

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente concurso es la contratación de la prestación del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, en los términos previstos en estas prescripciones técnicas, lo que se realiza sobre la base de las competencias municipales que establece la Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local en sus artículo 25.2.k y 26.1.c, así como lo establecido en la Ley 1/2002, de 1 de marzo, de Servicios Sociales de La Rioja, también se ha tenido en cuenta la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Este contrato se tipifica como administrativo especial de acuerdo con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio. No obstante, al recibir la prestación directamente el usuario en régimen de monopolio de hecho, se considera su calificación como de servicio público.

2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

CONCEPTO DEL SERVICIO

El objetivo de este programa es permitir la permanencia de la persona en su propio ambiente, asegurando un tratamiento individualizado en la prestación de servicios, mejorando así su calidad de vida, a través de atenciones que:

- complementen la labor de la familia cuando ésta se encuentra desbordada
- compensen una atención familiar inadecuada o la carencia de instituciones apropiadas
- sustituyan a la familia cuando ésta no exista o no se encuentre presente por una situación de emergencia o de crisis

Es un programa especialmente indicado para situaciones de promoción de la autonomía y atención y cuidado en las situaciones de dependencia.

Se realizan intervenciones básicas de apoyo psico-social y habilitador para el desarrollo de las capacidades personales, de la afectividad, de la convivencia y de la integración en la comunidad. Las principales actividades que se refieren a apoyos de carácter personal, y en su caso, doméstico. Puede complementarse con actividades de compañía o medidas de apoyo técnico.

TAREAS Y ATENCIONES ESPECÍFICAS

- **Atenciones básicas de carácter personal.** Engloban todas aquellas actividades de la vida diaria que se dirigen a los usuarios del servicio, a excepción de las de naturaleza y contenido sanitario. Se desarrollan las siguientes tareas:
 - a) Aseo personal, incluyendo: Cambio de ropa, lavado de cabello, también arreglo de su cama y habitación y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño.
 - b) Atención especial al mantenimiento de la higiene personal a encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
 - c) Administración del desayuno, comida y cena.
 - d) Ayuda o apoyo a la movilización.
 - e) Levantar de la cama y acostar.
 - f) Control y seguimiento de la ingestión de los medicamentos prescritos, así como el cuidado de las úlceras por encamamiento, con supervisión del personal sanitario.

- g) Traslado a visitas terapéuticas, a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario (centro de día, colegio...), o a otras actividades de ocio y convivencia, cuando por su regularidad y constancia no puedan ser realizadas por otras personas o servicios.
- h) Acompañamiento y/o apoyo a la persona con discapacidad en tratamientos como rehabilitación, ejercicios en piscina...cuando se precise por las especiales características de la discapacidad.
- i) Recogida y gestión de recetas acompañando al usuario o acudiendo el auxiliar sola, y/o aquellos documentos relacionados con la vida diaria del usuario.
- j) Habilitar en tareas domésticas y en organización del hogar.
- k) Otros no especificados en la relación anterior.

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

- a) Limpieza extraordinaria. Se realiza normalmente previa a la puesta en marcha de los SAD cuando la vivienda se encuentra en malas condiciones de higiene y no es posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares, ...).
Este tipo de limpieza suele consistir en retirar objetos inservibles y basuras, desinfectar y barrer y fregar con productos desinfectantes. El material para realizar este tipo de limpieza, al contrario que en el resto, corre a cargo de la empresa prestadora del servicio.
- b) Limpieza general de mantenimiento. Apoya 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 La periodicidad de las mismas se detalla en las Instrucciones que se facilitan al usuario en el inicio del servicio.
- c) Limpieza habitual. Apoya a los usuarios que no pueden realizar las tareas domésticas más frecuentes: hacer la cama, barrer, fregar vajilla, limpiar sanitarios. Quedan excluidas 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.
- d) 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 o llevar y recoger la ropa a establecimiento para su lavado y el lavado de los útiles de limpieza.
- e) Realización de compras de alimentos, diarias o semanales, a cuenta del usuario, con el beneficiario o la auxiliar sola, con la suficiente organización en cuanto a frecuencia, lugares de adquisición, etc.
- f) Cocinado de alimentos.
- g) Otros no especificados en la relación anterior.

(*) Debido al uso habitual es normal un desgaste o deterioro del material que el/la auxiliar utiliza. El repuesto de este material, así como el suministro de guantes para limpieza, correrá a cargo del usuario. Por ello no podrá exigir la reparación del daño en lo que pudiera suceder: roturas, decoloraciones, pérdidas, etc., salvo evidente negligencia o intencionalidad por parte de la auxiliar.

