientemente informados, desde el respeto a la autodeterminación, al mantenimiento de la responsabilidad sobre la propia vida y al derecho a recibir los apoyos personalizados necesarios para tomar decisiones libres y voluntarias.

b. Elaborar Planes de Atención personalizados, con visión sociosanitaria, y de carácter eminentemente preventivo, teniendo en cuenta la situación de la persona objeto de cuidados, pero complementándolo con los aspectos y condicionantes relativos a la persona cuidadora.

c. Procurar la elaboración de una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando. Trabajar la planificación anticipada de decisiones.

d. Profundizar en las posibilidades de coordinación de los apoyos formales e informales, fundamental para conseguir una atención integral y sostenible, que fortalezca, a su vez, a la persona cuidadora.

e. Acompañar a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando, bien por un incremento de necesidad de atención o cuidados, o un cambio de circunstancias, apoyando en lo que requieran en la toma de decisiones, mediante una información adecuada de los posibles servicios y prestaciones y de la forma de acceso a las mismas.

f. Desarrollar herramientas y plataformas tecnológicas que permitan interactuar con las personas en situación de dependencia y/ o las personas cuidadoras, así como entre diferentes profesionales del ámbito sociosanitario, en consonancia con desarrollos de las plataformas informáticas del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

g. Aplicar en el hogar tecnologías que faciliten la prestación de cuidados a las personas en situación de dependencia y eviten la sobrecarga de las personas cuidadoras.

h. Facilitar el acceso rápido a consultas ante dudas que surjan en los cuidados, estableciendo también sistemas de alerta para posibles situaciones de riesgo.

i. Favorecer distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, a través de estancias en el centro de día o nuevas fórmulas, evitando así o apoyando las situaciones de sobrecarga.

j. Ser punto de referencia para información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado, aprovechando la plataforma tecnológica.

k. Realizar seguimiento y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.

l. Analizar las situaciones y necesidades que vayan surgiendo para apoyar la futura planificación de servicios y prestaciones que se adecúen a las necesidades reales en cada momento, tanto desde los servicios existentes o mediante el desarrollo de nuevas alternativas.

m. Prevenir la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia que desean permanecer en sus hogares.

n. Identificar actuaciones específicas que contribuyan a la corresponsabilidad de los cuidados, desde la perspectiva de género.

2.2. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE LOS SERVICIOS

Como parte del objeto de contrato se incluyen los servicios relativos a:

2.2.1. Servicio 1: Gestión del servicio de centro de día

a. A efectos de la presente licitación el servicio ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario.

   Y como objetivos específicos los siguientes:

   i. Posibilitar la permanencia de la persona en situación de dependencia en su

entorno habitual.

ii. Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.

iii. Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

b. Personas destinatarias del servicio: Personas mayores con valoración de dependencia según el Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, por el que se regula el acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia y sus ayudas económicas individuales, o normativa que lo modifique o sustituya.

2.2.2. Servicio 2: Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar

a. Se trata de la prestación de un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su domicilio.

b. Como parte de este servicio es preciso diseñar un modelo de atención específico, incentivando la plena utilización del potencial de las nuevas tecnologías al servicio del bienestar de las personas, dando respuesta a los aspectos de salud y sociales que deben abordarse para prestar apoyos individualizados e integrales a las personas en situación de dependencia con el objetivo de favorecer un envejecimiento activo y saludable.

c. La prestación del servicio se podrá apoyar en una solución tecnológica (software y hardware) que garantizará el correcto desarrollo de las actividades necesarias para la correcta atención del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

d. Como parte del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se incluye:

i. La monitorización, prevención y detección temprana de riesgos de las personas en situación de dependencia en el hogar y de las personas cuidadoras.

ii. Planes de cuidado específicos tanto para la persona en situación de dependencia en el hogar y para las personas cuidadoras.

iii. Planes de formación específicos a personas cuidadoras proporcionado conocimientos sobre nuevos recursos y nuevos métodos a su disposición para controlar mejor la situación que le ayudarán a realizar su labor con el menor esfuerzo posible, reduciendo así cargas de estrés. Se pretende consolidar la profesionalización de la atención favoreciendo la formación en aspectos sanitarios, psicológicos y sociales, entre otros, de las personas cuidadoras.

iv. Recopilación de los datos necesarios para el apoyo y prevención inteligentes en el hogar (sin presencia en el mismo de profesionales) que eviten el avance de la dependencia y/o sobrecarga de las personas cuidadoras.

v. Promocionar la autonomía personal y la participación activa en la sociedad de las personas mayores con el objetivo de impulsar un envejecimiento activo y saludable, favoreciendo unos Planes de Cuidados personalizados y convenientemente informados, desde el respeto a la autodeterminación, al mantenimiento de la responsabilidad sobre la propia vida y al derecho a recibir los apoyos personalizados necesarios para tomar decisiones libres y voluntarias.

vi. Elaborar Planes de Atención personalizados, con visión sociosanitaria, y de carácter eminentemente preventivo, teniendo en cuenta la situación de la persona objeto de cuidados, pero complementándolo con los aspectos y condicionantes relativos a la persona cuidadora.

vii. Procurar la elaboración de una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando. Trabajar la planificación anticipada de decisiones.

viii. Profundizar en las posibilidades de coordinación de los apoyos formales e informales, fundamental para conseguir una atención integral y sostenible, que fortalezca, a su vez, a la persona cuidadora.

ix. Acompañar a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando, bien por un incremento de necesidad de atención o cuidados, o un cambio de circunstancias, apoyando en lo que requieran en la toma de decisiones, mediante una información adecuada de los posibles servicios y prestaciones y de la forma de acceso a las mismas.

x. Aplicar en el hogar tecnologías que faciliten la prestación de cuidados a las personas en situación de dependencia y eviten la sobrecarga de las personas cuidadoras.

xi. Desarrollar todas aquellas herramientas y plataformas tecnológicas necesarias que permitan interactuar con las personas en situación de dependencia y/ o las personas cuidadoras, así como entre diferentes profesionales del ámbito sociosanitario, en consonancia con desarrollos de las plataformas informáticas del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

xii. Facilitar el acceso rápido a consultas ante dudas que surjan en los cuidados, estableciendo también sistemas de alerta para posibles situaciones de riesgo.

xiii. Favorecer distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, a través de estancias en el centro de día o nuevas fórmulas, evitando así o apoyando las situaciones de sobrecarga.

xiv. Ser punto de referencia para información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado, aprovechando la plataforma tecnológica.

xv. Realizar seguimiento y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.

xvi. Analizar las situaciones y necesidades que vayan surgiendo para apoyar la futura planificación de servicios y prestaciones que se adecúen a las necesidades reales en cada momento, tanto desde los servicios existentes o mediante el desarrollo de nuevas alternativas.

xvii. Prevenir la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia que desean permanecer en sus hogares.

xviii. Identificar actuaciones específicas que contribuyan a la corresponsabilidad de los cuidados, desde la perspectiva de género.

xix. Otras que se consideren necesarias para poder trabajar en red con otros sistemas. (Ej. sistema sanitario, social, etc.).

e. Personas destinatarias del servicio:

i. Personas en situación de dependencia perceptoras de La Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF).

ii. Personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia.

iii. Personas mayores con valoración de dependencia según el Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, por el que se regula el acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia y sus ayudas económicas individuales, o normativa que lo modifique o sustituya.

f. Para la correcta prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, será necesario que el proveedor de dicho servicio se haga cargo también de todas las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de forma que se garantice en todo momento el cumplimiento de los objetivos del presente pliego. Como parte de este servicio se incluye la recopilación de datos necesarios y la generación de alarmas de avisos a los agentes implicados

(personas cuidadoras, profesionales de salud, servicios de emergencia, etc.).

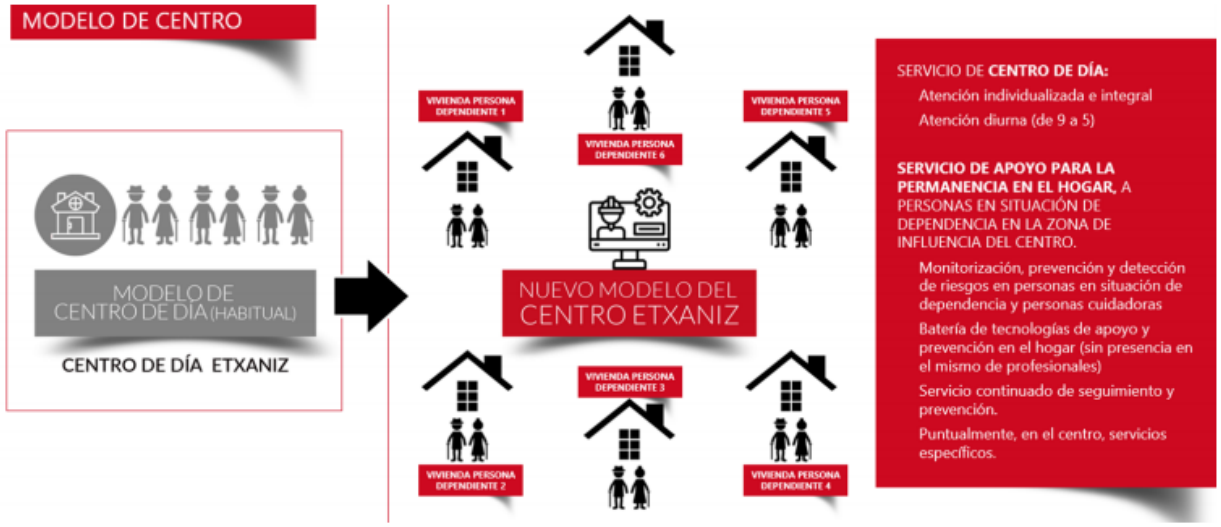


Ilustración 2: Esquema del nuevo modelo del Centro de Día Etxaniz

3. ALCANCE DEL CONTRATO

3.1. SERVICIO 1: SERVICIO CENTRO DE DÍA

3.1.1. Definición del servicio

A efectos de la presente licitación el servicio ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario.

