



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE ALBOX.

I. OBJETO DEL CONTRATO Y ÁMBITO TERRITORIAL

El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las estipulaciones técnicas que han de regir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante S.A.D.) en el municipio de Albox, conforme en lo dispuesto en el presente pliego, en la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía (Orden de 15 de Noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social), y demás normas de aplicación.

1.1.- La prestación de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad promover, mantener o restablecer la autonomía personal del individuo o familia con el fin de facilitar la permanencia en el medio habitual de vida evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.

1.2.- El Servicio de Ayuda a Domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Apoyar a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

II.-ACTUACIONES OBJETO DEL CONTRATO

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

1) Actuaciones de carácter doméstico.

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de alimentos en el domicilio.
- Servicio de comida a domicilio.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionadas con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Repaso y ordenación de ropa.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que son objeto de otras profesiones.

2) Actuaciones de carácter personal.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la higiene personal:

- Planificación y educación en hábitos de higiene.
- Aseo e higiene personal.
- Ayuda en el vestir.

b) Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda para comer y beber.
- Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Ayuda para realizar cambios posturales.
- Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

d) Relacionadas con cuidados especiales:

- Apoyo en situaciones de incontinencia.
- Orientación temporo-espacial.
- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- Servicio de vela.

e) De ayuda en la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- Apoyo a su organización doméstica.
- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda en la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

- Organización económica y familiar.
- Planificación de higiene familiar.

3) Actuaciones complementarias

Consisten en un conjunto de actividades y/o de recursos que complementan las actuaciones de carácter doméstico y personal indicadas anteriormente, y que mejoran sustancialmente la calidad del servicio, tales como:

- Las ayudas técnicas e instrumentales (indicadas en el apartado 13 del presente pliego).
- Las limpiezas de choque
- Otras mejoras que puedan establecerse.

III.- LIMITES DEL SERVICIO.

No se consideran como tareas propias en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Atender a otros miembros del núcleo de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Quedarán excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean del personal de la Ayuda a domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de que carecen los profesionales que intervienen en la misma como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.
- Realizar obras y/o arreglos en la casa de cierta envergadura: pintar techo, encalar o empapelar paredes, trabajos de electricidad, albañilería o cualquier otro de similar naturaleza, (excepcionalmente, y siempre, previa autorización de los Servicios Sociales Comunitarios se podrán acometer alguna de estas tareas).

IV.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.

La titularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en municipios menores de 20.000 habitantes corresponde a la Diputación de Almería, su organización es competencia de dicha Corporación Provincial, correspondiéndole la coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio, así como del personal que las desarrolle. Por tanto en la modalidad de gestión indirecta, mediante contrato del servicio por parte del Ayuntamiento con la empresa, desde el Servicio Provincial de la Diputación de Almería se procederá:

- a) Estudiar, valorar y diagnosticar las solicitudes o demandas del Servicio de Ayuda a domicilio: tanto las derivadas del Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia (SAAD) como de la Prestación Social Básica de los Servicios Sociales Comunitarios.
- b) Determinar las prioridades existentes en base a los baremos establecidos para el acceso al Servicio y, en función del volumen de demanda y limitaciones presupuestarias, pudiendo originarse, en su caso, una lista de espera.
- c) Emitir un informe-propuesta de aprobación o denegación. Teniendo dicho informe carácter preceptivo para el órgano municipal competente.
- d) Elevar el expediente a la Alcaldía para su estudio y resolución por el órgano competente municipal. En caso de existir discrepancia entre el informe preceptivo emitido por el trabajador social y la resolución dictada por el órgano competente municipal, ésta deberá ser obligatoriamente motivada.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

Sólo cuando existan suficientes razones que lo justifiquen, podrán los órganos municipales apartarse válidamente de los informes que hayan sido emitidos por los órganos de Servicios Sociales.

e) El Ayuntamiento remitirá al Centro de Servicios Sociales de la Diputación Provincial, el traslado de los acuerdos junto al informe propuesta del trabajador social para la resolución del expediente por el órgano competente provincial, solicitando a su vez, si procede, la financiación de la aportación provincial al coste total del servicio.

f) Recepcionar las solicitudes y propuestas procedentes de los Ayuntamientos.

