

Entidad: Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

Departamento: Bienestar Social.

Tipo de expediente: Contratación administrativa.

Tipo de contrato: Servicios.

Tipo de servicio: Prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Tipo de procedimiento: Abierto con varios criterios de adjudicación.

Tipo de tramitación: Ordinaria.

Nº y año de expediente: 2014.

Tipo de documento: Pliego de Condiciones Técnicas.

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁ TANTO LA CONTRATACIÓN
COMO LA POSTERIOR PRESTACIÓN DEL SERVICIO RELACIONADO CON LA
“AYUDA A DOMICILIO” DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA**

CLÁUSULA PRIMERA.- Definición.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social de carácter público, integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas en situación de dependencia o en riesgo de dependencia, que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, cuyo fin es mejorar la calidad de vida, favorecer la autonomía personal y contribuir a la permanencia de la persona o familia destinataria en su propio domicilio y a su integración en el entorno comunitario, a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, en el que se concretan las actuaciones a desarrollar y que pueden comprender tanto actuaciones de cuidado personal como actuaciones de atención doméstica.

CLÁUSULA SEGUNDA.- Objetivos.

Los objetivos del servicio de ayuda a domicilio son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal, así como prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, orientando y/o prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene y salubridad.

- Potenciar y favorecer el desarrollo de las capacidades, hábitos y habilidades

de las personas beneficiarias para mejorar su seguridad, condiciones y calidad de vida.

- 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 y entorno habitual.

- Favorecer la permanencia e integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.

- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.

- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.

CLÁUSULA TERCERA.- Prestaciones del servicio y actividades excluidas.

La ayuda a domicilio consiste en la realización de tareas de atención doméstica y de cuidado personal en el domicilio de la persona beneficiaria, con el fin de mejorar su calidad de vida en el hogar.

Dependiendo del grado de autonomía de la persona beneficiaria en las diferentes áreas, la ejecución de la tarea de ayuda a domicilio podrá consistir tanto en apoyar, como en orientar e incluso en realizar directamente la tarea y así quedará especificado en el plan individualizado de atención.

1. **Actuaciones incluidas:** Se consideran incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

A) *Actuaciones de atención doméstica:*

Están comprendidas dentro de las actuaciones de atención doméstica las siguientes actividades básicas de la vida diaria:

Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de comidas, siguiendo, en su caso, las dietas establecidas
- Compra de alimentos y artículos básicos de consumo diario por cuenta del usuario, sin utilizar para ello transporte personal de la persona usuaria o del personal auxiliar domiciliario.

Relacionadas con el vestido:

- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Repasos y arreglos sencillos de ropa
- Ordenar ropa
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa

Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza de la casa (barrer, fregar el suelo, quitar el polvo, fregado de la vajilla, limpieza de baños,...), incluyendo una limpieza general anual. El servicio se extenderá a los espacios comunitarios de responsabilidad del beneficiario.
- Mantenimiento de la vivienda y arreglos menores (sustitución pilas, bombillas,...)
- Hacer la cama y limpiar la habitación de la persona beneficiaria del servicio.

Relacionadas con gestiones personales de carácter básico:

- Acompañamiento en gestiones bancarias, administrativas, de salud.
- Apoyo en otras cuestiones (solicitar técnico para reparaciones, realizar consultas, pedir información,...)

B) Actuaciones de cuidado personal:

Están comprendidas dentro de las actuaciones de atención personal las siguientes actividades básicas de la vida diaria:

Relacionadas con el aseo y la higiene personal:

- Apoyo en el aseo e higiene personal (aseo, baño, peinarse, afeitarse o maquillarse, en su caso,...)
- Cambio de ropa personal y de cama del beneficiario.
- Ayuda para vestirse y calzarse

Relacionadas con la movilidad y la salud:

- Apoyo para levantarse, acostarse e incorporarse.
- Ayuda para subir y bajar las escaleras, o salir del domicilio
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Ayuda en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico, si no hubiera un familiar o allegado del usuario que pudiera hacerlo con las debidas garantías.

- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del servicio de ayuda a domicilio.

Otras tareas:

- Apoyo en la organización familiar.
- Diálogo, conversación y comunicación con el usuario, tanto en el interior como en las salidas al exterior para la realización de tareas o gestiones médicas, administrativas, bancarias.
- Detección e información sobre cambios en el estado o las circunstancias del beneficiario.
- Aquellas que no estén recogidas entre las anteriores si están autorizadas expresamente por los servicios sociales de la Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta.

C) *Otras actuaciones complementarias:*

Excepcionalmente podrán prestarse otras actuaciones que los servicios sociales de la Mancomunidad consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en el domicilio previas al establecimiento del servicio normalizado.
- Limpiezas generales periódicas.
- Apoyo socio-educativo.
- Entrenamiento en habilidades domésticas, higiénicas y de organización y economía doméstica.
- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los servicios sociales municipales.

2.- Actuaciones excluidas: Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las no comprendidas en el apartado 1 de este artículo y en particular las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos, salvo aquellos casos en los que en el plan individualizado de atención se haya incluido expresamente esta tarea.
- Traslado de la persona usuaria en vehículo por parte del personal prestador del servicio de ayuda a domicilio.
- Atención directa o actuaciones de apoyo doméstico en favor de miembros de la familia o personas que habitan en el mismo domicilio y no figuran como beneficiarias del servicio en la valoración realizada por los servicios sociales de la Mancomunidad.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza.
- Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar...).

- Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios sociales de la Mancomunidad.

CLÁUSULA CUARTA.- Condiciones de prestación del servicio.

1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio de ayuda a domicilio se prestará en los municipios de xxx, de conformidad con las directrices que se señalen por la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

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 los municipios señalados en el párrafo anterior.

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 en el ámbito de actuación de la Mancomunidad.

2. Días de atención:

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días del año de lunes a viernes.

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, a las personas calificadas como grandes dependientes (Grado III), en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, y exclusivamente para las actuaciones de cuidado personal.

Nota.- Tendrán la consideración de festivos los sábados, domingos y los previstos por el calendario oficial vigente en el municipio en el que se presta el servicio de ayuda a domicilio.

3. Horarios de atención:

El horario del servicio es flexible y diurno de 6 a 22 horas.

Los horarios de prestación del servicio se ajustarán a la intensidad y el tipo de actuación que requiera el beneficiario, y se fijarán mediante acuerdo de la unidad social de base con la empresa adjudicataria del servicio.

.- La facturación se ajustará a las horas efectivas, no facturándose las horas de ausencia causadas por bajas temporales y avisadas con anterioridad a la fecha de ejecución

4. Intensidad del servicio:

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias de conformidad con la normativa aplicable, en horas semanales de prestación del servicio, comprendiendo cada hora de servicio sesenta minutos de presencia y trabajo efectivo del personal auxiliar domiciliario.

A efectos de la prestación del servicio, la fracción mínima será de treinta minutos.

El Área de Acción Social determinará en cada caso las condiciones de prestación del servicio, su duración, contenido y tareas, y coste.

Las modificaciones en las condiciones de prestación del servicio deberán ser autorizadas por la Mancomunidad.

5. Ausencias:

Cuando en el horario de inicio de un servicio la persona usuaria no se encuentre en su domicilio, la auxiliar domiciliaria deberá esperar quince minutos y dejar constancia de su presencia.

Esta circunstancia se comunicará al coordinador responsable que a su vez lo notificará de inmediato a los servicios sociales de la Mancomunidad.

En ningún caso se prestará el servicio en ausencia de la persona usuaria, salvo indicación expresa por escrito de los servicios sociales de la Mancomunidad.

6. Entrega de llaves:

En aquellos casos en que los servicios sociales lo consideren necesario, previa solicitud escrita de la persona usuaria o representante, se podrá hacer entrega de una copia de las llaves del domicilio a la empresa adjudicataria para su uso por la auxiliar domiciliaria y exclusivamente a los fines de la prestación directa del servicio.

CLÁUSULA QUINTA.- Medios humanos y materiales.