El inmueble y equipamiento que se entregan son para el desarrollo exclusivo de la actividad que se contrata, salvo que AZPIEGITURAK autorice de manera expresa cualquier otro uso adicional.

3.1.2. Calendario y horario

En el centro de día podrán prestarse las siguientes modalidades:

- De lunes a viernes con transporte
- De lunes a viernes sin transporte
- Sábado y domingo con transporte
- Sábado y domingo sin transporte

El horario de apertura del centro por la mañana será flexible, entre la 8 y las 9,30 horas y deberá atender a las personas usuarias acogidas como mínimo 8 horas y media diarias de atención efectiva.

El Centro de día deberán prestar servicio los doce meses del año, esto es, no podrá cerrar por vacaciones.

El Centro de día únicamente permanecerá cerrados total o parcialmente, previa autorización expresa de AZPIEGITURAK, cuando por necesidades de reparación tanto del inmueble como del mobiliario, instalaciones, utillaje o instrumental, no se pueda prestar el servicio de atención a las personas usuarias. En este caso, no existirá compensación económica para la Adjudicataria.

A todos los efectos los días anuales indicados se entenderán como máximos a efectos de pago, si bien, dentro de los quince (15) primeros días naturales del año, se deberá aportar un calendario anual.

En el supuesto de que hubiere algún conflicto laboral, la Adjudicataria deberá negociar los servicios mínimos suficientes para poder atender a las personas usuarias del Centro de día con las condiciones de servicios básicos que garanticen su atención en el Centro.

3.1.3. Capacidad del centro

El Centro de día Etxaniz. tiene una capacidad de veinticinco (25) plazas. AZPIEGITURAK garantizará diez (10) plazas de las veinticinco (25) plazas que dispone el centro. El resto de las plazas, que suponen un total de quince (15) plazas, serán de gestión libre por parte de la Adjudicataria.

La Adjudicataria podrá disponer de las plazas de gestión libre y destinarlas a servicio de centro de día a la Diputación Foral de Bizkaia, y a servicio de atención diurna a ayuntamientos y/o mancomunidades de acuerdo con las condiciones que rijan dichos programas; o bien destinarlas al mercado libre, estableciendo las condiciones que en cada momento estime oportunas, o ambas alternativas en la proporción de plazas que considere pertinentes.

Para que las plazas garantizadas sean abonadas, los módulos correspondientes (dos de cinco (5) plazas como máximo) deberán ser activados previamente por indicación expresa de AZPIEGITURAK, S.A.M.P. si bien, en la fecha de su apertura el centro contará con un módulo activado de cinco (5) plazas para la modalidad de lunes a viernes.

3.1.4. Distribución de las plazas

Las plazas garantizadas por AZPIEGITURAK estarán distribuidas, según el perfil de las personas usuarias, en:

- Unidad psicogeriátrica.
- Unidad de dependencia física.

Se define como unidad psicogeriátrica, aquella que acoge a personas mayores con deterioro cognitivo y/o enfermedad mental.

Se define como unidad de dependencia física aquella que acoge a personas mayores sin deterioro cognitivo y que presenten algún tipo de dependencia física.

La distribución de plazas por unidades o módulos será a instancias de AZPIEGITURAK de acuerdo con las necesidades de la demanda de las personas usuarias.

3.1.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio

Los servicios a prestar a las personas usuarias del Centro de día serán, como mínimo, los siguientes:

Diagnóstico inicial de la persona en situación de dependencia.

Atendiendo a criterios médicos, funcionales, cognitivos y sociales. Se tendrán en cuenta valoraciones objetivas como historial médico, patologías previas, etc.

Atención personal básica.

Esta atención se orientará a cubrir las necesidades que la persona mayor no pueda satisfacer por falta de autonomía, incluyendo la planificación diaria de actividades tendentes al desarrollo de las capacidades personales. Se llevará un control de los cambios mentales y/o cognitivos, para ello y conforme lo establece el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, regulador del centro de día para las personas en situación de dependencia, se elaborará un libro de incidencias numerado, fechado y sellado; siendo tratada la información de forma confidencial.

Atención sanitaria.

Para ello se contará con servicio médico y de enfermería. El Centro de día deberá disponer del

personal adecuado, en número y cualificación profesional, para realizar los servicios que oferte. Todo el personal debe contar con la debida titulación académica oficial, o en su defecto, y cuando tal no sea necesaria, deberán acreditar que posee nivel profesional y experiencia necesarias, tal como queda señalado en el punto 36 del presente Pliego.

Intervención socioeducativa y psicosocial.

- Estimulativa o rehabilitadora: intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento en memoria, orientación a la realidad) y desarrollo de habilidades (actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria).
- Educativa: ocio y actividades educativo-culturales.
- Psicosocial: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.

Acompañamiento social.

Catering o restauración (pudiendo ser de elaboración propia o contratada). Incluirá los servicios de: desayuno, comida y merienda (dependiendo del horario de la persona usuaria). En ellas se deberá respetar el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. Estas en todo caso podrán optar entre dos menús. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal especialista se elaborarán dietas específicas para cada patología.

Dinamización sociocultural. El programa tendrá unos contenidos de ocio activos y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.

Asistencia social. Se prestará servicio de asistencia social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades.

Apoyo a familiares de personas usuarias. Se procurará el apoyo a las familias atendiendo a las posibles alteraciones de la dinámica familiar en relación con la discapacidad de uno de sus miembros, trabajando especialmente la información y formación de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria.

Higiene. Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias que lo precisen.

Transporte. Para la prestación de este servicio el Centro de día utilizará, al menos, un vehículo adaptado. El transporte se facilitará por medios propios o ajenos y dará servicio a toda el área de influencia del Centro. El servicio de transporte dispondrá de un/a acompañante de las personas usuarias durante el recorrido, esto es, desde el punto de recogida; así como el retorno al mismo punto al finalizar jornada. El transporte se prestará de forma que la persona usuaria llegue al centro no más tarde del horario de inicio de la actividad.

A estos efectos, la zona de influencia del centro de día abarcará el municipio de Bilbao.

El contenido de estos servicios deberá incluirse en el reglamento de régimen interior que deberá ser aprobado por AZPIEGITURAK.

En todo caso, en el referido reglamento de régimen interior se incluirá una especial referencia a la descripción y el contenido de los siguientes servicios:

- En relación con la manutención:

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.

- En relación con el cuidado personal, control y protección:

  i. Cuidado personal:

Deberá garantizarse el aseo personal de las personas usuarias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

ii. Control y protección:

Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, pueda preverse situaciones de riesgo para su integridad.

iii. Atención geriátrica y rehabilitadora:

a. Al ingreso de cada persona usuaria se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un plan individualizado de atención (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación. Este PAI deberá ser remitido a AZPIEGITURAK o al Departamento de Acción Social si así se requiere.

b. Deberá existir un expediente personal de cada persona usuaria, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del plan que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo. Dicho expediente será puesto a disposición de AZPIEGITURAK, o en su caso, del Departamento de Acción Social, a requerimiento de éste, con la finalidad de facilitar las actuaciones de seguimiento de la situación y control de la calidad asistencial de las prestaciones que reciban las personas usuarias.

c. Deberán prestarse tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional a las personas usuarias que lo precisen.

d. El traslado y acompañamiento a centros sanitarios, que no esté cubierto por el Sistema de Salud correspondiente, correrá a cargo de la persona usuaria.

3.1.6. Servicios complementarios

La Adjudicataria podrá prestar otros servicios complementarios, que redunden en una mayor atención a la persona usuaria, tales como:

- Peluquería, podología, biblioteca, etc.
- Máquinas expendedoras, siempre que no se trate de máquinas de: tabaco, bebidas alcohólicas o juegos de azar. Tendrá la obligación de realizar frente a los organismos oficiales competentes, los trámites necesarios para la normal explotación tanto de las máquinas expendedoras como del teléfono público. El comedor será de uso exclusivo de las personas usuarias sin que pueda ser de uso público.

  Así como, la ampliación del calendario de atención a la persona usuaria, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 3.1.2 de este PPT.

La instalación efectiva precisará la autorización expresa de AZPIEGITURAK, sin perjuicio de cuantas licencias o autorizaciones administrativa sean preceptivas, cuya tramitación y pago corresponderá a la Adjudicataria.

Dichos servicios complementarios serán facturados por la Adjudicataria íntegramente a la persona usuaria, el cual abonará su coste total.

3.1.7. Criterios de ejecución de las prestaciones

La ejecución de estas prestaciones se ajustará a criterios de calidad, rigor técnico, transparencia e información a las familias, buscando el desarrollo integral y la inserción social de las personas usuarias de acuerdo con las disposiciones vigentes, y se concretarán en la elaboración de un plan de atención integral (PAI), en base a las discapacidades y capacidades de cada persona usuaria.

3.1.8. Reglamento de régimen interior

El centro deberá contar, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato, con un Reglamento de régimen interior, que incluya: los objetivos del Centro de día, capacidad (número de plazas), descripción de los servicios prestados, derechos y deberes de las personas usuarias, y del personal, normas de funcionamiento interno, cauces de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales, procedimiento de reclamaciones y quejas, y características de los servicios que presta el centro.

El Reglamento de régimen interior, deberá adecuarse al Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas y a la normativa autonómica que lo modifique, o en su caso, lo sustituya. Así mismo, deberá adecuarse a la normativa Foral que lo regule en su momento.

El Reglamento de régimen interior, deberá ser aprobado por AZPIEGITURAK, sin que ello exima a la Adjudicataria de sus responsabilidades y obligaciones.

