
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de servicios sociales que tiene por objeto la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de Calahorra, aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 14 de marzo de 2016

1ª.- AMBITO DEL SERVICIO

1.1. Se requiere del adjudicatario del presente contrato de servicios sociales la prestación de parte del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Calahorra, siendo la finalidad de este servicio el interés público que subyace en el apoyo integral a las personas y/o familias, para garantizar su autonomía dentro de su propio hogar y/o entorno social, encaminada a conseguir como objetivos prioritarios:

- Lograr un marco de convivencia familiar saludable y una relación positiva con el entorno, evitando situaciones de deterioro personal y social.
- Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- Lograr una autonomía personal y familiar.
- Procurar la permanencia de las personas usuarias durante el mayor tiempo posible en su medio habitual y prevenir internamientos innecesarios en las instituciones.
- Prevenir situaciones de exclusión social.
- Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro personal y social.
- Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- Servir como medida de apoyo a las familias y a las personas cuidadoras de los usuarios del servicio.
- Servir de medida de protección del menor en situación de riesgo, de conformidad con la Ley 1/2006, de 28 de febrero, de Protección de Menores de La Rioja y normativa de desarrollo.

1.2. Atenciones que ofrece la ayuda a domicilio:

A) Atenciones básicas de carácter personal. Engloban todas aquellas actividades de la vida diaria que se dirigen a los usuarios del servicio. Se desarrollan las siguientes tareas:

- Aseo personal, incluyendo: cambio de ropa, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal a encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.

- Ayuda o apoyo a la movilización.
- Control y seguimiento de la ingestión de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario.
- Levantar de la cama y acostar.
- Acompañamiento a visitas terapéuticas, a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario (centro de día, colegio, etc...) o a otras actividades de ocio y convivencia, cuando por su regularidad y constancia no puedan ser realizadas por otras personas o servicios.
- Recogida y gestión de recetas con el usuario o el/la auxiliar solo/a y documentos relacionados con la vida diaria del usuario.
- Igualmente se considera atención personal al arreglo de la habitación y la administración de desayuno, comida y cena.
- Habilitar en tareas domésticas.
- Habilitar en organización de hogar.
- Otros no especificados en la relación anterior.
- En ningún caso se considerarán prestaciones de ayuda a domicilio de naturaleza y contenido sanitario.

B) Atenciones básicas de carácter doméstico. Recoge todas las actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar:

- Limpieza extraordinaria. Previa a la puesta en marcha de los SAD cuando la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares). Consiste en desinfectar, barrer, fregar y tirar objetos inservibles y basuras. El material para realizar esta limpieza, corre a cargo de la empresa prestadora del servicio.
- Limpieza general de mantenimiento. Es la que se hace como apoyo a usuarios que tienen dificultades para tareas y limpiezas que requieren esfuerzo o que su realización supone riesgo para el usuario, como son cristales, zonas altas, techos, habitaciones que no se usan ... etc. La periodicidad de las mismas se detalla en las Instrucciones que se facilitan al usuario en el inicio del servicio.
- Limpieza habitual. Es la que se hace como apoyo a los usuarios que no pueden realizar tareas que requieren bastante frecuencia: hacer la cama, barrer, fregar vajilla, limpiar sanitarios.

- Se excluyen aquellas tareas que corren un riesgo para la auxiliar y que no contribuyen a una mayor calidad de vida del usuario: movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, limpieza de dorados y cromados, abrillantamiento de suelos, limpieza de escaleras.
- Lavado, planchado y repasado de ropa. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el usuario. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender la ropa, se incluye lavado de útiles de limpieza.
- Realización de compras de alimentos, cotidianos o semanales, a cuenta del usuario, con el beneficiario o el/la auxiliar solo/a, y siempre con la suficiente organización en cuanto a frecuencia, lugares de adquisición, etc.
- Cocinado de alimentos.
- Otros no especificados en la relación anterior.

C) Atenciones básicas de carácter socio-educativo, que incluye las siguientes tareas:

- En unidades familiares con especiales dificultades, apoyo en tareas de atención a menores, pautas de higiene, y alimentación, control de asistencia escolar y otros apoyos concurrentes tendentes a fomentar su desarrollo y autonomía personal.
- Las tareas personales se desarrollará por Auxiliares de Ayuda a Domicilio que contarán con indicaciones específicas acordes con el trabajo a desarrollar con los menores, en base a pautas establecidas por los profesionales del programa de atención a personas y familias en situación de riesgo.