La adjudicataria del servicio está obligada a aportar medios personales, materiales y técnicos suficientes para la adecuada prestación del servicio.

El contratista deberá designar un coordinador responsable del servicio que deberá estar en posesión del título de trabajador social y EGA o equivalente, valorándose la experiencia profesional acreditada en el ámbito de la gestión del servicio de ayuda a domicilio.

La sustitución del coordinador responsable del servicio deberá ser motivada y comunicarse previamente al responsable del contrato con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos establecidos.

Los sistemas de selección de auxiliares domiciliarias deberán tomar en consideración el conocimiento del euskera con la finalidad de facilitar la atención a los usuarios que demanden la prestación del servicio en esta lengua.

El personal dedicado a la asistencia domiciliaria deberá tener acreditada la certificación de profesionalidad que acredite las competencias profesionales.

El personal portará una tarjeta identificativa donde aparezca visible nombre, función y logotipo de la empresa adjudicataria.

El contratista deberá disponer de equipamiento informático y programas de gestión del servicio, teléfono fijo y móvil, fax, correo electrónico y medios de comunicación para situaciones de urgencia.

CLÁUSULA SEXTA.- Obligaciones de la empresa adjudicataria

La prestación del servicio de ayuda a domicilio conlleva el cumplimiento de las siguientes obligaciones por parte de la empresa adjudicataria:

- Prestar el servicio de forma regular y continua, por lo que deberá cubrir las bajas de su personal debidas a accidente, enfermedad, vacaciones y licencias sin interrumpir la prestación del servicio.

- Designar una persona responsable de la coordinación del servicio, disponible a efectos de comunicaciones en el horario de prestación del servicio de ayuda a domicilio durante la jornada ordinaria.

Adoptar las medidas organizativas necesarias para que se den los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias con el fin de evitar desorientación y desajustes en la convivencia familiar.

En todo caso, los cambios de auxiliar y horario serán motivados (vacaciones, bajas laborales...) y deberán notificarse al área de Acción Social con una antelación previa de veinticuatro horas por correo electrónico.

- Realizar una primera visita de presentación. Comunicada el alta de un nuevo servicio, el coordinador responsable visitará a los nuevos usuarios para informar sobre la puesta en marcha del servicio de ayuda a domicilio y presentar a la auxiliar domiciliaria.

- Realizar en todos los casos visitas domiciliarias de seguimiento con periodicidad semestral, presentando en los servicios sociales de la Mancomunidad informe registro de la visita.

- Informar a los servicios sociales de la detección de situaciones de riesgo o necesidad de las personas usuarias u otras circunstancias graves, facilitando la coordinación vía telefónica o presencial con las auxiliares domiciliarias.

- Dar cuenta de forma inmediata al Área de Acción Social de la Mancomunidad de cuantas incidencias de carácter grave se produzcan en la prestación del servicio y en el desarrollo y evolución en la ejecución del contrato.

Informe mensual.

Relación de servicios prestados, nombre de usuarios y auxiliar, horarios.

Relación de incidencias.

Documentación necesaria para la facturación.

Memoria anual de prestación del servicio.

.- Antes de finalizar el ejercicio en curso se enviará el CALENDARIO LABORAL establecido para las y los trabajadores/as de la empresa adjudicataria sujetos al contrato con la Mancomunidad Uribe Kosta.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- Coordinación.

El coordinador responsable del servicio realizará las funciones de coordinación interna de la empresa con las auxiliares, tanto a nivel individual como grupal, y externa con los servicios sociales de la Mancomunidad.

CLAUSULA OCTAVA.- Responsable del contrato.

La Mancomunidad designará un responsable del seguimiento del contrato que podrá adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación, como son:

- a) Interpretar el pliego de prescripciones técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o normativa de aplicación.
- b) Exigir los medios y organización necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los trabajos.
- e) Conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo del servicio y su supervisión.

Documento aprobado por la Junta Plenaria de la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta, en sesión celebrada el 26/11/2014, previo análisis, valoración y aceptación por parte de los miembros del mismo