Serán de cuenta de la Adjudicataria el coste de los trabajos necesarios para completar y/o mejorar el Reglamento, aunque dichos trabajos sean llevados a cabo por AZPIEGITURAK, o por quien AZPIEGITURAK, designe.

El Reglamento de régimen interior, tendrá el siguiente contenido mínimo:

1. Descripción de los servicios prestados.
2. Número de plazas, indicando el número de plazas en la unidad de dependencia física y el número de plazas en la unidad de atención psicogeriátrica.
3. Derechos y deberes de las personas usuarias de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto núm. 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
4. Normas específicas de convivencia.
5. Horarios del Centro de día.
6. Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
7. Participación de las personas usuarias en la planificación de actividades, mediante la creación, en su caso, de órganos permanentes de participación y representación.
8. Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme al sistema establecido en el Decreto núm. 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
9. Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del Centro de día.

El Reglamento de régimen interior se expondrá en los tablones de anuncios del Centro de día y se entregará un ejemplar del mismo a las personas usuarias en el momento de su ingreso.

Asimismo, como anexo del Reglamento de régimen interior se insertará el catálogo de servicios correspondientes.

3.1.9. Admisiones y bajas

El procedimiento de altas y bajas vendrá regulado por parte de AZPIEGITURAK de acuerdo con procedimientos internos.

La adjudicataria comunicará a AZPIEGITURAK las bajas definitivas y temporales el mismo día en que se produzcan.

AZPIEGITURAK y la Adjudicataria mantendrán una relación directa en materia de admisiones, altas y bajas de las personas usuarias.

El retraso en la comunicación o su falta conllevará la asunción por parte de la adjudicataria del 100% del costo de la plaza hasta el día de su comunicación.

AZPIEGITURAK determinará la calificación de las bajas en definitivas y temporales:

- Bajas definitivas son las así calificadas a causa de fallecimiento o renuncia de la persona usuaria o por así devenir las bajas temporales.
- Bajas temporales son las así calificadas a causa de vacaciones, ingresos de las personas usuarias en residencias, centros hospitalarios u otras circunstancias similares, abonando en todos estos casos el 100% de su aportación según su Orden Foral.

Las plazas declaradas bajas temporales, se mantendrán en reserva a favor de la persona beneficiaria de la plaza.

Las personas beneficiarias de las prestaciones del Centro de día tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro en los términos establecidos por la normativa foral vigente.

La adjudicataria, en sus relaciones con terceros, utilizará exclusivamente su nombre; y en sus relaciones con la Diputación Foral de Bizkaia, las personas usuarias y familiares/responsables de las personas usuarias, utilizará los impresos bilingües, aprobados AZPIEGITURAK.

3.1.10. Manual de buena práctica, protocolos de actuación y libro de incidencias

La Adjudicataria se compromete a:

a. Incorporar a su gestión el manual de buena práctica del servicio foral para personas mayores en situación de dependencia del Territorio Histórico de Bizkaia o asimilado.

b. Formalizar protocolos de actuación del personal.

c. Cumplimentar un libro diario de incidencias, tanto de tipo sanitario como social, que se produzcan con relación a las personas usuarias del centro, con anotación expresa de la persona, tipo de incidencia, hora en la que se produce, trabajador/a que la anote y observaciones, en su caso.

3.1.11. Seguridad

La Adjudicataria organizará y se responsabilizará del mantenimiento de los sistemas de seguridad contra riesgos tales como incendios, fallos eléctricos, inundaciones, y en definitiva todos aquellos que puedan tener lugar como consecuencia de fallos en los elementos tecnológicos del inmueble, tanto en sus aspectos de prevención, como de detección, extinción y evacuación.

Así mismo, se responsabilizará de la seguridad integral de las personas usuarias y empleados/as, a tal efecto redactará el correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el de Autoprotección conforme a la legislación vigente.

Todos los gastos derivados de la ejecución de la presente clausula serán por cuenta de la Adjudicataria según lo dispuesto en el Anexo XIX del PCAP.

1. *Responsabilidad.*

En todo caso tanto AZPIEGITURAK como la Diputación Foral de Bizkaia estarán eximidas de toda responsabilidad tanto civil como penal por los daños que tengan lugar con ocasión de la prestación del servicio de Centro de día.

La Adjudicataria no quedará en relación de dependencia con AZPIEGITURAK, ni con la Diputación Foral de Bizkaia, a los efectos de art. 121 del Código Penal.

2. *Normativa socio-laboral vigente.*

La Adjudicataria y las entidades y/o profesionales subcontratados por ésta para prestar el servicio de centro de día, estarán obligadas al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa

socio-laboral vigente, y a su actualización conforme se modifique, en lo que se refiere a las relaciones de trabajo establecidas entre dichas entidades y las personas trabajadoras que presten sus servicios para ella. Asimismo, y en la medida en que resulte comprendido dentro de su ámbito de aplicación, tal normativa será de obligado cumplimiento para con el personal voluntario y/o colaborador de las entidades cuya vinculación con la misma no se encuentre regulada por una relación contractual.

En este orden de cosas, se hace constar que la Diputación Foral de Bizkaia y AZPIEGITURAK quedan desvinculadas a todos los efectos de cualquier relación laboral con el personal de la Adjudicataria y/o de las empresas subcontratadas por esta entidad para la prestación del servicio de centro de día en el Centro.

Así mismo, habrán de sujetarse a lo indicado en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en el Decreto 155/2012, de 24 de julio, de Registros de Servicios Sociales.

3.1.12. Descripción del local

Consultar Anexo I.

3.2. SERVICIO 2: SERVICIOS DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

3.2.1. Definición del servicio y objetivos

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral dirigido a personas en situación de dependencia perceptoras de La Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y a las personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia, con el objeto de mejorar su calidad vital.

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se apoyará en una solución tecnológica (software y hardware) dirigida a cumplir los objetivos específicos definidos:

a. Prestación de un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su domicilio.

b. Como parte de este servicio es preciso diseñar un modelo de atención específico, incentivando la plena utilización del potencial de las nuevas tecnologías al servicio del bienestar de las personas, que dé respuesta a los aspectos de salud y sociales que deben abordarse para prestar apoyos individualizados e integrales a las personas en situación de dependencia con el objetivo de favorecer un envejecimiento activo y saludable.

c. La prestación del servicio se podrá apoyar en una solución tecnológica (software y hardware) que garantizará el desarrollo de las actividades necesarias para la correcta atención del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

d. La monitorización, prevención y detección temprana de riesgos de las personas en situación de dependencia en el hogar y de las personas cuidadoras.

e. Planes de cuidado específicos tanto para la persona en situación de dependencia en el hogar y para las personas cuidadoras.

f. Planes de formación específicos a personas cuidadoras (conocimientos sobre nuevos recursos y nuevos métodos a su disposición para controlar mejor la situación que le ayudarán a realizar su labor con el menor esfuerzo posible, reduciendo así cargas de estrés). Se pretende consolidar la profesionalización de la atención favoreciendo la formación en aspectos sanitarios, psicológicos y sociales, entre otros, de las personas cuidadoras.

g. Recopilación de los datos necesarios para el apoyo y prevención inteligentes en el hogar (sin presencia en el mismo de profesionales) que eviten el avance de la dependencia y/o sobrecarga de las personas cuidadoras.

h. Promocionar la autonomía, favoreciendo unos Planes de Cuidados personalizados y

convenientemente informados, desde el respeto a la autodeterminación, al mantenimiento de la responsabilidad sobre la propia vida y al derecho a recibir los apoyos personalizados necesarios para tomar decisiones libres y voluntarias.

i. Elaborar Planes de Atención personalizados, con visión sociosanitaria, y de carácter eminentemente preventivo, teniendo en cuenta la situación de la persona objeto de cuidados, pero complementándolo con los aspectos y condicionantes relativos a la persona cuidadora.

j. Procurar la elaboración de una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando. Trabajar la planificación anticipada de decisiones.

k. Profundizar en las posibilidades de coordinación de los apoyos formales e informales, fundamental para conseguir una atención integral y sostenible, que fortalezca, a su vez, a la persona cuidadora.

l. Acompañar a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando, bien por un incremento de necesidad de atención o cuidados, o un cambio de circunstancias, apoyando en lo que requieran en la toma de decisiones, mediante una información adecuada de los posibles servicios y prestaciones y de la forma de acceso a las mismas.

m. Desarrollar herramientas y plataformas tecnológicas que permitan interactuar con las personas en situación de dependencia y/ o las personas cuidadoras, así como entre diferentes profesionales del ámbito sociosanitario, en consonancia con desarrollos de las plataformas informáticas del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

n. Aplicar en el hogar tecnologías que faciliten la prestación de cuidados a las personas en situación de dependencia y eviten la sobrecarga de las personas cuidadoras.

o. Facilitar el acceso rápido a consultas ante dudas que surjan en los cuidados, estableciendo también sistemas de alerta para posibles situaciones de riesgo.

p. Favorecer distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, a través de estancias en el centro de día o nuevas fórmulas, evitando así o apoyando las situaciones de sobrecarga y claudicación.

q. Ser punto de referencia para información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado, aprovechando la plataforma tecnológica.

r. Realizar seguimiento y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.

s. Analizar las situaciones y necesidades que vayan surgiendo para apoyar la futura planificación de servicios y prestaciones que se adecúen a las necesidades reales en cada momento, tanto desde los servicios existentes o mediante el desarrollo de nuevas alternativas.

t. Prevenir la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia que desean permanecer en sus hogares.

u. Identificar actuaciones específicas que contribuyan a la corresponsabilidad de los cuidados, desde la perspectiva de género.

v. Otras que se consideren necesarias para poder trabajar en red con otros sistemas. (Ej. sistema sanitario, social, etc.).

w. Para la correcta prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, será necesario que el proveedor de dicho servicio se haga cargo también de todas las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de forma que se garantice en todo momento el cumplimiento de los objetivos del presente pliego. Como parte de este servicio se incluye la recopilación de datos necesarios y la generación de alarmas de avisos a los agentes implicados (personas cuidadoras, profesionales de salud, servicios de emergencia, etc.).

