



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE SAN CARLOS DEL VALLE**

### **EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

#### **1. CONCEPTO:**

La Ayuda a Domicilio es una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

#### **2. OBJETIVOS:**

La prestación de la Ayuda a Domicilio, por su carácter preventivo y rehabilitador, persigue los siguientes objetivos:

- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

#### **3. USUARIOS:**

Con carácter genérico, podrán ser usuarios de la prestación de la Ayuda a Domicilio, las unidades familiares que soliciten su concesión para la atención de ancianos, personas con discapacidad o familias en situación de riesgo, siempre que presenten un estado de necesidad evidente y constatable, por la comisión técnica Provincial de Ayuda a Domicilio, con informe del Ayuntamiento.

El servicio se orienta a la atención prioritaria de:

- Personas mayores con dificultades de autonomía personal, o que vivan solos y requieran apoyo para facilitar la permanencia en su hogar.
- Personas con discapacidad totalmente dependiente o con limitaciones graves de autonomía personal, sea cual fuere su edad.
- Menores cuyas familias no puedan proporcionarles cuidados y atenciones adecuados a su situación.
- Personas cuyo entorno familiar o social presente problemas de convivencia.

- Miembros de grupos familiares desestructurados o con problemas derivados de padecimientos de enfermedades físicas o psíquicas

#### **4. OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto del contrato la contratación de la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio en el Municipio de San Carlos del Valle Básico y S.A.A.D, de la provincia de Ciudad Real.

Las prestaciones concretas objeto del contrato son las contenidas en la Orden de 22-01-2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones Técnicas del Servicio de Ayuda a Domicilio.

#### **5. PRESTACIONES EN LA AYUDA A DOMICILIO:**

El Servicio Público de Ayuda a Domicilio facilitará todas o alguna de las siguientes prestaciones:

##### **a) Básicas de carácter personal y doméstico:**

Comprende las atenciones necesarias en la realización de tareas de limpieza de la vivienda, lavado y planchado de ropa, realización de compras, preparación o servicio de comidas, movilización, aseo personal y vestido para facilitar al beneficiario su normal desenvolvimiento en el domicilio.

#### **TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL**

- 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 para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras por decúbito.
- Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro del hogar como fuera del mismo.
- Ayuda para la ingestión de alimentos y control de la alimentación.
- Levantar de la cama y acostar.

#### **TAREAS DE CARÁCTER DOMESTICO**

- 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, Azulejos, techos, habitaciones que no se usan... Se les dará una periodicidad trimestral/semestral en unas tareas o anual en otras (lámparas, puertas, etc...)
- 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.
- Lavado, planchado y repasado de ropa. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el beneficiario. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender la ropa.

- Realización de compras de alimentos, diarios o semanales, a cuenta del usuario, con el beneficiario o la auxiliar sola, y siempre con la suficiente organización en cuanto a frecuencia, lugares de adquisición, etc.
- Cocinado de alimentos, con preparación de regímenes dietéticos y alimenticios, si procediera, aportados siempre por el usuario.
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal que se presenten de manera imprevista y que el usuario por sus limitaciones no pueda resolver, siempre que no sea necesaria la intervención de un especialista.

Se excluyen aquellas tareas que suponen 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, etc.

- (Debido al uso habitual es normal un desgaste o deterioro del material que el/la auxiliar utiliza. El repuesto de este material correrá a cargo del usuario. Por lo tanto 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).

–

**b) Extraordinarias de apoyo personal y alivio familiar cuando se conviva con una persona que necesariamente requiera la ayuda de otra para atender sus necesidades básicas**

Comprende exclusivamente, las atenciones necesarias para la movilización, aseo personal y vestido de la persona dependiente, los sábados, domingos y días festivos.

**c) Complementarias de prevención e inserción social:**

Comprenden las atenciones de carácter psico-social, compañía y movilidad, información y gestión.

**TAREAS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

- Acompañamiento a visitas terapéuticas o a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario (centro de día, colegio...).
- Recogida y gestión de recetas con el usuario o la auxiliar sola y documentos relacionados con la vida diaria del usuario.
- Apoyo socio-educativo para estimular la autonomía e independencia.
- Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona que necesite esta prestación.
- Apoyo a las relaciones intrafamiliares
- Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

**d) Servicios excluidos:**

Aquellos servicios que por su contenido quedarían fuera de lo que se entiende a de ser función de la Ayuda a Domicilio:

- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el usuario del servicio sea una persona concreta.