g) Tramitación administrativa de dichas solicitudes y propuestas que incluye la aprobación o desestimación de las mismas, la adopción del acuerdo o resolución correspondiente y la notificación a los ayuntamientos y a los interesados.

h) Comunicar la orden de alta a la empresa contratada, en la que constarán los datos de identificación del usuario, el número de horas a prestar, y la hoja de tareas.

i) Realizar el seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en base a las directrices de carácter general establecidas por la Diputación para toda la provincia.

j) Ingresar al ayuntamiento la cantidad que le corresponda, en base a las solicitudes aprobadas y a los servicios realmente prestados. La organización y gestión del Servicio de Ayuda a domicilio por parte de la empresa tendrá como referente el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias de dicho Servicio (art. 13 de la **Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía**), es decir:

a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.

b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

c) Recibir una atención individualizada acorde a sus necesidades específicas.

d) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.

e) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

f) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.

g) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.

h) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

1. Funcionamiento y organización del Servicio.

Los criterios de funcionamiento y organización que cumplirá la empresa contratada serán:

1. Prestar el servicio a cuantos beneficiarios accedan al mismo, previa autorización de alta del Centro de Servicios Sociales de la Diputación de Almería, de conformidad con las especificaciones técnicas.

2. Tras la autorización del alta por parte del Centro la empresa procederá a la asignación de auxiliar, la cual se realizará conforme a las necesidades y características del caso. En dicha asignación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- El criterio y la valoración del Trabajador Social.
- El nivel de formación adecuado conforme a las tareas a realizar.
- Las características, las actitudes y aptitudes de la auxiliar.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

3. Cumplir con los protocolos de coordinación establecidos por la Diputación Provincial de Almería a fin de garantizar la calidad del servicio y la consecución de los objetivos marcados en el proyecto individual de intervención.
4. Cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.
5. La empresa deberá disponer de una SEDE SOCIAL en Albox con línea de teléfono fijo y/o móvil, así como fax y correo electrónico.
6. Contar con una estructura organizativa mínima de un responsable de coordinación que garanticen la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Dicho responsable asumirá funciones de supervisión, coordinación, elaboración de bolsas de empleo, control y formación específica de los auxiliares del SAD. Asimismo, cumplirá con los sistemas de coordinación y de comunicación establecidos por la Diputación de Almería.
7. Deberá sustituir a sus trabajadores ausentes por razones de enfermedad, vacaciones, permisos, etc. Notificando puntualmente a los técnicos del Centro de Servicios Sociales los cambios realizados.
8. Corresponde a la empresa la selección de auxiliares, por lo que deberá disponer en el municipio de una bolsa de empleo con las personas interesadas en realizar sustituciones, al objeto de garantizar la continuidad en la prestación del servicio. Para ello la empresa se encargará de recepcionar los currículum vitae y realizar las entrevistas de selección y pasar los cuestionarios.
Para la selección de las Auxiliares de Ayuda a Domicilio la empresa se atenderá a lo establecido en el artículo 21 de la Orden de 15 de noviembre que regula el SAD, según el cual estas profesionales deberán tener como mínimo la titulación de Graduado en Educación General Secundaria Obligatoria, Graduado en Educación Secundaria, Graduado Escolar o Certificado de Estudios Primarios y tener cualificación profesional específica para el ejercicio de sus funciones, conforme a lo establecido en el Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo, por el que se establece el certificado de profesionalización de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio.
9. Salvo casos de fuerza mayor, el contratista iniciará la prestación del servicio en un plazo máximo de 48 horas a contar desde la recepción de la comunicación de alta por parte del/los responsable/s del Servicio de Ayuda a Domicilio del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación. En ningún caso se podrá comenzar a prestar un nuevo servicio sin la autorización previa del/los responsable/s del Servicio de Ayuda a Domicilio del citado Centro.
10. Si la Entidad, por causas imprevistas, no pudiera garantizar el servicio a cualquier usuario, está obligada a informar al Centro de Servicios Sociales con total urgencia. En todo caso, la empresa se compromete a restablecer la regularidad de las prestaciones en el plazo más breve posible, sin que éste supere las 48 horas.
11. La presentación de auxiliar debe realizarla, en todos los casos, la persona coordinadora de la empresa, la cual será acompañada por el/la Trabajador Social responsable del Servicio salvo causa justificada.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

