

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRAN LA ADJUDICACION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE APOYO TECNICO EN EL PROCEDIMIENTO DE VALORACION Y ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DEL RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DEPENDENCIA EN BIZKAIA Y DE SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DE SUS PROGRAMAS INDIVIDUALES DE ATENCIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato de servicios para el desarrollo del Programa de Apoyo Técnico en el procedimiento de Valoración de la Situación de Dependencia y de la Orientación a recursos y/o servicios de las personas que, teniendo vecindad Administrativa en el Territorio Histórico de Bizkaia solicitan el reconocimiento del grado de dependencia, así como de la revisión en su caso de dicho grado de dependencia y/o del PIA (Programa Individualizado de Atención). Dicho programa de apoyo técnico se realizará tanto en los supuestos en que la solicitud sea petición de la persona interesada como en los supuestos que se realicen de oficio a instancias de las Administraciones Públicas Competentes.

Asimismo es objeto de este contrato realizar el seguimiento del desarrollo de los Programas Individuales de Atención de las personas que se determinen desde el Servicio de Valoración y Orientación.

2. CARACTERÍSTICAS TECNICAS QUE DEBE REUNIR EL PROYECTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA OBJETO DE CONTRATO

2.1 Delimitación de las personas destinatarias del programa

2.1.1 En el Programa Apoyo Técnico en el procedimiento de la valoración de la situación de dependencia y Orientación a recursos y/o servicios, se incluirá a toda persona con vecindad administrativa en el Territorio Histórico de Bizkaia, que solicite el reconocimiento de la situación de dependencia.

2.1.2 En el Programa de Apoyo Técnico para la realización de revisiones se incluirá tanto a las personas que soliciten revisión del grado y nivel de dependencia, como a las que soliciten revisión del PIA. Asimismo se incluirán los casos que se revisen de oficio a instancia de las Administraciones Públicas competentes.

2.1.3 en el Programa de Apoyo Técnico para el seguimiento del desarrollo de los Programas Individuales de Atención se incluirá a las personas desde el servicio se determine para la realización de dichos seguimientos, en aras de conocer la situación que respecto a la atención a su situación de dependencia se está realizando

En cualquier caso, el apoyo técnico se realizará por la entidad adjudicataria a demanda y por indicación del Servicio competente de Gizarte Ekintza Saila - Departamento Foral de Acción Social.

2.2 Normativa reguladora y baremo a observar en las valoraciones y revisiones de la situación de dependencia

Se observará, en todo caso, la normativa reguladora del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia vigente en Gizarte Ekintza Saila - Departamento Foral de Acción Social o la que la sustituya, y los baremos y modelos de impresos recogidos en la misma y/o facilitados por el Servicio de competente de Gizarte Ekintza Saila - Departamento Foral de Acción Social.

2.3 Alcance del contrato

El apoyo técnico a la valoración y orientación que deberá efectuar la entidad adjudicataria del contrato servirá de base para la posterior elaboración del Dictamen de la situación de dependencia por parte de los Órganos de Valoración del Servicio de Valoración y Orientación, así como para la elaboración del PIA, por lo que en todo caso comprenderá los siguientes aspectos:

- El reconocimiento médico con recogida de datos en todos los aspectos de la persona solicitante, en función del baremo de valoración de la dependencia (BVD).
- El reconocimiento médico y recogida, en su caso, de datos de todos los aspectos de la persona solicitante en base al instrumento de valoración y orientación RAI-screener+
- El reconocimiento médico y recogida de datos en función de la Escala de Valoración Específica (EVE), de todos los aspectos de la persona solicitante si ésta fuera menor de 3 años o escala que a futuro se determine para menores de 6 años.
- La realización de informes de los aspectos sociales de la persona solicitante
- La realización de una Propuesta de Servicios y/o prestaciones, que servirá para la posterior realización del Programa Individual de Atención (PIA)
- La detección de factores de riesgo o, en su caso, indicadores, con la utilización del instrumento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos en personas mayores de Euskadi.
- Detección de sobrecarga en personas cuidadoras mediante la escala de Guberman u otra que se determine.
- Realización del baremo de movilidad
- Informes sociales y/o sanitarios de otra índole, a petición del Servicio de Valoración y Orientación de Gizarte Ekintza Saila- Departamento Foral de Acción Social, que puedan ser necesarios para la valoración.