3.2.2. Principios de prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

La prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se regirá por los siguientes principios generales que deberá cumplir la Adjudicataria:

- Principio de prevención: la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para favorecer la potenciación de la autonomía y capacidades de la persona usuaria del servicio.
- Principio de atención: realizar el seguimiento oportuno y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.
- Principio de integración: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciendo un servicio que cubra una amplia gama de necesidades de las personas adscritas al servicio.
- Principio de adscripción: se deberá fomentar la adscripción al servicio apoyando a la Diputación en las actuaciones de comunicación.
- Principio de inclusión: la prestación del servicio deberá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.
- Principio de valoración: la prestación del servicio deberá tener en cuenta la valoración individualizada de cada caso que se adscriba al servicio y que dará lugar a la definición de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.
- Principio de participación: se deberá fomentar la participación de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar en la elaboración del plan de atención.
- Principio de responsabilidad y profesionalización: tanto los/as responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener una responsabilidad de servicio público por el cuidado. Además, este personal deberá tener la cualificación técnica correspondiente para contribuir a ello.
- Principio de mejora continua: el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar estará enmarcado en un proceso de mejora continua y deberá dar una cobertura adecuada a cada una de las fases de desarrollo a lo largo de la ejecución del proyecto garantizando la atención de la persona en situación de dependencia y su cuidador adscrita al servicio.
- Principio de complementariedad: el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral que debe complementarse con la base tecnológica oportuna sobre la que se sustentará la recopilación e integración de datos, gestión y desarrollo de funcionalidades de acuerdo con los objetivos del presente pliego, etc. Estos sistemas, que almacenarán datos y análisis, deberán permitir la comunicación directa con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia.

3.2.3. Calendario y horario

Respecto al calendario y horario de la prestación del presente servicio será regulado por parte de AZPIEGITURAK. Como prescripciones generales se debe tener en cuenta:

- El máximo de cobertura que debe prestar el servicio es de 750 hogares en el área de influencia establecido en el Anexo II de este PPT.
- Como parte de este servicio se incluye la presencia física en el centro de día de lunes a viernes en el horario de dicho de las personas suficiente para gestionar y mantener adecuadamente la plataforma y medios tecnológicos asociados para la correcta prestación del servicio.
- Como parte de este servicio se incluye el servicio de respiro mediante estancias en el centro de día en el horario previamente definido del centro de día. La necesidad del servicio de respiro será en función de la disponibilidad existente en el centro de día.
- Como parte del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se incluyen determinadas actividades que deberán ser accesibles 24/7.

3.2.4. Personas destinatarias del servicio

a. Personas en situación de dependencia perceptoras de La Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF).

b. Personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia.

c. Personas mayores con valoración de dependencia según el Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, por el que se regula el acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia y sus ayudas económicas individuales, o normativa que lo modifique o sustituya.

3.2.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio

Dada la extensión de tareas que se engloban en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se propone una división por fases orientativa a modo explicativo del alcance integral del servicio a prestar:

Fase 1: Diagnóstico y valoración integral de la persona usuaria

A través del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se hará un primer análisis de la situación actual de la persona en situación de dependencia y de su cuidador o cuidadores. Atendiendo a criterios médicos, funcionales, cognitivos y sociales. Se tendrán en cuenta valoraciones objetivas como historial médico, patologías previas, etc. Así como criterios subjetivos: grado de satisfacción, nivel de ansiedad, sobrecarga, etc.

El objetivo de La Fase 1 es evaluar la situación de partida de forma personalizada para posteriormente dar un servicio individualizado tanto a la persona en situación de dependencia como a su cuidador o cuidadores.

Asimismo, esta primera fase permitirá a la Adjudicataria entender el grado de madurez tecnológico del hogar y como se debe adaptar la tecnología para proveer un servicio adecuado.

Fase 2: Plan de Atención Individualizado (PAI) y Plan de Cuidados

Una vez detectadas las necesidades y potencialidades tanto de la persona en situación de dependencia como de su cuidador o cuidadores, se plantearán unos objetivos concretos de ámbito preventivo, asistencial y educativo que se materializarán en forma de programas, módulos o similares funcionalidades y siempre alineados con los objetivos detallados en el presente pliego.

Es, por tanto, el principal objetivo de la Fase 2: elaborar Planes de Atención Individualizados a cada perfil de usuario, proponiendo actividades específicas para este fin y haciendo un seguimiento de dicha ejecución, así como una evaluación periódica de cumplimiento de objetivos definidos y proponiendo modificaciones y nuevos objetivos cuando sea necesario.

Dichos planes deben realizarse de manera individualizada tanto a la persona en situación de dependencia como a su cuidador o cuidadores.

Fase 3: Plan de monitorización y recogida de datos del hogar

Alineado con el grado de madurez tecnológico del hogar y con el PAI individualizado para cada persona usuaria, la Adjudicataria deberá adaptar el hogar para el correcto desarrollo y cumplimiento del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar y sus objetivos descritos en el apartado 3.2.1.

Con la información recopilada en las anteriores fases, se debe especificar los datos necesarios a recopilar, así como los detalles de adquisición y almacenamiento de dichos datos.

El objetivo de la Fase 3 es proveer de la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. Como parte de este servicio la Adjudicataria dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios en cada hogar, ejecutará la instalación y dará soporte a los dispositivos software y hardware necesaria para dicho fin. Tendrá en cuenta que el servicio de apoyo para la permanencia del hogar realizará un seguimiento no intrusivo de la persona usuaria

Asimismo, la Adjudicataria acordará con LANTIK las especificaciones relativas al traspaso de dato, su ingesta, periodicidad y cualquier otra especificación relativa a considerar por LANTIK.

Fase 4: Actualización y ajustes necesarios para servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

El objetivo de la fase 4 es realizar un seguimiento del correcto desarrollo de las funcionalidades del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar con el fin de incorporar las actualizaciones y ajustes necesarios, para el correcto funcionamiento a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto y por tanto para la garantizar la continuidad de la persona adscrita en el servicio.

Fase 5: Seguimiento y control del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

Se especificarán unos indicadores que permitan supervisar el correcto desarrollo y evolución de las actividades de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

Estos indicadores se agruparán dentro de un cuadro de mandos accesible que permitirá hacer informes y sacar estadísticas de seguimiento, así como proponer mejoras preventivas enfocadas a las personas en situación de dependencia y a sus cuidadores.

Asimismo, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá poder detectar anomalías y generar alarmas.

La Adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por AZPIEGITURAK, en los formatos que considere oportunos y que facilite el servicio.

Fase 6: Incorporación de mejoras

En esta sexta fase, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar debe integrar toda la información extraída en las anteriores fases con el objetivo de generar conocimiento y, por tanto, proponer, desarrollar y evaluar mejoras.

Dentro de esta Fase se pone a disposición de la Adjudicataria, el entorno real del Centro Etxaniz donde poder probar nuevas funcionalidades y servicios integrables en el servicio global de apoyo para la permanencia en el hogar. De forma que se trate de un servicio integral enmarcado dentro de un proceso de mejora continua evolucionando constantemente para adaptarse a nuevas necesidades, integrar avances tecnológicos que mejoren los resultados del servicio, etc.

Servicios complementarios a considerar

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral que podrá apoyarse en determinados sistemas tecnológicos que permitan:

- Capacidad para la recogida, almacenamiento y análisis de los datos.
- Monitorización, valoración, identificación de problemas, generación de programas específicos, desarrollo de programas de formación, etc.
- Integración e interoperabilidad.
- Capacidad para realizar informes y estadísticas.
- Cuadro de mandos en el centro de día con capacidad para representar información de gestión administrativa, alertas de servicio, etc.
- Además, dicho sistema tecnológico actuará como agente integrador de los dos pilares fundamentales a los que debe dar cobertura, el centro de día y los hogares. Algunas de las funcionalidades a implementar:
  - ✓ Definir variables de salud a medir y los límites personalizados para generar alertas y sea integrable con el sistema de gestión del centro.
  - ✓ Programas de estimulación cognitiva accesibles desde la plataforma tecnológica propuesta y utilizables en dispositivos hardware en el centro de día.
  - ✓ Programas de formación en el uso del servicio.
  - ✓ Gestión del servicio de respiro, como, por ejemplo, reservas de plaza en el centro de día con este fin, agendar citas, recordatorios, etc.
  - ✓ Planes personalizados de atención al cuidador o cuidadores. Permitirá la evaluación de los niveles de satisfacción, sobrecarga, ansiedad, etc.
  - ✓ Acceso a consultas en los cuidados.
  - ✓ Formación y capacitación en el servicio al cuidador o cuidadores.
  - ✓ Otras que se consideren necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto.

Se consideran funciones excluidas de este servicio las actuaciones siguientes:

- Atención a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza como suministro de medicaciones por vía oral o intravenosa que implique conocimientos específicos, manejo de sondas, etc.
- Realización de obra en el hogar.
- Limpiezas en el hogar.
- Transporte de la persona beneficiaria.

3.2.6. Característica del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar

La prestación del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar la llevará a cabo la Adjudicataria en el área de influencia indicado en el Anexo II en los domicilios de las personas adscritas al servicio, los días y por el número de horas que al efecto determine AZPIEGITURAK durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios particulares, siempre que todos ellos se ubiquen dentro del área de influencia.

La Adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de la persona que será la encargada de ejercer las facultades de coordinación y organización en lo referente al equipo del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, así como el seguimiento de alertas y planes individualizados.

