



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MIENGO

1.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCION DOMICILIARIA

Los servicios de Atención Domiciliaria son servicios sociales públicos de carácter generalista, destinados 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, socioeducativo, doméstico y, o social. Dicho servicio se encuentra encuadrado dentro de los Servicios Sociales de Atención Primaria y por tanto se prestará a personas que no sean beneficiarias del Servicio de atención a Domicilio de Dependencia.

Objetivos

Los servicios de Atención Domiciliaria, por su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, persiguen los siguientes objetivos:

- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevención y protección de la salud de la persona dependiente, retardar las incapacidades y prevenir un deterioro irreversible.
- Favorecer la adquisición de habilidades y estimular la autonomía personal del usuario del servicio que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria, a fin de mejorar su calidad de vida.
- Asegurar que las prestaciones se hagan de manera individualizada, respetando siempre la autonomía y la dignidad del usuario.
- Posibilitar la interacción e integración en el entorno habitual de convivencia, favoreciendo su autonomía.
- Apoyar a grupos familiares del entorno del asistido en sus responsabilidades de atención: cuidadores principales.
- Evitar o retrasar el ingreso en centros o establecimientos residenciales: fomento de la permanencia de la persona en su domicilio.
- Prestar una atención de calidad de manera que se obtenga un alto grado de satisfacción, apoyando en sus responsabilidades de atención a las familias que presentan dificultades o carencias de competencias sociales.

Usuarios

Con carácter genérico, podrán ser usuarios de los Servicios de Atención Domiciliaria, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en el municipio de Miengo, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

– CANTABRIA –

y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

2.- OBJETIVO DEL CONCURSO

Es objetivo del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la regulación de las condiciones de prestación del Servicio de Atención Domiciliaria.

3.- PRESTACIONES QUE SON OBJETO DE CONTRATACION

Los Servicios a prestar por la empresa adjudicataria, son los siguientes:

a) Servicios de atención personal.

Se corresponden a las actividades y tareas cotidianas de apoyo personal a los usuarios, que por razón de su deterioro físico, psíquico o sensorial, precisen ayuda en la realización de determinados actos personales para desarrollar su vida cotidiana (AVD) en las condiciones más normalizadas que sea posible. Estas actuaciones, se podrán concretar, entre otras, en las siguientes:

- Aseo personal, incluyendo: cambio de ropa, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo atención en el baño.
- Atención especial a los cambios posturales y al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización y deambulación, tanto dentro del hogar como fuera del mismo.
- Seguimiento de la ingesta de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario que corresponda al usuario.
- Seguimiento y ayuda en la alimentación, dando de comer cuando sea necesario; control de toma de medicamentos prescritos.
- Levantar de la cama y acostar.
- No se realizarán curas sino bajo la estricta supervisión del facultativo competente ni se administrarán medicamentos por vía muscular, intravenosa o similares.

b) Atenciones de carácter domestico

Las actuaciones de carácter domestico, son aquellas actividades y tareas cotidianas del hogar destinadas al apoyo y promoción de la autonomía personal y familiar. Estas actuaciones, se podrán concretar, entre otras, en las actividades siguientes:



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- Limpieza y mantenimiento cotidiano del domicilio que correspondan al entorno directo del usuario, mobiliario y enseres de uso diario. No estarán incluidas en la Atención Domiciliaria las tareas de limpieza general del hogar, ni los arreglos, ni las reparaciones de aparatos, tareas de mantenimiento que requieran la intervención de un profesional (específicamente se excluyen actividades de pintura, fontanería, electricidad, lavandería externa, limpieza de persianas, encerados, blanqueadores, limpieza de cristales peligrosos, de elementos externos al domicilio, limpiar suelos de rodillas, limpieza de plata, bronce y similares, etc.)
- Lavado, planchado y repaso de la ropa del usuario en el domicilio, no del resto de los miembros de la unidad familiar. Se excluye expresamente cualquier actividad con animales domésticos, así como quitar escombros o trasplantes de flores o plantas
- Adquisición y preparación de alimentos para el usuario.
- Realización de compras domesticas del usuario.
- Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción. Se excluye el traslado de muebles, ni se custodiarán llaves del usuario salvo casos justificados valorados por la trabajadora social.
- Se excluyen los desplazamientos particulares fuera del municipio. El auxiliar no utilizará el teléfono del usuario durante el servicio salvo para tratar temas referidos al propio beneficiario.

Serán por cuenta del usuario los útiles y material de trabajo, así como su reposición y deberá asumir también los daños, roturas y desgaste natural de los materiales utilizados por el auxiliar de ayuda a domicilio (como averías de aparatos domésticos, reparaciones y sustituciones... y otros), salvo en los supuestos de negligencia personal no excusables.