La empresa deberá proporcionar a su personal empleado los utensilios higiénicos necesarios para la prestación del servicio, así como un mínimo de dos uniformes, y un par de calzado al año. Asimismo, las auxiliares de ayuda a domicilio deberán disponer de tarjeta identificativa que les será facilitada por la empresa, en la que constará su nombre y apellidos. La empresa establecerá un protocolo de acogida para las auxiliares de nueva incorporación, que consistirá en:

- Charla informativa sobre características generales del Servicio, derechos y deberes de los usuarios, actuaciones a desarrollar en el desempeño del puesto, etc.
- Entrega de un Manual de acogida, que contendrá como mínimo:

Normas de funcionamiento del Servicio.
Normativa de la empresa.
Normas de comportamiento.
Código deontológico.
Nº de teléfono y fax de la oficina y de la coordinadora.
Documentación de calidad y registros.
Carnet identificativo.

- Información básica de las competencias de Diputación respecto al servicio de Ayuda a Domicilio: organización, coordinación, canales de comunicación en sus distintos niveles, etc...

12. La empresa realizará un control y un seguimiento permanente del trabajo realizado por las auxiliares de cara al cumplimiento de horarios, de tareas, tratamiento de incidencias laborales, etc.

13. Al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a fin de garantizar y proteger los datos personales y los derechos fundamentales de los usuarios del Servicio, en especial el derecho a su intimidad personal y familiar.

14. El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere para su desarrollo que sea realizado por personal debidamente formado y cualificado para el trabajo que va a desempeñar, en este sentido será responsabilidad de la empresa, la información y la formación básica de los auxiliares que se incorporen por primera vez al Servicio de Ayuda a Domicilio.

15. Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio deberán contar con formación especializada, con la suficiente profundización en el conocimiento de los sectores de población con los cuales vayan a trabajar. Será responsabilidad de la empresa formar a sus empleados, para lo cual deberá presentar en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, el Plan Anual de Formación en el primer trimestre de cada ejercicio, que deberá recoger, en todo caso, los objetivos, las actividades previstas, la metodología, la relación de acciones formativas y el número de horas de formación presencial y/o a distancia a las que cada auxiliar tendrá derecho.

16. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el Trabajador Social, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios de auxiliares en la atención del usuario, con el fin de evitar desorientación y desajuste en la intimidad familiar. En caso, de que la Entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando la previsible mejora en la calidad del servicio a prestar, al técnico responsable, quien decidirá en última instancia.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

17. La intervención del auxiliar de ayuda a domicilio se hará respetando en todo momento la individualidad, dignidad personal e intimidad del usuario/a, guardando en todo momento el secreto profesional.

18. El/la auxiliar de ayuda a domicilio, se abstendrán de aceptar, cualquier clase de donación, legado o herencia que puedan efectuar los usuarios del servicio.

19. El/la auxiliar de ayuda a domicilio, deberá asistir a las reuniones que parte del Centro de Servicios Sociales se les convoque con objeto de facilitar información, recibir orientaciones e indicaciones sobre las tareas a realizar.

20. La información que por razón de la prestación del servicio, se obtenga, no podrá ser utilizada para otros fines, por ningún concepto, por la empresa adjudicataria ni por las personas que estén a su servicio.

21. La empresa dispondrá de unos soportes documentales que garanticen un control y un seguimiento de la prestación de los servicios, de forma que toda la información esté sistemáticamente recogida. La empresa dispondrá de un programa informático y de unos soportes documentales que garanticen un control y un seguimiento de la prestación de los servicios, de forma que toda la información esté sistemáticamente recogida. Dicho programa se pondrá a disposición de la Diputación de Almería y deberá ser compatible con los programas que se utilicen en el Área de Bienestar Social.

22. Ayudas técnicas e instrumentales: Para atender las necesidades de los beneficiarios del servicio la empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento de Albox una cantidad anual de ayudas instrumentales y técnicas para atender las necesidades de los usuarios de Ayuda a Domicilio, no inferior a las relacionadas a continuación:

- 1) 5 colchones antiescaras.
- 2) 5 andadores.
- 3) 2 sillas de ruedas.
- 4) 3 camas articuladas.
- 5) 2 grúas.
- 6) 7 banquetas de baño.
- 7) 10 cojines antiescaras.