La Adjudicataria no podrá cambiar a esta persona asignada sin el consentimiento de AZPIEGITURAK.

Esta figura tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- Dirección de actividades y control del correcto desarrollo de prestaciones del servicio.
- Informar constantemente a AZPIEGITURAK de la situación del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, garantizando en todo momento la buena marcha del servicio en general.
- Recibir comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio.
- Proponer mejoras o modificaciones para la buena marcha del servicio, así como la continuidad de la adscripción.
- Realizar las oportunas visitas a los hogares para el correcto diagnóstico.

Este responsable se podrá apoyar de personal de apoyo los cuales deberán contar con la titulación y/o acreditación profesional oportuna para el desempeño efectivo de la actividad y con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio.

Asimismo, se deberá tener en cuenta:

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se coordinará con el servicio público de teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio y Osakidetza. Además, podrá articularse e integrarse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar dispondrá de un sistema de gestión de alertas en base a las incidencias anotadas que permitirá generar alertas en cualquiera de los agentes que interactúan en el proceso, en función del cumplimiento de criterios establecidos.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar permitirá realizar el seguimiento de las personas incluidas en el proceso donde interactuarán las propias personas en situación de dependencia, las personas cuidadoras y autorizadas y los profesionales de los sistemas sanitario y social.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar permitirá personalizar la atención y gestionar de forma no invasiva el seguimiento sociosanitario de la persona en situación de

dependencia.

- Tareas relacionadas con el soporte técnico para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá tener unos criterios mínimos de usabilidad, facilidad del aprendizaje y buena adherencia. Se considera prioritario diseñar la solución tecnología, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias principales (persona dependiente y persona cuidadora): usabilidad, accesibilidad, multiidioma, multidispositivo etc. Adaptado para cada perfil de usuario las vistas de la información que necesitan.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá permitir la interacción de las personas usuarias con el sistema en euskera y castellano.
- La solución tecnológica en la que se apoya el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar debe estar disponible 24 horas 7 días a la semana, el servicio en sí no tendrá esta disposición. La Adjudicataria deberá implantar y disponer de los medios necesarios para garantizarlo.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar no ofrece asistencia en el hogar, sino que es un servicio complementario del servicio de Teleasistencia y ayuda a domicilio.
- La Adjudicataria se encargará de tramitar y gestionar el consentimiento explícito de las personas usuarias de la solución tecnológica siempre teniendo en cuenta los requisitos relativos a la protección de datos, seguridad del diseño, etc., según criterios a especificar y acordar con la Diputación Foral de Bizkaia.
- Los informes y representaciones gráficas deberán poder exportarse en formatos adecuados para impresión en papel.
- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá tener un plan específico para personas el cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual.
- La Adjudicataria se encargará de dotar al hogar de la conexión de internet oportuna para el correcto funcionamiento de los dispositivos que se pongan a disposición del servicio.

3.2.7. Mejoras

Se valorará el desarrollo de soluciones que den respuesta a los siguientes servicios:

- Capacidad de análisis de patrones de comportamiento y hábitos para prevención, apoyo en toma de decisiones, etc. Con este fin, se valorará la obtención del mayor número de datos relacionados con la vida de las personas en el hogar, de cara al posterior análisis de datos e identificación de patrones que ayuden a buscar nuevos productos o servicios que faciliten la permanencia en el hogar de las personas dependientes.
- Servicio de monitorización de caídas y control del equilibrio de la persona en situación de dependencia en el hogar.
- Modelo predictivo que incorpore la identificación de que cuidadores van a ser considerados como cuidador vulnerable durante el próximo año.
- Sistemas de interacción por voz (chatbot).
- Servicio de estimulación e interacción cognitiva, física o social.
- La Adjudicataria ofrecerá planes específicos para personas menores de 65 años en situación de dependencia (diversidad funcional intelectual, sensorial, mental…).
- Ejecución de planes de actualización de los distintos dispositivos que permiten cumplir los objetivos del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.
- Mejoras en el autoaprendizaje y reprogramación de datos aprendidos automáticamente, permitiendo una reconfiguración para un mejor uso.
- Mejora del sistema inteligente de detección de averías.
- La posibilidad de disponer de un espacio en el centro Etxaniz donde probar, evaluar y

perfeccionar nuevas tecnologías asociadas al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. Esto permitirá:

- Mejora continua y desarrollo del servicio.
- Posibilitará un lugar donde probar en entorno real nuevas funcionalidades que integrar en el servicio.
- Evaluación y validación de los resultados con potenciales usuarios de dichos servicios.
- Co-creación de nuevas funcionalidades junto con las personas en situación de dependencia, cuidadores, personal sociosanitario, etc.
- Flexibilidad y adaptabilidad del espacio a los posibles servicios a integrar.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar podrá recibir información de otros dispositivos que no se encuentren en el hogar. Por ejemplo, wereables u otros dispositivos similares.

3.2.8. Indicadores de seguimiento

La Adjudicataria deberá proponer y desarrollar indicadores para los objetivos especificados en el presente pliego técnico de forma que se pueda contrastar la efectividad y resultados del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. En todo caso, deberá incluirse la evaluación periódica de los siguientes elementos:

- Indicadores que avalen la calidad de los cuidados prestados a las personas con cuidadores no profesionales.
- Indicadores de calidad de vida objetiva de las personas en situación de dependencia y las personas cuidadoras (índices de sobrecarga e índices de claudicación).
- Indicadores de adscripción y continuidad del uso del servicio.

3.2.9. Indicadores de evaluación

La evaluación, es una parte importante del proceso de gestión del servicio del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, por ello, la Adjudicataria deberá establecer y desarrollar unos indicadores que le den la posibilidad de evaluar la efectividad del servicio prestado y así redefinirlo según los resultados obtenidos.

Entre otros, estarán los siguientes indicadores:

- Número de ingresos en residencia
- Número de ingresos en hospital
- Calidad de vida objetiva de la persona en situación de dependencia, así como de la persona cuidadora.

3.2.10. Acceso al servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar

De acuerdo con el procedimiento descrito por parte del departamento de Acción Social de la Diputación de Bizkaia.

En el momento en que se conceda el servicio a una nueva persona usuaria/hogar usuario, se comunicará a la Adjudicataria. AZPIEGITURAK se encargará de enviar a la Adjudicataria la ficha correspondiente del servicio.

La Adjudicataria será responsable de ponerse en contacto con la persona usuaria o su familia para comunicarle los protocolos oportunos de inicio de actividad.

3.2.11. Admisiones y bajas

El procedimiento de altas y bajas vendrá regulado por parte de AZPIEGITURAK de acuerdo con procedimientos internos.

AZPIEGITURAK podrá dar de baja del servicio a aquellas personas que no den un uso correcto y adecuado de los dispositivos necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma y esto

resulte en un desgaste anormal de los mismos y por tanto de una reposición y/o mantenimiento extra.

3.2.12. Área de influencia

El área de influencia está recogida en el Anexo II de este PPT.

3.2.13. Calendario de desarrollo

En el cronograma se reflejarán y especificarán las tareas a ejecutar dentro de cada una de las fases de ejecución del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

La Adjudicataria deberá tener en consideración la intensidad del servicio en función de la evaluación y valoración individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias del servicio.

3.2.14. Requerimientos del servicio informático soporte

La Adjudicataria deberá garantizar la integración y compatibilidad de los servicios tecnológicos asociados al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar según especificaciones de la Diputación Foral de Bizkaia.

De manera general deberá tenerse en cuenta los siguientes requerimientos:

- Integración con sistemas de información de la Diputación Foral de Bizkaia mediante el intercambio de datos. Se prevé la necesidad de que la solución tecnológica asociada al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar transfiera los datos en un formato integrable con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia y con la periodicidad de actualización que se defina reglamentariamente.
- La Adjudicataria deberá proporcionar los datos en un formato integrable con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia con la periodicidad que se acuerde con AZPIEGITURAK.
- La solución tecnológica asociada al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá ser una solución basada en estándares abiertos de cara a facilitar la escalabilidad e integración de la plataforma (Open IoT, por ejemplo).
- Cumplimiento RGPD. Se deberán cumplir los requisitos relativos a la protección de datos, seguridad del diseño, etc., según criterios a especificar y acordar con la Diputación Foral de Bizkaia.
- La adjudicataria se compromete a garantizar la veracidad de los datos obtenidos. Asimismo, deberá poner los medios necesarios para evitar interferencias entre dispositivos.
- En caso de que se opte por una solución “Cloud”, los datos deben estar alojados en servidores ubicados en la Unión Europea.
- Solución tecnológica multiprotocolo con capacidad para recibir información de diversos sensores relacionados con los hábitos de comportamiento de la persona usuaria en su hogar, su salud y de su entorno.
- Capacidad para analizar los datos necesarios para poder desarrollar las funcionalidades necesarias para cumplir los objetivos del presente pliego.
- Capacidad para recopilar e integrar distintas fuentes de datos incluidas fuentes de datos externas.
- La solución será interoperable con los sistemas informáticos internos de gestión del centro.
- Orquestar, recopilar, auditar y monitorizar los flujos de datos necesarios para el correcto funcionamiento y servicio de apoyo para la permanencia en el hogar
- Permitirá la explotación estadística de la información: gestión de la atención integrada y resultados de las intervenciones.
- Asimismo, la Adjudicataria acordará con LANTIK las especificaciones relativas al traspaso de dato, su ingesta, periodicidad y cualquier otra especificación relativa a considerar por LANTIK.
- La Diputación Foral de Bizkaia proporcionará los datos e información de las personas usuarias

del servicio de centro de día, así como del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, necesarios para que la Adjudicataria pueda prestar dichos servicios según el objeto del presente pliego técnico.