No se limpiarán cristales ni lámparas más de una vez al mes, y en las habitaciones de la casa que no sean de uso habitual se hará como máximo una limpieza ordinaria cada 15 días.

c) De relación con el entorno

Aquellas que sean complementarias de la atención personal al usuario respecto al medio en el que convive. Se corresponden a las siguientes:

- Acompañamiento a centros o servicios de carácter prioritario para el usuario.
- Acompañamiento o realización de gestiones fuera del hogar.
- Apoyo para facilitar la participación en actividades comunitarias o de relación social.
- Acompañamiento de los menores a los centros educativos y otros centros de interés social y su posterior recogida para reintegro al domicilio.
- 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 y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, con o sin el acompañamiento del mismo.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

– CANTABRIA –

- Ayuda a la movilidad externa, que garantice la atención e integración en su entorno habitual.
- Intervención técnico-profesional para el desarrollo de capacidades personales y de carácter educativo para la adquisición de competencias habilidades sociales.
- Facilitar el acceso a actividades de ocio y tiempo libre.

4.- AMBITO GEOGRAFICO

El ámbito geográfico del contrato será el municipio de Miengo. El auxiliar no prestará el servicio cuando no esté en el domicilio. Tales ausencias serán comunicadas por el interesado a los Servicios Sociales o a la empresa adjudicataria, así como la vuelta al mismo, nunca al auxiliar.

5.- TIEMPO MAXIMO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El tiempo de atención doméstica y personal concedido a cada persona beneficiaria, no excederá de dos horas diarias o de sesenta y dos horas mensuales, salvo circunstancias debidamente justificadas. El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestara de lunes a viernes, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes. El horario durante el cual se deberá prestar el servicio será de 08:00 a 18.00 horas. De forma muy excepcional y cuando las circunstancias puntuales de carácter social y/o sanitario así lo aconsejen, se podría conceder el servicio los sábados domingos y festivos en tanto las circunstancias que lo motivaron se resuelven.

Los tiempos de traslado entre domicilios no podrán detraerse del horario asignado, y su coste será por cuenta de la empresa adjudicataria.

6.- PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La entidad adjudicataria y los trabajadores deberán cumplir la legislación protectora del tratamiento de datos de carácter personal (LPD) relativa a los usuarios del servicio, según la legislación vigente, no pudiendo obtener otros datos diferentes que los aportados por el Ayuntamiento.

7.- CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS A LOS LICITADORES

Las empresas deberán cumplir las condiciones técnicas siguientes:

- a) Una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos Servicios, tanto en cuanto a la responsabilidad jurídica, técnica y económica.
- b) La empresa adjudicataria deberá subrogarse en los contratos laborales del personal auxiliar de ayuda a domicilio actualmente vigentes, respetando todas sus condiciones laborales. En todo caso, la empresa deberá proceder a la subrogación del personal que actualmente presta sus servicios en la actividad



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- objeto de este contrato, según lo previsto en el artículo 70 del VI Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.
- c) La empresa adjudicataria deberá cumplir para con el personal contratado, con todos los convenios colectivos de aplicación en el sector.
 - d) La empresa estará obligada a proporcionar el equipo de trabajo necesario según normativa vigente que al menos estará compuesto por dos batas, una de las cuales se repondrá anualmente, un par de zuecos (o calzado similar que reúna las condiciones de seguridad necesarias) anuales y los guantes que precisen.
 - e) La empresa llevara a cabo un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, cuyo contenido y metodología deberá ser revisado por el responsable técnico municipal. La empresa podrá negociar con los trabajadores su participación en el tiempo de la formación que supere las 20 horas anuales y facilitara la formación on-line y a distancia, siendo a costa de la empresa.
 - f) La empresa deberá mantener un domicilio social o delegación en Cantabria con teléfono de contacto y espacio adecuado para facilitar las tareas de información y el desarrollo del trabajo grupal con las auxiliares, así como una infraestructura de personal responsable y de coordinación.
 - g) La empresa deberá presentar una Memoria Anual al finalizar el ejercicio económico.
 - h) La empresa estará obligada a proporcionar a todos los trabajadores de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes así como del Convenio Colectivo correspondiente a su sector.
 - i) La empresa dispondrá de Seguro de Responsabilidad Civil por importe mínimo de 250.000,00 € al inicio de la actividad.
 - j) La empresa estará acreditada e inscrita en el registro de Entidades y Servicios de la Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria y cumplir las normativas vigentes.
 - k) La empresa dispondrá de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

8. - RELACIONES ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. Es responsabilidad municipal, el control, fiscalización y evaluación continuada de la ejecución de los programas de Atención Domiciliaria, así como sus posibles modificaciones. La relación se establecerá por tanto entre el coordinador de la empresa adjudicataria y los Servicios Sociales y Concejal del área.
2. Es necesario una fluida y continua relación Ayuntamiento-Empresa, para lo que la empresa adjudicataria nombrara un responsable de coordinación (titulación