La entidad adjudicataria realizará las actividades y tareas preparatorias que sean necesarias para efectuar las anteriores valoraciones; tales como elaboración de agendas, concertación de citas, atención e información a las personas interesadas.

Asimismo se encargará de la incorporación escaneada de toda la documentación generada en las visitas.

El Servicio de Valoración y Orientación pondrá a disposición de la entidad adjudicataria los datos y documentos que fueran procedentes para que ésta realice la oportuna valoración de las personas solicitantes.

2.4 Ejecución del contrato

La realización del Programa de Apoyo Técnico a la Valoración y Orientación comprenderá, como mínimo, las siguientes actividades:

A) Recogida de datos de la situación de dependencia

1. En base a la relación de personas a valorar que le será facilitado por el Servicio de Valoración y Orientación de Gizarte Ekintza Saila - Departamento Foral de Acción Social con una periodicidad de actualización diaria, la entidad adjudicataria confeccionará las agendas de visitas a domicilio, para lo que previamente deberá concertar telefónicamente con todas y cada una de las personas solicitantes, la cita correspondiente. Los reconocimientos se realizarán en el domicilio habitual de la persona solicitante, siempre y cuando se encuentre dentro del Territorio Histórico de Bizkaia. En el momento

de concertar la cita deberá asegurarse no sólo la presencia física de la persona solicitante, sino de la persona cuidadora y/o la que ejerza la representación legal que, en caso necesario, pueda facilitar la información y documentación necesarias.

2. Los y las profesionales de la empresa adjudicataria acudirán al domicilio de la persona solicitante y procederá a la recogida de datos de todos los aspectos sociosanitarios necesarios, siempre en presencia física de la persona solicitante.

3. El personal de la entidad adjudicataria introducirá todos los datos de las visitas realizadas en soporte informático. Dicho soporte informático le será facilitado por el Servicio de Valoración y Orientación de Gizarte Ekinlza Saila - Departamento Foral de Acción Social. En todo caso la empresa se compromete a realizar las adaptaciones necesarias para disponer de un sistema informático compatible con el sistema de la DFB.

La introducción de datos se llevará a cabo vía telemática.

4. La entidad adjudicataria entregará toda la documentación elaborada, tanto en soporte papel como informático, al Servicio de Valoración y Orientación.

5. Los informes deberán realizarse y presentarse en el Servicio de Valoración y Orientación en el plazo de un (1) mes desde la fecha de remisión del listado de solicitantes.

B) Apoyo Técnico para las Revisiones del grado y nivel de dependencia y/o revisiones del PIA

1. El Servicio de Valoración y Orientación facilitará a la entidad adjudicataria un listado, de las personas a las que corresponde en su caso realizar una revisión del grado de dependencia.

2. En base al listado que le será facilitado por el Servicio de Valoración y Orientación, la entidad adjudicataria confeccionará las agendas de visitas a domicilio, para lo que previamente deberá concertar telefónicamente con todas y cada una de las personas solicitantes, la cita correspondiente. La recogida de datos en el caso de las revisiones se efectuará también en el domicilio de la persona solicitante siempre y cuando se encuentre en el Territorio Histórico de Bizkaia. En el momento de concertar la cita deberá asegurarse no sólo la presencia física de la persona solicitante, sino de la persona cuidadora y/o la que ejerza la representación que, en caso necesario, pueda facilitar la información y documentación necesarias.

3. Los y las profesionales de la empresa adjudicataria acudirán al domicilio de la persona solicitante y procederán a la recogida de datos de todos los aspectos sociosanitarios necesarios, siempre en presencia física de la persona solicitante.

4. El personal de la entidad adjudicataria introducirá todos los datos de las visitas realizadas en soporte informático. Dicho soporte informático le será facilitado por el Servicio de Valoración y Orientación de Gizarte Ekinlza Saila - Departamento Foral de Acción Social. En todo caso la empresa se compromete a realizar las adaptaciones necesarias para disponer de un sistema informático compatible con el sistema de la DFB.

La introducción de datos se llevará a cabo vía telemática.