De manera general se podrán añadir actuaciones adicionales, tales como:

- Se recomienda que los sensores y dispositivos en el hogar se conecten a la plataforma a través de un "concentrador" (un PC, por ejemplo). De esta forma, se permite un mayor control sobre los dispositivos. Además, sería interesante cifrar la comunicación mediante un certificado emitido por Izenpe para el "concentrador", de la misma forma que se ha realizado para los dispositivos utilizados para registrar datos en Ticket BAI.

4. MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL MODELO

La Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales suficientes que deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos a continuación para los perfiles definidos.

La Adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación técnica y capacitación de los recursos asignados al contrato para cada uno de los ámbitos del servicio descritos en los componentes del alcance de este pliego de prescripciones técnicas.

La Diputación Foral de Bizkaia se reserva el derecho para rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo, proporcionando para eso informe justificativo de tal decisión.

Obedeciendo al principio de profesionalidad legalmente establecido, la totalidad del personal ha de contar con la debida titulación académica oficial o en su caso deberá tener acreditado su nivel y su experiencia profesionales.

La Adjudicataria deberá designar a un único interlocutor que será el responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será el encargado de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

4.1. MEDIOS PERSONALES

4.1.1. Servicio 1: Servicio centro de día

Personal mínimo adscrito al Servicio del Centro de Día:

El centro deberá disponer del personal adecuado, en número y en cualificación profesional, para realizar los servicios que oferte, tanto con carácter obligatorio como opcional.

Cómputo de personal:

El cómputo de personal para cubrir las necesidades asistenciales de las personas usuarias del Centro de día, esto es el personal de atención directa, estará compuesto por personal cuidador, personal sanitario, monitores/as de actividades, y el personal de trabajo social y apoyo psicológico. No cabe incluir al voluntariado, ni a estudiantes dentro del cálculo de la "ratio" asistencial.

En el supuesto de que en un mismo Centro de día confluyeran personas usuarias a las que correspondan diferentes ratios de atención, AZPIEGITURAK determinará el número mínimo de personal exigible, una vez considerada la proporción de personas mayores correspondientes a cada grupo.

El personal asistencial adscrito a este Centro de día no podrá estar adscrito de forma alternativa o simultánea a otro Centro de día, aun cuando la explotación de ambos la realice la misma entidad y por tanto sea el mismo empleador. Dicha adscripción exclusiva podrá ser exceptuada de manera previa y expresa por Azpiegiturak.

La categoría del personal de atención directa necesario para el desarrollo de este servicio es la de cuidador/a, cuyas funciones serán las de cuidado y atención, referidas a las actividades de la vida diaria de las personas usuarias del servicio que, a causa de su discapacidad, no puedan realizar por sí mismos,

así como supervisión y acompañamiento. Se potenciará en todo momento su autonomía personal, así como su integración en el medio social.

Se prestará una atención a la salud, tanto en sus componentes físicos como psíquicos, coordinados con los servicios de salud y la familia, con especial incidencia en la prevención y el seguimiento de los tratamientos médicos diarios que no sean propios de un centro de salud.

El Centro dispondrá al menos de un médico, con titulación preferentemente en gerontología. El centro contará igualmente, con un servicio de enfermería ATS/DUE, de un/a psicólogo/a y de un/a trabajador/a social.

Esta tasa de personal de atención directa será la fijada en el decreto 202/2000, de 17 de octubre o normativa que lo sustituya.

Para establecer la proporción o "ratio" personal/persona usuaria se considerará:

1. Como numerador, el número total de horas trabajadas por el personal, con independencia de sus características laborales (fijo, eventual o sustituto; dedicación completa o parcial), dividido por las horas anuales que establezca el convenio laboral que sea de aplicación o, en su defecto, el Estatuto de los Trabajadores/trabajadoras.
2. Como denominador, el número de plazas ocupadas del Centro de día.

   La tasa de personal de atención directa será:

➢ Unidad de dependencia física

- Personas mayores de 60 años que convivan con familiares, con una dificultad de grado medio o alto para la realización de las actividades cotidianas, sea por causas físicas o psíquicas; la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada seis (6) personas usuarias.
- Mayores de 60 años que vivan solas o con familiares, con un nivel ligero de discapacidad para las actividades cotidianas y sea previsible su deterioro por diversas razones, la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada nueve (9) personas usuarias.

➢ Unidad psicogeriátrica

- Personas mayores diagnosticadas de demencia, la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada cinco (5) personas usuarias.

En el supuesto de que en un mismo Centro de día confluyeran personas usuarias a las que correspondan diferentes ratios de atención, AZPIEGITURAK determinará el número mínimo de personal exigible, una vez considerada la proporción de personas mayores correspondientes a cada grupo.

El personal asistencial adscrito a este Centro de día no podrá estar adscrito de forma alternativa o simultánea a otro Centro de día, aun cuando la explotación de ambos la realice la misma entidad y por tanto sea el mismo empleador. Dicha adscripción exclusiva podrá ser exceptuada de manera previa y expresa por AZPIEGITURAK.

4.1.2. Servicio 2: Personal mínimo adscrito a los Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar.

La Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar los siguientes perfiles relacionados con actividades presenciales en el centro de día relacionadas con los servicios tecnológicos asociados como la monitorización, programas de formación, etc.

Psicólogo/a

Formación	Grado en Psicología o equivalente
N.º de recursos	1/2
Trabajador/a Social	
Formación	Grado en Trabajo Social o equivalente
N.º de recursos	1
Atención directa	
Formación	Gerocultor/a
N.º de recursos	1/2

El personal mínimo identificado deberá prestar el servicio de forma presencial de lunes a viernes en el Centro de Día Etxaniz, en el espacio habilitado al efecto.

Este servicio de forma presencial en el centro de día podrá ofertarse también los fines de semana según propuesta a efectuar.

En cualquier caso, la adjudicataria deberá adaptar el número de personal encargado del servicio de apoyo para la permanencia del hogar según el número de hogares adscritos o que se vayan adscribiendo a este servicio.

Adicionalmente, la Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del servicio de respiro mediante estancias en el centro de día incluido en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar los perfiles necesarios según necesidad.

La necesidad del servicio de respiro será en función de la disponibilidad existente en el centro de día.

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar los servicios tecnológicos necesarios para cumplir los objetivos del presente contrato.

La Adjudicataria deberá designar a un único interlocutor que será el responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será el encargado de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

La Adjudicataria podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación objeto del servicio tecnológico en materia de instalación, mantenimiento y otros servicios no esenciales necesarios para el correcto funcionamiento de dicho servicio.

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar los servicios tecnológicos asociados al servicio, incluyendo el mantenimiento, de apoyo para la permanencia en el hogar necesarios para cumplir los objetivos del presente contrato.

4.2. MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y, por lo tanto, del contrato que se firme con la Adjudicataria. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la Adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio.

La Adjudicataria garantizará los medios materiales necesarios para cumplir con el objeto del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar en materia de instalación, mantenimiento, titularidad del código fuente, licencias de software y otros servicios no esenciales necesarios para el correcto funcionamiento de dicho servicio.

La Adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por

cualquier concepto de los recogidos en el presente pliego y en el PCAP, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

Correrá a cargo de la Adjudicataria todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de material auxiliar y ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlo.

Los medios materiales formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y, por lo tanto, del contrato que se firme con la Adjudicataria. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la entidad adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio.

La empresa/entidad seleccionada dará cuenta al contratante de cualquier variación que desee introducir en los equipos, medios auxiliares y procedimientos, siendo necesaria la autorización del contratante antes de introducir los cambios.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

5.1. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

Una vez adjudicado el contrato, el Órgano de Contratación y/o el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, establecerá una reunión de lanzamiento con la Adjudicataria. En esta reunión se analizará en detalle la memoria descriptiva de creación y puesta en marcha de la plataforma tecnológica que permita el servicio, según se describe en el apartado 14.4.2.2 del PCAP.

La Adjudicataria deberá designar a un único interlocutor que será el responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será el encargado de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

Con la periodicidad que se acuerde, se deberán realizar reuniones de seguimiento y se redactarán los informes necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el presente pliego. En cualquier caso, deberá mantenerse una reunión si así lo solicita de manera expresa AZPIEGITURAK.

AZPIEGITURAK podrá requerir a la Adjudicataria los informes que considere necesarios para el seguimiento de las actividades o bien convocar las reuniones que considere necesarias para garantizar la correcta ejecución de los trabajos.

Asimismo, AZPIEGITURAK podrá requerir a la Adjudicataria la documentación necesaria para validar el desarrollo de nuevos servicios integrados en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar donde se incluirá: definición, diseño, desarrollo, alcance, presupuesto y plazos de dichos servicios.

6. PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

La Adjudicataria deberá incluir en el servicio integral todos los aspectos relacionados con el mantenimiento y sostenibilidad del servicio a lo largo de la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Plan de mantenimiento que detalle las actuaciones a realizar para el correcto mantenimiento de las instalaciones del servicio de apoyo de para la permanencia en el hogar, así como de las instalaciones y equipamiento del centro de día.
- Plan de mantenimiento dirigido a las actualizaciones a realizar para el cumplimiento de los objetivos del servicio para la permanencia en el hogar.

Asimismo, se deberá incluir los sistemas de sostenibilidad implantados en la empresa.

Dichos planes de mantenimiento y sostenibilidad serán actualizados con la periodicidad que AZPIEGITURAK considere necesaria.

7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD

Se valorará el plan de gestión de riesgos propuesto en términos de adecuación de la identificación preliminar de activos de proyecto susceptibles de riesgos, la identificación preliminar de las amenazas

e impacto potencial asociados a dichos activos, así como las salvaguardas propuestas.

En este plan se deben identificar los riesgos vinculados al servicio integral objeto del presente pliego y debe incluir una metodología de minimización de dichos riesgos.

En particular se valorará:

- Identificación de peligros y evaluación y control de riesgos.
- Gestión de emergencias.
- Prevención de la salud.