1.3. La previsión de cobertura de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, sería de **32.800 horas anuales de servicio**, y durante cuatro años a partir del 1 de julio de 2016 pudiendo ser prorrogado hasta dos años más, de acuerdo con las condiciones señaladas en el presente Pliego y las que ofrezca el adjudicatario.

La relación de horas será aproximadamente de **2.733 horas mensuales**. Esta relación de horas podrá aumentarse o disminuirse en función de las solicitudes de ayuda a domicilio que se realicen una vez se inicie la prestación del servicio, y durante todo el periodo de ejecución del contrato.

2ª.- REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE CON RELACION A LA GESTION DEL SERVICIO

2.1. El servicio deberá prestarse en el horario que establezca el Ayuntamiento de Calahorra a través de la Trabajadora Social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio, entre las 8,00 y las 21,00 horas de LUNES a VIERNES. El adjudicatario realizará la adscripción a cada destinatario de un auxiliar concreto cuyos nombres se facilitarán al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento, una vez iniciada la prestación del servicio, con el fin de poder controlar y responsabilizarse del exacto cumplimiento de la prestación convenida al contratista.

El adjudicatario deberá dar aviso a la Trabajadora Social responsable de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuyan las necesidades personales o de vivienda de los usuarios.

2.2. Deberá tener oficina abierta y organización administrativa, técnica y funcional en el municipio de Calahorra, en la fecha del comienzo del contrato. Será necesario que disponga de teléfono, e-mail y fax funcionando en horario permanente.

También dispondrá de teléfono móvil que garantice la localización del coordinador de la empresa por parte de las auxiliares en caso de producirse incidencias durante su jornada de trabajo, así como de los usuarios, con el fin de que sean resueltas en el momento en que se produzcan.

2.3. Asumirá todos los gastos de ropa de trabajo identificativa, así como lo necesario para realizar la atención personal (guantes y fajas lumbares...). Deberá vigilar que la prestación del servicio se realice con calzado adecuado.

2.4. Préstamo de Ayudas Técnicas. La empresa facilitará, temporalmente, aquéllas herramientas que a criterio de los técnicos necesite el usuario para un mejor desenvolvimiento en el hogar: grúas eléctricas, camas articuladas, andadores, sillas de ducha, etc.

2.5. El contratista designará un **coordinador** del servicio con jornada COMPLETA y exclusiva para el municipio de Calahorra. Dicho coordinador deberá contar con los medios necesarios para el desempeño de su trabajo, así como con capacitación y conocimientos técnicos del servicio y con dedicación adecuada para el desempeño efectivo del trabajo; deberá estar en posesión de la Diplomatura o Grado en Trabajo Social, con titulación y formación social, cuyas funciones se encuentran recogidas en el V convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la Autonomía Personal, publicado su registro y publicación en el BOE nº 79, de martes 1 de abril de 2008, debidamente cualificado con la función de dirigir y controlar los servicios a prestar a cada destinatario, así como para disponer de información inmediata, caso de requerimiento de éste por el Área de Servicios Sociales. El coordinador deberá disponer de un teléfono móvil que permita atender las incidencias que pudieran surgir con los usuarios, con los/as auxiliares de ayuda a domicilio o el Área de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Calahorra, así como teléfono de urgencias para su uso fuera de la jornada del Ayuntamiento de Calahorra. El contratista realizará un **Cuadro de Incidencias Diarias**, que será remitido al Área de Servicios Sociales con una periodicidad semanal.

Tareas del coordinador:

- ✓ Seleccionará al personal adecuado a las características de cada caso.

- ✓ Mantendrá comunicación con cada usuario para garantizar el buen ajuste del servicio.
- ✓ Informará al usuario con la debida antelación de cuantas incidencias se produzcan o se vayan a producir en la prestación del servicio (cambios de horarios, de auxiliar...)
- ✓ Coordinará al personal que desempeña los servicios, aportando estrategias en la prestación del servicio en cada caso, recogiendo información detallada de las tareas realizadas y tiempos empleados, valorando el trato dispensado al usuario y la calidad de la relación.
- ✓ Realizará propuestas que incluyan modificación de tareas o de intensidad, así como provisión de apoyos técnicos y otras cuestiones que redunden en la mejor atención del usuario y en la prevención de riesgos en la realización del servicio.
- ✓ Será el responsable frente a la Administración, de que se cumplan cuantas acciones de mejora plantee la Empresa.
- ✓ La información recabada en el desarrollo de todas estas tareas será puntualmente trasladada al técnico municipal por vía telefónica y en la coordinación mensual.
- ✓ Cuando se produzca un alta de un usuario en el servicio, la coordinadora de la empresa contará con la información suficiente para la correcta prestación del servicio y acudirá a la visita de alta, en la que se entregará el Manual del Servicio.