5. La entidad adjudicataria entregará toda la documentación elaborada, tanto en soporte papel como informático, al Servicio de Valoración y Orientación

6. Los informes de las revisiones deberán realizarse y presentarse en el Servicio de Valoración y Orientación en el plazo de un (1) mes desde la fecha de remisión del listado personas solicitantes.

C) Informes socio-sanitarios a petición del Servicio de Valoración y Orientación de la Dependencia de Gizarte Ekinlza Saila - Departamento de Acción Social.

Dada la naturaleza misma del programa, sujeto a cambios de normativa o de criterios a nivel estatal y

que no es posible prever, puede ser necesario la realización de otro tipo de reconocimientos e informes sociosanitarios para completar la valoración. Dichos informes se realizarán, siempre a demanda del Servicio de Valoración y Orientación.

En todo caso, los Equipos de Valoración de la entidad adjudicataria realizarán todos los informes bajo la supervisión y de acuerdo con las instrucciones de los Órganos de Valoración adscritos al servicio de Valoración y Orientación

D) Apoyo Técnico a los seguimientos de los Programas Individuales de Atención

1. El Servicio de Valoración y Orientación facilitará a la entidad adjudicataria un listado, de las personas a las que corresponde en su caso realizar el seguimiento de su programa Individual de atención.

2. En base al listado que le será facilitado por el Servicio de Valoración y Orientación, la entidad adjudicataria confeccionará las agendas de visitas a domicilio, para lo que previamente deberá concertar telefónicamente con todas y cada una de las personas la cita correspondiente.

3. Los y las profesionales de la empresa adjudicataria acudirán al domicilio en el que esté la persona solicitante y procederán en presencia de la misma a la recogida de datos de todos los aspectos sociosanitarios tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras, necesarios, para realizar el seguimiento.

4. El personal de la entidad adjudicataria introducirá todos los datos de las visitas realizadas en soporte informático

5. La entidad adjudicataria entregará toda la documentación elaborada, tanto en soporte papel como informático, al Servicio de Valoración y Orientación

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

3.1. El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria la ejecución del contrato destine a la ejecución del contrato deberá estar formado, al menos, por el siguiente personal:

- 20 médicos/as y
- 20 trabajadores/as sociales.
- 1 psicólogo/a

Además, en aras a la atención a las personas en el idioma elegido por las personas solicitantes, como mínimo la mitad, deberán tener conocimientos de euskera y algún nivel reconocido.

Asimismo, la entidad adjudicataria se obliga a elevar o, en su caso, disminuir, el número de profesionales de valoración en función de la fluctuación de la demanda, sin que, en modo alguno, el número de profesionales sea inferior al anteriormente previsto

- 7 Administrativos/as.

Dado que las tareas a realizar son básicamente la introducción de grandes cantidades de datos en soporte informático, así como procesamiento de textos, realización de llamadas y organización de agendas, etc. deberá poseer un perfil de secretariado, con especial habilidad en el manejo de herramientas informáticas.

Además todos los y las administrativos tendrán conocimiento de euskera con nivel reconocido y al menos dos (2) con un nivel EGA o equivalente, para el apoyo en la realización de informes en euskera.

Por otra parte la entidad adjudicataria se comprometerá a la contratación de profesionales con perfil

de fisioterapeuta, o enfermería en caso de que fuera necesario.

La entidad adjudicataria deberá disponer de establecimiento o sede en el Territorio Histórico de Bizkaia.

Asimismo, la entidad adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

En este orden de cosas, se hace constar que la Diputación Foral de Bizkaia queda desvinculada, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.

4. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS INFORMES

Realización de muestreos de contraste

4.1 Descripción de los muestreos

Al finalizar el primer mes de actividad los Órganos de Valoración del Servicio de Valoración y Orientación llevarán a cabo un muestreo sobre las personas solicitantes que ya han sido visitadas por la entidad adjudicataria, con el objeto de medir la calidad y corrección de la recogida de datos y de los informes realizados. El muestreo contendrá un número no inferior a cincuenta (50) y no superior a setenta y cinco (150) casos.