Se valorará el plan de calidad propuesto para la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato de acuerdo con las distintas fases del proyecto.

El plan de Gestión y Calidad será actualizado con la periodicidad que AZPIEGITURAK considere necesaria.

La Adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por AZPIEGITURAK, en los formatos que facilite el servicio.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

8.1. SERVICIO CENTRO DE DÍA

Las actividades necesarias para el correcto desarrollo de los objetivos especificados en el presente pliego para el servicio de centro de día se ejecutarán en centro de día Etxaniz destinado a personas en situación de dependencia. El centro de día se encuentra situado en la Calle Marcelino Oreja, nº 3, C.P: 48010. Consultar Anexo I.

8.2. SERVICIOS DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

Las actividades necesarias para el correcto desarrollo de los objetivos especificados en el presente pliego para los servicios de apoyo para la permanencia en el hogar se ejecutarán en centro de día Etxaniz (ver Anexo I) y en 750 hogares en el área de influencia establecido en el Anexo II y en el espacio físico que la Adjudicataria crea conveniente.

9. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B)

Con independencia que el licitador pueda adjuntar cuanta información complementaria considere de interés, se recomienda que la propuesta, en su parte técnica, convenga bajo el siguiente esquema:

- Índice.
- Identificación de la oferta (datos de la entidad ofertante).
- Resumen ejecutivo (máximo 12 páginas).
- Descripción del servicio integral:
    - Experiencia previa.
    - Objetivos funcionales.
    - Alcance de la propuesta.
    - Especificaciones técnicas y funcionales del servicio integral:
        - Servicio de gestión del centro de día.
        - Servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.
        - Detalle de la capacidad de las soluciones tecnológicas que se pondrán a disposición del proyecto para interoperar con servicios y sistemas ya existentes, así como la capacidad para conectarse a múltiples fuentes de datos y dispositivos.
    - Planificación, metodología y cronograma del servicio integral:

- Servicio de gestión del centro de día.
- Servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

- Equipo de trabajo puesto a disposición para el servicio integral que incluya modelo de organización del propio equipo y modelo de relación con la Administración.
- Equipos materiales destinados al proyecto.
- Plan específico para personas al cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual.
- Plan de mantenimiento y sostenibilidad del servicio:
  - Instalaciones y equipamiento del centro de día.
  - Plan de mantenimiento integral del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.
- Sistemas de interacción en el ámbito comunitario.
- Plan de gestión de riesgos y calidad.

Índice y resumen ejecutivo de la propuesta.	Se describirán de manera sucinta los aspectos claves de la propuesta. El resumen ejecutivo será de máximo 12 páginas.
Presentación del licitador e identificación de la oferta.	Datos de la entidad ofertante. Se describirán de manera sucinta los principales medios humanos, materiales, y experiencia en la prestación de servicios asistenciales con la que cuenta el licitador, pudiéndose añadir información de otras entidades que formen parte de su propuesta, por ejemplo, en calidad de subcontratistas.
Descripción técnica de la solución propuesta	• Experiencia previa. • Detalle de los objetivos funcionales propuestos. • Alcance de la propuesta. • Detalle de las especificaciones técnicas y funcionales de la solución integral propuesta, debiendo figurar las capacidades de la solución tecnológica propuesta. Deberá incluir: o Detalle de las características funcionales del servicio de gestión del centro de día. o Detalle de las características y especificaciones funcionales del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar. o Detalle de la capacidad de las soluciones tecnológicas que se pondrán a disposición del proyecto para interoperar con servicios y sistemas ya existentes, así como la capacidad para conectarse a múltiples fuentes de datos y dispositivos.
Planificación, metodología y cronograma de la propuesta para la realización del servicio integral objeto del contrato.	Servicio de Gestión del Centro de Día: Detalle de las tareas, hitos y entregables propuestos al cumplimiento del objeto del contrato. Detallar organigrama, funciones y planes de formación del personal, retribución, tipo de contrato laboral de los/las empleados/as, y convenio laboral aplicable. Detallar el sistema de organización del trabajo diario propuesto, así

	como la descripción de los canales de comunicación interna y externa con terceros, controles, evaluaciones y coordinación de las diferentes tareas identificadas al efecto. Detallar los programas propuesto de atención a la persona usuaria según su tipología. Detallar los programas de intervención con las familias cuidadoras propuestos. Detalle de los mecanismos de coordinación e integración de los servicios tecnológicos con la gestión del Centro de Día. Se deberá identificar, y en su caso detallar, si la propuesta incluye interfaces intuitivas y cumple con las premisas relativas al "*User Experience*" para la sala de control en el centro de día.
	Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar. Detalle de la organización y metodología de trabajo propuestas para dar cobertura a los distintos servicios identificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con las actividades de desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas para los servicios de apoyo para la permanencia en el hogar. Detalle de los resultados esperados que se pretenden obtener. Se deberá identificar las tareas, hitos y entregables propuestos para reflejar los resultados esperados, así como los indicadores de calidad y evaluación de resultados. Detallar el sistema de organización y coordinación del trabajo, así como el calendario de trabajo propuesto. Se deberá identificar el organigrama, funciones y roles de cada uno de los agentes participantes en el proceso. Detallar planes de formación a las personas usuarias de la solución tecnológica propuesta como parte del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, así como a los cuidadores de las personas usuarias. Detallar propuesta de cuadro de mandos de indicadores, sistemas de valoraciones etc. Para el correcto seguimiento y desarrollo de la ejecución del servicio. Detalle del modo en que las tecnologías a aplicar van a lograr alcanzar las funcionalidades descritas en el pliego.
Equipo de trabajo puesto a disposición para el servicio integral que incluya modelo de organización del propio equipo y modelo de relación con la Administración.	Detalle del dimensionamiento del equipo humano, así como la adecuación de los perfiles del equipo de trabajo a cada una de las tareas previstas para cubrir las necesidades asistenciales tanto de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar como de las personas del centro de día. Se deberá identificar la adaptación del número de personal encargado del servicio de apoyo para la permanencia del hogar según el número de hogares adscritos al servicio y el número de plazas disponibles para el servicio de respiro. Definición y detalle del equipo humano adscrito a la prestación del servicio tanto de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar como de las personas del centro de día.
Equipos materiales	Detalle de los medios materiales para la correcta ejecución y

destinados al proyecto.	desarrollo de la solución integral. Se deberá tener en cuenta los medios necesarios en los dos servicios que integran la solución integral especificados en el PPT. Se deberá prever actualización de dispositivos, reparación, incorporación de nuevas tecnologías a lo largo de la vida del proyecto, etc. Se incluirá como medios materiales licencias de software, mantenimiento de la plataforma etc. Se detallará los recursos materiales destinados a la ejecución del proyecto, así como la adecuación y alcance de los mismos. Se deberá identificar en qué medida los recursos propuestos son susceptibles de ser empleados para la prestación de los siguientes servicios: • Servicio de análisis de patrones de comportamiento y hábitos por detección de movimiento, voz u otro. • Servicio de monitorización de caídas y control de equilibrio. • Servicio de estimulación e interacción cognitiva, física o social. • Servicio de coordinación avanzada de cuidadores y demás personal de apoyo a la persona en situación de dependencia en el hogar. • Servicio de Asistencia Virtual especializado en protocolo COVID. • Servicio de soporte a la decisión mediante tecnologías de Inteligencia Artificial y Big Data con capacidad predictiva.
Plan específico para personas al cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual	Detalle de programas, módulos o planes dedicados a mejorar la calidad de vida de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual, residentes en su domicilio, así como a sus cuidador/a(s) principal(es). Se deberá identificar si los mencionados programas o planes incluyen los siguientes objetivos: • Fomentar el bienestar emocional. • Planes para procurar oportunidades de conectar socialmente: adquirir habilidades con el fin de utilizar la comunicación como medio de influir en sus condiciones de vida, en sus rutinas y contextos diarios. Expresar necesidades, deseos, sentimientos y preferencias en un código que los demás puedan entender. • Planes de mejora de la vida familiar.
Plan de mantenimiento y sostenibilidad	Deberá incluir: - Instalaciones y equipamiento del centro día: detallar plan de tareas y actividades requeridas para el correcto mantenimiento de los activos, equipamiento e instalaciones del Centro. - Plan de mantenimiento integral del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.
Plan de sistemas de interacción en el ámbito comunitario	Detallar programas o planes propuestos que promocionen e impulsen la participación con personas mayores de la comarca y otros colectivos, desde la perspectiva del envejecimiento activo.
Plan de gestión de riesgos y calidad del proyecto.	Detalle del plan de riesgos y medidas de contingencia propuestas para garantizar la consecución de los objetivos del proyecto. Se deberá

	identificar actividades y planes vinculados con los siguientes aspectos: ▪ Peligros y riesgos identificados. ▪ Gestión de emergencias. ▪ Prevención de la salud.

10. SOLVENCIA

La acreditación documental de la suficiencia de la solvencia económica y financiera del empresario se efectuará mediante la aportación de documentos acreditativos correspondientes.

10.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Volumen anual de negocios del licitador referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.

Criterios: el importe del volumen anual de negocios del año de mayor volumen será igual o superior al valor anual medio del contrato (IVA excluido), esto es, ochocientos ochenta y siete mil novecientos veintiuno con noventa y ocho céntimos (887.921,98.-) de euro. En el supuesto de UTE se permitirá la solvencia acumulada de sus integrantes.

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil si el empresario estuviera inscrito en dicho registro y, en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por dicho Registro.

10.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Experiencia en la realización de servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato. Se debe demostrar experiencia en al menos el servicio de gestión del centro de día que se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años correspondientes al mismo tipo o naturaleza.

