



**Mutrikuko Udala**

## **PLIEGO DE CLASULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE MUTRIKU**

### **1. OBJETO**

El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso de la prestación del Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Mutriku.

Las prestaciones incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Mutriku, están reguladas por el Reglamento Municipal Regulator del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento.

También deben ser consideradas:

- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de la promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 64/2004, de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales del los servicios sociales del País Vasco.
- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **2. CONTENIDO**

#### **2.1. Ámbito de actuación.**

El Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio se desarrollará en el término municipal de Mutriku y dentro de las competencias municipales en materia de servicios sociales y de los acuerdos con la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación a las personas dependientes

#### **2.2. Definición.**

El programa de Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige a las personas o familias que tengan dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.

#### **2.3. Objetivos.**

El programa de Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad, estimulando al mismo tiempo el desarrollo de sus propias capacidades.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.



## **Mutrikuko Udala**

- Mejorar el clima de convivencia mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones de aislamiento.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.

### **2.4.- Población beneficiaria.**

El programa de Servicio de Ayuda a Domicilio está destinado a las personas residentes en Mutriku, y que cumplan los siguientes requisitos:

- Personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal.
- Personas con discapacidad y con dificultades en su autonomía personal.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.

### **2.5.- Tipo de actuaciones.**

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mutriku determinará las actuaciones a realizar en cada caso, así como la intensidad y frecuencia de las mismas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende cuatro tipos de actuaciones:

#### Actuaciones de apoyo doméstico

- a) Relacionadas con la alimentación:
  - Compra de alimentos y apoyo en la preparación de las comidas.
- b) Relacionadas con el vestido:
  - Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
  - Repaso, ordenación y planchado de ropa.
  - Apoyo en la compra de ropa.
- c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda
  - Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales.
  - Hacer la cama.
  - Limpiezas extraordinarias del hogar.
  - Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios.

#### Actuaciones de apoyo personal

Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal, ayuda en el vestir y en el comer, el cambio de ropa personal y de la cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, prescrita por el médico.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.



## **Mutrikuko Udala**

El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.

- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.

### Otras actuaciones complementarias o excepcionales

En circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del programa:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previas al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Labor pedagógica de adecuación de costumbres (fomento de hábitos adecuados de alimentación, higiene, horarios...).
- Apoyo en tareas domésticas destinadas al aprendizaje.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección municipal de Servicios Sociales.

### Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, para conocer las características del mismo, objetivos, tareas, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime de interés.

### Actuaciones excluidas.

Se consideran actuaciones excluidas del Programa de Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio los siguientes:

- Compañía y paseos.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos...).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar...)
- Limpiezas no especificadas en el apartado c).

Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.



### Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

Corresponderá al Ayuntamiento de Mutriku la decisión del inicio, modificación y finalización del Programa de Ayuda a Domicilio, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

## **3. CARACTERÍSTICAS**

### **3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE MUTRIKU**

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Mutriku.

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, siempre que se hallen dentro del término municipal de Mutriku.

#### **3.1.1. Días de atención.**

Con carácter general, el servicio se prestará durante todo el año, de lunes a viernes.

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

#### **3.1.2. Intensidad del servicio.**

Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.

La prestación máxima será de tres horas/día.

#### **3.1.3.- Horarios de atención.**

El horario del servicio es flexible y diurno, de 7 a 21:30 horas.

El horario en concreto de la prestación del Servicio será establecido por los técnicos municipales en base a los siguientes criterios:

- Actuaciones de Apoyo Personal. Se tendrá en cuenta el deseo del/de la solicitante o familia, las condiciones concretas del/ la solicitante y los objetivos del servicio.



- Actuaciones de Apoyo Doméstico. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los servicios se asignarán en las horas vacantes de los/las auxiliares domiciliarios/as, una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

### **3.1.4.- Comunicación.**

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario/a, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario/a, desglosando el importe del IVA.

Además cada auxiliar domiciliaria presentará mensualmente un parte de asistencia de cada usuario/a atendido/a en la que señalen los días y horas de servicio realizados; el parte deber de ir firmado por usuario/a y el/la auxiliar domiciliaria.

Asimismo la entidad adjudicataria proporcionará mensualmente al ayuntamiento la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

## **4. ORGANIZACIÓN**

### **4.1.- Competencias técnicas del ayuntamiento.**

El ayuntamiento de Mutriku ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/la responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal:
  - Los datos personales y el nº de expediente de los/las usuarios/as del mismo:
    - de alta
    - de baja definitiva



- en suspensión temporal
- Las modificaciones, tanto las reducciones como las ampliaciones en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

#### **4.2. Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.**

1. La entidad adjudicataria estará obligada a mantener bien en el municipio de Mutriku o en la comarca del Debabarrena una oficina sede de la entidad y de los servicios administrativos y técnicos.