Además cada seis (6) meses a partir de la realización del muestreo inicial realizado al finalizar el primer mes de actividad, los Órganos de Valoración del Servicio de Valoración y Orientación llevarán a cabo un muestreo como mínimo sobre el 1% del total de los casos visitados en cada periodo de tiempo, para el control de calidad de la recogida de datos y de los informe realizados.

Al finalizar los muestreos, se compararán los datos con la recogida de datos realizada por la entidad adjudicataria.

En la comparación caso por caso se comprobarán los siguientes aspectos:

1. Grado de dependencia según el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD), o en su caso según la Escala de Valoración Específica (EVE) que se deriva de la recogida de datos realizada por los y las profesionales de la empresa adjudicataria con el determina el Órgano de Valoración.
2. Diferencia de puntuación que implique el acceso o no a diferentes recursos
3. En su caso, calificación según el instrumento de valoración RAI- Screene + del grupo de clasificación RUG-III y el algoritmo Michigan Choice de necesidades de cuidados
4. Cumplimiento de requisitos adecuados para el recurso propuesto en la Propuesta de Servicios y/o prestaciones.
5. Orientación correcta teniendo en cuenta todos los servicios y prestaciones que pueden ser pertinentes en el caso

Los intervalos máximos de admisión o tolerancias para cada uno de los aspectos serán del 5%.

4.2 Actuaciones derivadas de los muestreos

1. Muestreo inicial (al finalizar el primer mes de actividad)

En función de los resultados del muestreo, las actuaciones podrán ser las siguientes:

a) El resultado es satisfactorio

En este caso, previa notificación del Servicio de Valoración y Orientación a la entidad, se continuará con la ejecución del programa de Apoyo Técnico.

b) El resultado rebasa las tolerancias admisibles pero, a juicio del Servicio de Valoración y Orientación, pueden corregirse los defectos que han podido provocar las divergencias.

En este caso, la entidad adjudicataria se pondrá a disposición del Servicio de Valoración y Orientación con el fin de esperar sus instrucciones, quedando en suspenso el Programa, y poniendo en conocimiento de tal circunstancia al Servicio de Contratación del Departamento de Presidencia.

c) El resultado rebasa las tolerancias admisibles y, a juicio del Servicio de Valoración Y Orientación se observan deficiencias por parte del adjudicatario por las que se presume la imposibilidad de que puedan desarrollar el servicio cumpliendo las exigencias de calidad.

En este caso y previo informe justificativo emitido por el Servicio de Valoración y Orientación se propondrá la resolución del contrato poniendo en conocimiento de tal circunstancia al Servicio de Contratación del Departamento de Presidencia.

2. Muestreos posteriores (cada 6 meses a partir del muestreo inicial)

Tendrán por objeto el control en la realización de los informes de las valoraciones, con carácter periódico, de cara a mantener los niveles de calidad.

En función de los resultados de cada uno de los muestreos, las actuaciones podrán las siguientes:

a) El resultado es satisfactorio

En este caso, se continuará con la ejecución de las valoraciones.

b) El resultado no es satisfactorio

En este caso, el Servicio de Valoración y Orientación notificará dicha circunstancia a la entidad adjudicataria, que dispondrá de un plazo de cinco (5) días para presentar las alegaciones que considere oportunas.

En el supuesto de que las alegaciones sean atendidas, se entenderá que el resultado del muestreo es satisfactorio y se continuará con la ejecución de las valoraciones.

En el supuesto de que no se produzcan alegaciones o éstas fueren desestimadas mediante informe motivado, emitido por el Servicio de Valoración y Orientación, la entidad adjudicataria se pondrá a disposición de dicho Servicio con el fin de esperar sus instrucciones, quedando en suspenso la realización del programa, poniendo en conocimiento de tal circunstancia al Servicio de Contratación del Departamento de Presidencia.

Si se produjeran dos muestreos semestrales sucesivos con resultado no satisfactorio, se propondrá la resolución del contrato, poniendo en conocimiento de tal circunstancia al Servicio de Contratación del Departamento de Presidencia.