2.6.El contratista deberá disponer en todo momento de personal suficiente y capacitado para la prestación del servicio, extremo que acreditará por cualquier medio idóneo justificativo de conocimientos exigidos para el trabajo de Auxiliar de Hogar y Auxiliar de Ayuda Domicilio.

Actualmente y de acuerdo con la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para ejercer como profesional del sector de la atención socio-sanitaria (cuidadores, gerocultores o similares; asistentes personales y auxiliares de ayuda a domicilio) será obligatorio tener una titulación oficial que acredite tus competencias profesionales, tal y poseer al menos uno de los siguientes títulos:

- ✓ Título de formación profesional de grado medio.
- ✓ Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.
- ✓ Certificado de Profesionalidad SSCS0208 "Atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales" o el Certificado de Profesionalidad SSCS0108 "Atención socio-sanitaria a personas dependientes en el domicilio".

Deberá seleccionar y formar, previamente a la prestación, al personal destinado a cada servicio, de modo que la asignación del auxiliar sea lo más adecuada posible al perfil del usuario, incluyendo la posesión del "carnet de manipulador de alimentos" en aquellos casos que se requieran.

El personal de atención directa deberá reunir los requisitos de acreditación de competencias profesionales en los plazos y ratios marcados por la Administración competente.

La empresa dispondrá de personal para sustituir de inmediato a cualquier auxiliar que por distintas causas tenga que faltar a un servicio, sin que el usuario deje de percibirlo en ningún

momento. La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de personal suficiente y capacitado para la prestación del servicio, sin que la reducción del mismo pueda justificarse por razones de absentismo o enfermedad y quedando, en consecuencia, obligada a prestar el servicio, sin que el usuario deje de recibirlo en ningún momento.

La empresa concesionaria deberá promover un Plan de Formación retribuido para el reciclaje formativo del personal, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, cuyo contenido y metodología deberá ser supervisado por el Área de Servicios Sociales. Deberá disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de la legislación vigente en esta materia. Deberá admitir la posible incorporación de alumnado en prácticas de formación en el servicio, sin que ello suponga la sustitución al personal y profesionales de la empresa en las funciones y tareas que son objeto del presente pliego. Se deberán promover en la medida de lo posible, programas tendentes al control de la calidad del servicio.

Dado el carácter personalísimo de la prestación, el personal destinado a cada servicio concreto, deberá ser especialmente seleccionado y formado, de modo que sea lo más adecuado posible a las especiales circunstancias de salud, edad, económicas y sociales, propias de cada destinatario. El personal Auxiliar cumplimentará mensualmente un documento cuya finalidad es Control de entrada y salida, firmada la conformidad por la persona usuaria.

El tiempo necesario entre domicilios no será computado como trabajo efectivo a efectos de facturación al Ayuntamiento y será por cuenta de la empresa, por tanto el tiempo de prestación de servicio a la persona usuaria se realizará por unidades de tiempo en horas de servicio y fracciones de media hora.

El contratista será responsable de las acciones y omisiones de su personal con ocasión del servicio.

2.7. Subcontrataciones. El contrato principal, será realizado por el contratista. Si más tarde éste, considerase necesaria la subcontratación de algún servicio, deberá pedir la previa autorización del Ayuntamiento.

3ª.- ORGANIZACION DEL SERVICIO

Los técnicos municipales realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso.

Los técnicos municipales podrán dar las instrucciones oportunas al Coordinador de la empresa o al auxiliar asignado al caso, para una eficaz realización del trabajo.

El Ayuntamiento comunicará a la empresa, por escrito, la asignación de los servicios con una antelación de siete días naturales, haciendo constar:

- ✓ Las personas beneficiarias y sus características.

- ✓ El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el caso, así como el horario de las prestaciones que lo requieran (levantar, acostar, administrar comidas, acompañar al médico u otras similares).
- ✓ Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario.

El contratista se compromete a cumplir las exigencias previstas en la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal y normativa vigente en la materia. Entre la documentación a presentar por parte del contratista se encuentra el Cuadro de Incidencias Diarias del servicio, los Cronogramas actualizados de las personas usuarias atendidos por el personal de la empresa de forma mensual y la emisión de un **Informe Memoria Anual**, según las pautas que se solicite desde el Área de Servicios Sociales.