□ **Atenciones básicas de carácter socio-educativo:** Recoge todas las actividades y tareas básicas que favorezcan:

- a) Apoyo en el desarrollo de las capacidades personales.
- b) Apoyo y fomento de la adquisición de hábitos de carácter básico: higiene, alimentación, organización del hogar, limpieza del hogar, cuidado de los niños, salud,...
- c) Control y acompañamiento de menores al colegio, u otras acciones que se establezcan en el proyecto de intervención.
- d) Acompañamiento en actividades que favorezcan la convivencia, o fomenten la participación, u otras acciones que se establezcan en el proyecto de intervención.

- e) Apoyo a la normalización e integración de la familia en el entorno social, si se establezcan en el proyecto de intervención.

Estas atenciones se realizarán sin invadir competencias de otros profesionales.

3. PRECIO DEL CONTRATO.

El precio del contrato en ningún caso puede ser superior al tipo de licitación, que a tal efecto se fija, IVA incluido.

El precio del contrato comprende todos los gastos que la empresa deba realizar, para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, beneficios, seguros, desplazamientos, horarios del personal técnico a su cargo, y toda clase de impuestos y tributos en especial el IVA, en su caso, y cualquiera otros que puedan establecerse o modificarse durante la vigencia del contrato, sin que por tanto puedan ser repercutidas como partida independiente.

Los precios unitarios máximos IVA incluido, por los que se facturarán los servicios, serán los siguientes:

PRECIO UNITARIO	IVA INCLUIDO
Hora Laborable	12,43 €
Hora festiva o nocturna	14,91 €

Las ofertas deberán hacerse por precio unitario de hora, desglosando la Base Imponible y el IVA. Los licitadores exentos de IVA deberán acreditarlo mediante el certificado correspondiente.

El número de horas aproximadas a realizar durante el año 2008 serán de 18.900 horas aproximadamente.

4. REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

CON RELACION A LA GESTION DEL SERVICIO:

- a) Deberá tener oficina abierta y organización administrativa, técnica y funcional en el municipio de Santo Domingo, en la fecha del comienzo del contrato. Será necesario que disponga de teléfono, e-mail y fax funcionando en horario permanente.
- b) También dispondrá de teléfono móvil que garantice la localización del coordinador 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.
- c) Asumirá todos los gastos de ropa de trabajo identificativa, desplazamientos entre servicios, así como lo necesario para realizar la atención personal (guantes y otras ayudas técnicas necesarias para cada servicio y domicilio). Deberá vigilar que la prestación del servicio se realice con calzado adecuado.
- d) Será posible la utilización de una grúa eléctrica de titularidad municipal, cuando esta esté disponible, el mantenimiento de esta correrá a cargo del adjudicatario y la titularidad seguirá siendo municipal

- e) Será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
- f) Colaborará, a través de su personal técnico y auxiliar a que se hagan efectivos los derechos y deberes de los usuarios.
- g) Facilitará la coordinación entre auxiliares y técnicos municipales.
- h) Asumirá su Responsabilidad Civil y la de su personal a través de las pólizas de seguros que precise.
- i) Colaborará con el Ayuntamiento en la puesta en marcha de cuantos procedimientos sean necesarios para el establecimiento de sistemas de control de calidad.
- j) Si la empresa dispone de Sistemas de Calidad deberán ser entregados en los Servicios Sociales Municipales para conocer su repercusión principalmente en lo referente a los usuarios.
- k) Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de los correspondientes servicios, la empresa se comprometerá a participar en cuantas reuniones se establezcan con los objetivos de supervisar la marcha del Servicio, realizar la evaluación anual y plantear los cambios necesarios para la prestación del servicio en función de las necesidades de los usuarios.
- l) El adjudicatario y su personal habrán de respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal respecto a los datos de este carácter relativos a personas usuarias del proyecto.
- m) El adjudicatario no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos de los trabajos realizados en virtud del siguiente contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.

DOCUMENTACION A PRESENTAR POR PARTE DE LA EMPRESA

- a) La empresa realizará un **Cuadro de Incidencias Diarias** del Servicio: fechas de altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, motivándolo en su caso, señalando el nombre del usuario titular y de la auxiliar o auxiliares que van a realizar el servicio, que será remitido semanalmente.
- b) Remitirá mensualmente al Ayuntamiento los **Cronogramas** actualizados de los usuarios atendidos por cada Auxiliar de Ayuda a Domicilio, que sustituirá semanalmente si hubiera modificaciones.
- c) Anualmente deberá aportar la **Memoria** de la actividad objeto del contrato.

LA EMPRESA Y SU PERSONAL :

- a) Deberá seleccionar y formar, previamente a la prestación, al personal destinado a cada servicio, de modo que la asignación de la 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
- b) Garantizará que el personal destinado a cada domicilio tenga la mayor permanencia posible para evitar sustituciones innecesarias que interfieran la buena atención del usuario. Dicha sustitución no podrá efectuarse sin la aprobación de los técnicos municipales, sin menoscabo de su derecho a vacaciones, bajas por enfermedad, etc. Asimismo los técnicos municipales, previa fundamentación, podrán exigir el cambio de personal adscrito a un caso si se considera necesario para el desarrollo del mismo.