5. CURSO DE FORMACION

Los y las profesionales de la entidad adjudicataria, con carácter previo al comienzo de la ejecución del contrato, deberá asistir a un curso de formación impartido por miembros de los Organos de Valoración del Servicio de Valoración y Orientación. Dicho curso tendrá por objeto el adiestramiento del personal de la entidad adjudicataria en la correcta realización de los reconocimientos e informes requeridos para la posterior emisión de los dictámenes de situación de dependencia y PIAs. Asimismo se instruirá

en el resto de herramientas que haya que utilizar como el RAI-screener+, herramienta de prevención y detección de malos tratos a personas mayores, cuidadora

6. EVALUACION

La ejecución del programa contará con un sistema de evaluación, diseñado por la entidad adjudicataria, que contemple:

- La evaluación de la cobertura
- La evaluación del proceso
- La evaluación de los resultados

7. PRESENTACION DE RESULTADOS

La entidad adjudicataria deberá elaborar y presentar:

1. Estadillos mensuales de los casos atendidos organizados por tipo de informe realizado, municipio, resultados propuestos e incidencias.
2. Los informes pertinentes correspondientes a cada una de las personas solicitantes reconocidas
3. Memoria anual de la actividad realizada, comprensiva de los casos atendidos, características y diagnósticos. La referida memoria deberá presentarse dentro la primera quincena del respectivo ejercicio.
4. Informe-evaluación de la ejecución del programa de acuerdo con lo establecido en la condición 6.

8. OBLIGACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVAN DEL RÉGIMEN LINGÜÍSTICO VIGENTE

En cumplimiento de lo dispuesto en el art. 16 del Decreto Foral 22/2009, del Decreto Foral 22/2009, de 17 de febrero, que regula el uso de las lenguas oficiales en el ámbito de la Diputación Foral de Bizkaia, la empresa adjudicataria garantizará la atención a las personas usuarias en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

La empresa adjudicataria, en sus relaciones con la Diputación Foral de Bizkaia, las personas usuarias y familiares encargados/as de las mismas, utilizará los impresos bilingües, aprobados por el Departamento de Acción Social, en los que figure la pertenencia del servicio a la Diputación Foral de Bizkaia

El departamento promotor del contrato, como director de los trabajos, velará por el cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de lo dispuesto en el presente artículo y del correcto uso de las lenguas oficiales

9. PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o

digital, así como, desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

10. PROTECCION DE DATOS

La entidad adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y particularmente, por su artículo 12, y, por lo que se refiere a los ficheros delegados en el Servicio de Valoración y Orientación del Departamento de Acción Social, así como a los delegados por otras administraciones, tratará únicamente estos datos conforme a las instrucciones establecidas por el Responsable de Ficheros y reflejadas en los manuales de las correspondientes aplicaciones, y no los aplicará ni utilizará para otros fines, ni los comunicará ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además cumplirá con las medidas técnicas y organizativas indicadas en el Documento de Seguridad de la Diputación Foral de Bizkaia, y que como mínimo serán, en cualquier caso, las estipuladas por el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

La entidad adjudicataria, se compromete a mantener disponibles en sus instalaciones los datos facilitados por la Diputación Foral de Bizkaia durante todo tiempo de vigencia del contrato, devolviendo todos los soportes al Responsable del Fichero y cancelando las copias existentes en sus instalaciones en el momento de finalización del mismo.

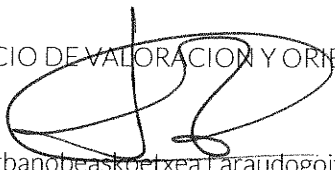
La Diputación Foral de Bizkaia se reserva el derecho de auditar las prácticas realizadas por la entidad adjudicataria con una frecuencia mínima de dos años en lo relativo al tratamiento y conservación de derechos con datos de carácter personal.

Asimismo, la entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o

conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del contrato.

En Bilbao, a 9 de noviembre de 2017

LA JEFA DEL SERVICIO DE VALORACION Y ORIENTACION


Lourdes Zurbanobeaskoetxea Laraudogoitia

~~VºBº EL SUBDIRECTOR GENERAL PARA LA
PROMOCION DE LA AUTONOMIA PERSONAL~~


Imanol Madariaga Sasieta

VºBº EL DIRECTOR GENERAL PARA LA
PROMOCION DE LA AUTONOMIA PERSONAL


Sergio Murillo Corzo