23. El horario normal de prestación del servicio será de **7'00 a 22'00 horas** de lunes a domingo. De manera excepcional, este horario podrá modificarse conforme a criterios técnicos cuando las circunstancias personales y/o necesidades de la persona interesada así lo aconsejen.

Las prestaciones de Aseo Personal y de Movilización (levantar) que se prescriban en horario de mañana, se realizarán entre **las 7'00 y 11'00 horas**, salvo petición expresa de la persona usuaria o del/la Trabajador/a Social de los Servicios Sociales Comunitarios.

24. Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, debido al carácter excepcional del caso, la responsabilidad será de ambos (usuario-empresa). No obstante, es preceptivo que la entidad adjudicataria comunique a los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación la relación de usuarios de los que se dispone de juego de llaves.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

25. En aquellos casos en los que se produzca una suspensión temporal (viajes, etc) o definitiva del servicio (pasar a ser beneficiario de otro tipo de prestación o servicio de la Ley dependencia no compatible con el SAD, etc) por causa imputable al usuario, excepto ingresos hospitalarios, fallecimientos (incluidos el de familiares en primer y segundo grado), siempre y cuando dichas circunstancias no hayan sido comunicadas (por el beneficiario o por el técnico) a la empresa, con un plazo de antelación de 10 días, las empresas facturarán las horas correspondientes a 5 días de servicio, contando desde el día en que se produzca la suspensión o baja efectiva del servicio. Dichas horas deberán ser retribuidas a las auxiliares de ayuda a domicilio por parte de la empresa.

26. No podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco, hasta el 2º grado de afinidad y hasta el 3º de consanguinidad con el destinatario del mismo.

27. Anualmente se entregará una memoria sobre la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio, en la que consten todos los datos de los beneficiarios y los servicios prestados.

2. Sistemas de coordinación.

En el sistema de coordinación podemos diferenciar dos niveles:

2.1 Coordinación entre la empresa y el Ayuntamiento.

La relación de la empresa con el Ayuntamiento es de tipo contractual-administrativa, ya que existe un contrato para la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio. Mensualmente la empresa presentará la factura relativa al total de horas prestadas por usuario. A continuación será el Ayuntamiento quien la remitirá al Centro de Servicios Sociales para que se supervise y conforme.

2.2 Coordinación entre el Centro de Servicios Sociales y la Empresa.

Esta coordinación se sitúa en el nivel de supervisión y seguimiento del servicio y pretende que tanto el técnico responsable del servicio como la empresa estén informados de cualquier incidencia o dificultad que pueda producirse para que pueda resolverse y garantizar la cobertura de las necesidades del usuario.

Se realizará a través de:

1. Una reunión mensual en la que la empresa entregará un informe de casos del municipio, en el que conste el nº horas prestadas a cada beneficiario y las incidencias ocurridas. En ellas se abordarán todos los aspectos que afectan a la prestación del servicio, tales como:

- Asignación de auxiliares.
- Bolsa de trabajo.
- Incidencias (altas, bajas y modificaciones).
- Cumplimiento de tareas por parte de las auxiliares.
- Modificación hoja de tareas, en caso necesario.
- Tratamiento de dificultades.
- Prestación de horas.
- Formación.
- Cualquier otro aspecto que redunde en la mejora del servicio.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

2. Comunicación telefónica o por correo electrónico de cualquier tipo de incidencia (bajas o renunciaciones de auxiliares, etc) en el momento que se produzca. De esta forma, la comunicación y la información fluirá de forma permanente entre la empresa y el técnico responsable del servicio.

V.- CONDICIONES ESPECIALES DE PARTICIPACIÓN EN EL CONCURSO.

Sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Condiciones Generales, la empresa deberá cumplir además, con los siguientes requisitos:

1. La empresa deberá dedicarse a la prestación del servicio de ayuda a domicilio u otros similares de carácter social. En el caso de desarrollar otras actividades deberá contar con un departamento o unidad, totalmente diferenciada del resto de actividades, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto en lo que se refiere a su ubicación como al personal que se dedique al mismo.

2. Para poder concurrir, la empresa deberá de presentar, además de la documentación exigida, una memoria en la que se especifique las características y recursos de la empresa, y una propuesta de organización del servicio objeto del contrato.