- Limpieza de la casa o realización de comidas, en lo que no está directamente relacionado con el servicio personalizado al usuario, siempre y cuando este no viva solo.
- Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada usuario en concreto.

Quedan rigurosamente excluidas las funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del/la auxiliar de Ayuda a Domicilio una especialización.

## 6. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Los Técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento del San Carlos del Valle, llevarán a cabo la detección de la necesidad, valoración del caso, adjudicación al Servicio, Asignación de horas estipuladas a la semana, así como el seguimiento de los objetivos conseguidos en la intervención de cada caso por la empresa adjudicataria

- El Trabajador Social que esté al frente de los Servicios Sociales del Ayuntamiento del San Carlos del Valle comunicará a la empresa, por escrito, la **asignación del caso**, haciendo constar:
  - a) La/s persona/s beneficiaria/s, sus datos personales y sus características.
  - b) El número de horas/semana asignadas.
  - c) Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario.
- En caso de **modificación** del contenido del servicio, deberá remitirse una orden escrita de similares características.
- En caso de **baja** del servicio, se remitirá una orden escrita de baja en la que constará la identificación del usuario y la fecha de efecto.
- El contratista estará obligado a **iniciar** la prestación del servicio en el plazo de 3 días naturales, contados desde el siguiente al de la notificación de la asignación del servicio.
- En casos calificados de **urgentes** o de extrema necesidad a juicio del técnico responsable, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24:00 h. posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación escrita.
- Los responsables de la Corporación deberán poner en conocimiento de la entidad adjudicataria cuantos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas, para el desempeño del trabajo.
- Por parte de la empresa, a través de su técnico de referencia, se deberá dar aviso a los técnicos responsables de Servicios Sociales de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de la 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. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito.

## 7. FUNCIONES Y COORDINACIÓN.

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Ayuntamiento-Empresa-usuario, sea fluida y con continuidad, lo que supone:

- La Entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte de los Servicios Sociales.

- Para la correcta coordinación del Servicio, la entidad adjudicataria asignará un Responsable del Servicio.

**Sus funciones serán:**

- a) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario por los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
  - b) Mantener constantemente informados a los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento de la marcha del servicio. Así, al menos una vez al mes, se reunirá con el responsable del Ayuntamiento.
  - c) Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de los técnicos de Servicios Sociales.
  - d) Proponer y orientar posibles modificaciones de servicios a los usuarios en alta para que los técnicos de la Corporación resuelvan lo oportuno.
- Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, la responsabilidad será de ambos (usuario-entidad adjudicataria). No obstante es preceptivo que la entidad adjudicataria comunique por escrito a los servicios sociales de la Corporación la relación de los usuarios de los que dispone de juego de llaves.

**8. CONTROL:**

- Los técnicos responsables del Ayuntamiento podrán ponerse en contacto con la Entidad adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre los usuarios y la marcha general del Servicio, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes.
- Asimismo, el Ayuntamiento del San Carlos del Valle podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.

**9. RELACIONES CON EL USUARIO:**

- La Entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación.
- La Entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente a Servicios Sociales para que éste 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. En general, deberá realizar sus funciones con relación al usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.

**10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Serán obligaciones específicas del contratista, además de las contenidas en el pliego de cláusulas administrativas las siguientes:

- Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento de San Carlos del Valle. En cualquier caso se acreditará el cumplimiento de la legislación y Convenio Colectivo Laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.
- Igualmente, el contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el Trabajo respecto del personal que, por su exclusiva cuenta emplea para la ejecución del contrato; su contravención no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de San Carlos del Valle.
- Remitir al Ayuntamiento de San Carlos del Valle una memoria anual del desarrollo del servicio.
- Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación, programación, etc...
- Prohibir a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica o en especies por parte de los usuarios. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento.
- En ningún caso el Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otro empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuario sin estar presente el titular del mismo.
- El Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otro personal o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, del usuario.
- Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el usuario.

En San Carlos del Valle a 31 de agosto de 2016.

EL ALCALDE

Fdo. José Torres Morales

DILIGENCIA.- Para hacer constar que el presente Pliego de cláusulas ha sido aprobado en Junta de Gobierno Local en sesión ordinaria celebrada el día 31 de agosto de 2016, en virtud de competencia delegada por el Sr. Alcalde-Presidente mediante Decreto nº 32/2015 de 19 de junio (BOP nº 122 de 23/06/2015).

El Secretario-Interventor,

Fdo.- Jose Gabriel Castillo Maestro