Será requisito mínimo que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución de los tres (3) últimos años de dichos trabajos en el servicio de gestión del Centro de Día sea igual o superior al 70% del valor anual medio del contrato para dicho servicio (IVA excluido), esto es, doscientos cuarenta y cuatro mil seiscientos veintidós con treinta céntimos (244.622,30.-) de euro.

Se acreditará mediante la presentación de una relación de servicios y trabajos para terceros en el ámbito del servicio de gestión del Centro de Día, realizados en los últimos tres (3) años, que incluya una descripción de los trabajos, importe, fechas, y en el caso de servicios o trabajos, destinatario, público o privado de los mismos y los correspondientes certificados de buena ejecución.

11. SEGUROS

Desde el momento de la iniciación del contrato la adjudicataria deberá suscribir, un seguro de la modalidad "*Todo Riesgo Daño material*", que cubra el valor de la totalidad del inmueble, instalaciones, maquinaria equipamientos, utillaje y mobiliario durante todo el plazo de vigencia del contrato, así mismo incluirá como mínimo las siguientes garantías adicionales: Robo, daños eléctricos, roturas, daños estéticos, equipos electrónicos, honorarios de peritos y de profesionales, valor de reposición a nuevo, asistencia y reclamación de daños. AZPIEGITURAK deberá aprobar el contenido de la póliza, así como la elección de la compañía aseguradora. En dicha póliza figurará como beneficiario AZPIEGITURAK, la Diputación Foral de Bizkaia y la adjudicataria.

Igualmente la adjudicataria deberá, en el momento del inicio de contrato, suscribir un seguro de Responsabilidad civil extracontractual, por un importe mínimo de dos millones de euros (2.000.000,00

€), que deberá estar vigente durante todo el plazo de vigencia del contrato, y teniendo la condición de asegurado AZPIEGITURAK, la Diputación Foral de Bizkaia, sin perder estos dos anteriores la condición de terceros, así como la adjudicataria y personas en situación de dependencia de él, subcontratistas y, en general toda persona que intervenga en la explotación del Centro.

El único sublímite admisible será el de accidente de trabajo, estableciéndose como mínimo cuatrocientos cincuenta mil euros (450.000 €).

Las coberturas de la póliza deben ser como mínimo general, accidentes de trabajo, profesional, locativa, productos y defensa y fianzas civiles y penales. Se debe incluir garantías de bienes confiados, guardarropías con el límite mínimo de 30.000 € por siniestro y anualidad.

Por otra parte, la franquicia máxima admisible será de mil quinientos euros (1.500 €) que serán siempre a cargo de la adjudicataria de la explotación.

El seguro suscrito por la adjudicataria deberá cubrir todos los riesgos que se puedan producir en el Centro de día. La adjudicataria presentará antes del comienzo del servicio certificado de seguros de la entidad aseguradora que recoja como mínimo los requerimientos del pliego y certifique que las pólizas se encuentran en vigor y al corriente de pagos, deberá presentar este certificado con carácter anual mientras dure la prestación del servicio.

En caso de prorrogar el Contrato las pólizas anteriormente mencionadas serán revisadas

En caso de incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones, AZPIEGITURAK podrá declarar resuelto el contrato y/o suscribir directamente las oportunas pólizas de seguro, repercutiendo las primas de seguro a la adjudicataria.

La adjudicataria tiene la obligación de realizar la gestión procurando evitar cualquier daño y perjuicio; no obstante, si éstos se dieran por cualquier motivo derivado de la explotación, las indemnizaciones que pudieran corresponder serán a cargo de la adjudicataria quedando liberadas, en cualquier caso, AZPIEGITURAK y la Diputación Foral de Bizkaia de toda reclamación o responsabilidad exigida al respecto.

La contratación de este seguro por la adjudicataria no le libera de sus responsabilidades, por lo que queda obligado a asumir los incumplimientos que la compañía de seguros tenga establecidos.

Durante la prestación del servicio AZPIEGITURAK podrá exigir a la adjudicataria la contratación de seguros adicionales cuando las características de la prestación así lo requieran.

12. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

1. La adjudicataria remitirá de forma trimestral documentación acreditativa de las obligaciones de la adjudicataria respecto al personal que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones de la Seguridad Social (TC1 y TC2) y contratos, del Centro.

   Plazo: La información referida deberá ser suministrada en el plazo máximo de 45 días desde la finalización de cada trimestre natural.

2. La adjudicataria remitirá de forma anual una memoria técnica del desarrollo del servicio durante el periodo anterior, con el fin de servir de base para el análisis de la prestación del servicio. Dicha memoria, deberá contener los siguientes aspectos:

   A. Características generales de las actividades desarrolladas:

   (a) Modo en que están organizadas y ejecutadas.
   (b) Horario-tipo de los días de prestación del servicio.
   (c) Metodología y Recursos técnicos y humanos.
   (d) Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su selección.
   (e) Programas de desarrollo individual.
   (f) Criterios y sistemas de evaluación de los programas de desarrollo individual.

(g) Métodos y recursos de rotación que se utilizarán en las distintas áreas.

(h) Tipología de las personas usuarias. Datos de sexo y edad.

(i) Ratios de atención directa e indirecta.

(j) Actividades de formación y reciclaje del personal.

(k) Datos de sexo por categoría del personal.

(l) Unidad de Atención a la Persona Usuaria. Encuestas de satisfacción

B. Se realizará una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado.

3. De igual forma, la adjudicataria entregará anualmente la documentación que a continuación se detalla:

A. En relación con el último ejercicio:

(a) Cuentas Anuales de la entidad adjudicataria según se establece en el Plan General de Contabilidad.

(b) Memoria económica, que recogerá con un nivel de detalle suficiente las partidas que componen la cuenta de explotación, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, así como cuántos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación económica del servicio.

(c) Informe de auditoría profesional independiente del ejercicio finalizado.

(d) Memoria relativa a la gestión del personal del servicio.

(e) Inventario de inmovilizado que deba ser objeto de reversión, así como programa de mantenimiento del mismo.

(f) En orden al control económico, notificar las subvenciones o ayudas de cualquier tipo que se reciban durante la vigencia de este convenio y que se refieran a su mismo objeto.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada, como fecha límite, el 1 de abril del ejercicio siguiente al que hagan referencia.

B. En relación con el próximo ejercicio:

(a) Presupuesto de explotación.

(b) Memoria Técnica con especial referencia a las principales novedades introducidas respecto al ejercicio precedente.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada con un mes antes del inicio del ejercicio al que se refiera.

En cualquier caso, se podrá solicitar a la adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con su situación patrimonial con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

C. La adjudicataria asegurará que las entidades y/o profesionales subcontratadas para la prestación de los servicios no estén incursas en causa de prohibición, incapacidad o incompatibilidad, cumpliendo los requisitos contenidos en el artículo 60 del TRLCSP.

Josune Sauto Avellanal

Área de Centros Asistenciales.

AZPIEGITUAK S.A.M.P.

ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DEL LOCAL.



- ZONA ETXETIK
- ZONA CENTRO DE DÍA
- ZONA DESPACHOS
- ZONA DE SERVICIO
- TV+I TOMA DE TV E INTERNET
- ① ACCESO PRINCIPAL
- ② VESTIDOR
- ③ TABIQUE MÓVIL PLEGADO
- ④ TABIQUE MÓVIL DESPLEGADO
- ⑤ COMEDOR
- ⑥ OFICIO DE COCINA
- ⑦ SALA DE CURAS - CONSULTA
- ⑧ PELUQUERÍA
- ⑨ VESTUARIO 1
- ⑩ VESTUARIO 2
- ⑪ SALA DE MÁQUINARIA
- ⑫ ACCESO DE SERVICIO

EQUIPAMIENTO			
ZONA - USO	ELEMENTO	DIMENSIONES	UNIDADES
ADMINISTRACION	Mesa redonda de reuniones	70 cm Ø	1
	Mesa de trabajo-oficina	120x80 cm	4
	Silla de trabajo-oficina giratoria c/ruedas		4
COMEDOR	Carro comedor	102x50 cm	1
	Mesa comedor cuadrada	90x90 cm	2
	Mesa coomedor rectangular	160x90 cm	4
FISIOTERAPIA	Colchoneta	200x100 cm	2
	Juego de poleas		1
	Bicicleta estática		1
	Pedalier		3
PELUQUERÍA	Sillón peluquería		1
	Lavacabezas móvil		1
	Tocador		1
SALA DE CURAS - CONSULTA	Carro de curas	62x48 cm	1
	Camilla plegable	180x55 cm	1
	Taburete	35 cm Ø	1
	Escabel		1
ZONA DE SERVICIO	Carro de basuras	84,5x50 cm	1
	Lavadora		1
	Secadora		1
VESTUARIOS	Banco de vestuario - sobre de madera	150x40 cm	1
	Banco de vestuario - sobre de madera	80x40 cm	1
	Armario taquillero doble c/ tejadillo	180x36 cm	16
	Secador de manos con papel		2
GENERAL - VARIAS ZONAS	Armario separador c/ ruedas	110x50x110 cm	11
	Mesa plegable para actividades c/ ruedas	160x90 cm	4
	Mesa redonda para actividades	110 cm Ø	5
	Grúa de bipedestación		1
	Arnés compatible con grúa de bipedestación		1
	Silla de ducha		1
	Separador de espacios grande tipo biombo		2
	Silla apilable, estable, ligera, c/ brazos		75
	Butaca relax reclinable, extensible		30
	Mesa de cultivo c/ ruedas, c/ lámparas LED		5
	Macetero		4
	Accesorio de agua-drenaje mesa de cultivo		3
	Smart TV	65 pulgadas	2
	Pantalla interactiva c/ soporte de ruedas	65 pulgadas	2

0 1 2 3 5 10

ESCALA GRÁFICA

ANEXO II.- ÁREA DE INFLUENCIA DEL SERVICIO DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