- c) 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.
- d) Para la selección de personal, las empresas contratarán preferentemente a aquellas personas que hayan asistido a cursos de formación organizados por entidades públicas y privadas que imparten cursos en nuestra comunidad.
- e) La empresa adjudicataria deberá realizar actividades formativas periódicas destinadas a las auxiliares de ayuda a domicilio y de atención a la infancia, consensuando los contenidos con la Unidad de Servicios Sociales. Indicará en su proyecto el número de horas que dedicará a la formación por categoría profesional. Tendrá en cuenta igualmente la Ley 39/2006 de 14 de abril de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, así como la Legislación de desarrollo.
- f) La empresa designará un coordinador, con formación en disciplinas del campo social (preferentemente Diplomado en Trabajo Social) y en organización de servicios y gestión de recursos humanos, para supervisar la realización de los servicios en cuanto a horarios y tareas asignadas a cada beneficiario y para mantener constantemente informados a los técnicos municipales.

Este/a coordinador/a será responsable frente a la Administración de que se cumplan cuantas acciones de mejora plantee la Empresa

5. FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- a) 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.
- b) El **horario normal** de prestación será de 7:00 a 22:00 horas, incluyendo festivos (entendiendo como festivos los domingos y fiestas nacionales y locales), aunque de forma excepcional los servicios podrán comenzar o terminar antes o después del horario descrito cuando se trate de atender a menores que en ningún caso sobrepasará los límites de las 5:30 de la mañana y las 23:30 de la noche. El tiempo de prestación que exceda del horario normal será considerado a efectos de facturación al Ayuntamiento como servicio en horario nocturno.
- c) Los técnicos municipales podrán dar las instrucciones oportunas a la Coordinadora de la empresa o al auxiliar asignado al caso, para una eficaz realización del trabajo.
- d) El Ayuntamiento comunicará a la empresa, 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 técnico municipal indicará igualmente a la empresa la banda horaria acorde a cada caso para que sea tenida en cuenta en la prestación del servicio, así se podrán establecer tres supuestos, sin menoscabo de otras circunstancias debidamente motivadas:

- a. **Horarios cerrados.** el servicio se prestará de forma obligada cuando lo determine el profesional municipal, quien podrá hacerlo, ante situaciones de atención a menores, cuando el horario esté vinculado con la asistencia a otro recurso o por ser tareas que dependan de la permanencia en el hogar de algún miembro de la familia.
- b. **Horario de libre designación.** Cuando el técnico municipal entienda que la atención a prestar, doméstica generalmente, no requiere un horario concreto de prestación, será la empresa quien determine el horario del servicio tanto en casos nuevos como en modificaciones.

- c. **Horario según márgenes de la banda horaria**, afectaría a aquellas tareas, de índole personal que generalmente, requieren ser efectuadas en franjas horarias coherentes con su finalidad, ayuda para levantarse (de 8:00 a 11:00 h) o acostarse (de 19:30 a 21:30), para comer (de 13:00 a 15.00 h), para acostar o levantar de la siesta (de 16:00 a 18:00 h.) etc.

En casos calificados de urgentes o de extrema necesidad a juicio del técnico municipal responsable, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación escrita.

Será preceptivo que entre los usuarios de una misma auxiliar de ayuda a domicilio medie el tiempo necesario de desplazamiento entre los correspondientes domicilios. Este tiempo será computado como trabajo efectivo, si bien la Unidad de Servicios Sociales sólo abonará el tiempo prestado al usuario.

Por parte de la empresa se deberá dar aviso a los técnicos municipales de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los usuarios, a fin de realizar por parte de aquellos los oportunos ajustes.

- d) Las suspensiones temporales del servicio imprevistas que cada mes se produzcan por periodos igual o inferior a dos días consecutivos, motivados por hospitalización u otra circunstancia de índole sanitaria imputable al usuario y debidamente valorada por el técnico municipal.
- e) Las posibles suspensiones del servicio, se comunicarán a la Empresa adjudicataria con una antelación, de 24 horas.

6. RELACIONES CON LOS USUARIOS

- La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona o unidad familiar que cumpla las condiciones de usuario del servicio.
- La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a los técnicos municipales de todo incidente para que éste se resuelva.
- El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional y otros principios de su Código Deontológico. En general deberá realizar sus funciones en relación con el usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES.
17 DICIEMBRE DE DOS MIL SIETE.
DILIGENCIA SECRETARIA MUNICIPAL
APROBADO POR EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO EN SESION ORDINARIA CELEBRADA EL
DÍA 29 DE ENERO DE DOS MIL OCHO.