Dicha oficina deberá contar con los siguientes medios técnicos:

- Ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad.
- Estar identificable desde las zonas de tránsito y viales públicos.
- Contar con soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos y móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Contar con ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los usuarios/as del servicio de ayuda a domicilio

Al frente de la misma como delegado/a de la entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá mensualmente contacto directo con los responsables técnicos municipales.

2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, y en horario de mañana los sábados para las comunicaciones diarias de los inicios de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio y/o incidencias.

3. Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con los/las auxiliares domiciliarios/as deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.



## **Mutrikuko Udala**

4. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá de comunicar al/la trabajador/a social municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre el/la auxiliar domiciliario/a y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del/la técnico/a municipal correspondiente.

5. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema informático que el ayuntamiento ponga a su disposición.

6. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de 5 días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

7. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la CAPV.

8. Correrá a cuenta de la parte adjudicataria el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas usuarias del servicios. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

9. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de los/las usuarios/as (horario, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

10. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

11. La entidad adjudicataria deberá de adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

12. En ningún caso los/las auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

13. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

-Interno. Comunicación auxiliar del servicio de ayuda a domicilio con el/la responsable de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio, desde las 7 horas hasta las 21:30 horas.

-Externo. Con el área de servicios sociales municipales desde las 8 horas hasta las 15 horas.

14. La entidad adjudicataria del programa de ayuda a domicilio deberá disponer de los siguientes documentos a los que el ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

A) Un fichero, al que el ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde se registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los/as usuarios/as de la ayuda domiciliaria:

- Datos de identificación.



- Número de expediente.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación del usuario/a.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha de finalización del servicio.

B) Un libro de sugerencias.

C) Un libro de reclamaciones

D) Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

E) Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc...), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.

F) Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio de ayuda a domicilio.

### **4.3. Control**

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

2. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

#### **PUNTUALMENTE:**

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
- Se comunicará de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

#### **DIARIA (en 24 horas):**

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/las auxiliares domiciliarios/as asignados a los casos de alta.
- Modificación de asignación de auxiliares domiciliarios/as en servicios establecidos producidos por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos con usuarios, etc...
- Cambios de horario en el servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.





## **Mutrikuko Udala**

- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las auxiliares de ayuda a domicilio y los/las usuarios/as.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

### MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos del/la usuario/a, horas de servicio mensuales prestadas, diferenciando las prestadas en días laborables y festivos, importe total del las mismas por cada uno de los usuarios/as.

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en las que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
- Último TC2 presentado de las personas contratadas por la entidad prestataria, con un anexo en el que se recoja únicamente los datos de las personas que trabajan para el programa de servicio de ayuda a domicilio del ayuntamiento de Mutriku.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
- Listado del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y/o despido.
  - Incapacidades laborales transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades laborales transitorias por accidente.
  - Incapacidades laborales transitorias por maternidad.
  - Vacaciones.
  - Permisos sin sueldo.
  - Excedencias.

- Sancionados/as.

### ANUAL:

- Informe de balance de actividad de los servicios del programa, en el que se recoja también el balance económico.

3. La empresa deberá prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea convenientes sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.



**Mutrikuko Udala**

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

5. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio, y coordinar asimismo las actuaciones.

## **5.- RECURSOS HUMANOS**

5.1. La empresa adjudicataria contará con el equipo humano necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego durante todo el año. De acuerdo con el principio de profesionalización, el personal necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego deberá de disponer de la debida titulación académica oficial, o en su defecto, en aquellos casos en que la misma no sea obligatoria, acreditará su nivel profesional y la experiencia necesaria.

La atención de carácter personal se deberá realizar por auxiliares de enfermería (FP1), personal con titulación de ciclos formativos de grado medio en cuidados de enfermería o cuidados socio-sanitarios y la atención de carácter doméstico por auxiliares de ayuda a domicilio, preferentemente con formación ocupacional en la materia de unas 250 horas y en un futuro con la certificación de la competencia profesional de “Atención socio-sanitaria a personas en Domicilio” expedida por el Gobierno Vasco.

5.2. El servicio estará dotado del personal necesario para que su prestación se efectúe en las debidas condiciones de seguridad, eficacia y salubridad, evitando al/la usuario/a cualquier incomodidad o demora.

Deberá garantizarse el servicio durante todo el año, con previsión de cobertura para festivos, bajas por enfermedad, accidentes, vacaciones, etc. que tendrán las correspondientes sustituciones.

5.3.- El personal que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

En Mutriku, a 4 de noviembre de 2013