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

– CANTABRIA –

- de diplomatura universitaria preferentemente en el campo de lo Social), quien recibirá las órdenes y directrices municipales en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha de los servicios en general. Asimismo, deberá mantener constantemente informados a los responsables del Ayuntamiento y se reunirá con estos con periodicidad mensual.
3. Las funciones de la persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria, serán las siguientes:
 - a) Informar a los Servicios Sociales municipales de cuantos asuntos conciernan a la prestación de la Ayuda a Domicilio, presentando todos aquellos informes y documentos que pudieran solicitarles.
 - b) Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor que emanen del Ayuntamiento exigiendo su cumplimiento.
 - c) Presentación de la auxiliar de Ayuda a Domicilio en el domicilio al inicio del servicio.
 - d) Realización de visitas domiciliarias a las personas usuarias.
 - e) Resolución de posibles incidencias.
 - f) Seguimiento y apoyo del trabajo de las auxiliares de Ayuda a Domicilio.
 - g) Mantener informados a los trabajadores sociales municipales de las personas asignadas y proponer los cambios precisos frente a diferentes situaciones, al objeto de que el personal municipal resuelva al respecto.
 - h) Emitir un listado en soporte informático mensual a los Servicios Sociales municipales con los datos de las personas usuarias, altas y bajas, auxiliares prestadoras del servicio, horas realizadas y precio, para comunicación al Gobierno de Cantabria. Así como un listado del personal auxiliar que realiza las horas, detallando dichas horas y si provienen de sustituciones.
 4. El Ayuntamiento deberá comunicar a la entidad adjudicataria, los extremos siguientes, a través de la trabajadora social, quien con el concejal tiene la facultad de control e inspección:
 - Personas que sean beneficiarias del servicio (presentación, altas y bajas).
 - Las circunstancias personales de los usuarios y su entorno familiar, en especial cuando haya que adoptarse medidas preventivas por el trabajador para evitar riesgos.
 - Prestaciones que se conceden, horas y periodicidad, así como el horario concreto en el que deben prestarse y Plan de Seguimiento.
 - Informar a la adjudicataria de la situación de la vivienda, situación socio-sanitaria y familiar del beneficiario.
 5. El plazo de inicio de la prestación de los servicios por la entidad adjudicataria, no podrá exceder de tres (3) días desde la comunicación del nuevo usuario del contrato.
 6. Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practican siempre por escrito, con el medio que acredite su recepción. Iniciado el servicio, no se



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- producirán más cambios en la frecuencia horaria que los que ordene el Ayuntamiento.
7. Se aplicara cuando proceda, el protocolo de intervención previsto para situaciones de emergencia.
 8. Se establece como unidad minima de facturación, media hora, pudiéndose incrementar a partir de esta base, por periodos de un cuarto de hora.
 9. En los casos de extrema urgencia, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 24 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.
 10. Las entidades adjudicatarias deberán hacer los mínimos cambios en la atención a los usuarios, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que las entidades estimen la conveniencia de cambios en la prestación, deberá existir causa justificada, y obtener previamente la autorización municipal. Las sustituciones urgentes del personal auxiliar en la atención de los usuarios, requerirán la comunicación al técnico municipal dentro de las 24 horas siguientes.
 11. La asignación por la empresa del personal auxiliar en los diversos servicios, deberá realizarse con carácter racional, de tal forma que el trayecto entre un domicilio y otro no exceda de diez minutos de distancia, siempre que ello sea posible.
 12. En caso de que el personal asignado no se comporte con la debida corrección y diligencia en el cumplimiento de sus funciones, el Ayuntamiento podrá pedir al adjudicatario su sustitución, o traslado.
 13. En caso de baja o ausencia del auxiliar, por cualquier motivo, el adjudicatario del concurso estará obligado a realizar la sustitución correspondiente en un plazo no superior a 24 horas, respetándose las condiciones inicialmente establecidas.
 14. la empresa adjudicataria deberá presentar quincenalmente fichas de control y seguimiento, firmadas por usuario y personal auxiliar, en las que se relacionen de forma detallada:
 - Nombre y apellidos del Usuario
 - Fechas y hora en las que se prestó el servicio
 - Personal que prestó el servicio
 - Actividad desarrollada
 15. La empresa deberá comunicar al Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria cualquier modificación en la situación del beneficiario, como enfermedad, ingreso hospitalario u otras que puedan surgir, en un plazo no superior a 24 horas, vía telemática.
 16. La empresa estará obligada a facilitar las altas de los usuarios en un plazo máximo de 48 horas.
 17. La empresa presentará a mes vencido la facturación correspondiente al mes anterior según los servicios prestados acompañado del listado de incidencias ocurridas en el mismo mes.
 18. El adjudicatario deberá identificar al personal que ponga a disposición del cumplimiento del contrato, acreditando la cualificación profesional adecuada para el desempeño de las funciones a desarrollar en cumplimiento del contrato.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

19. El contratista se obliga a efectuar las ampliaciones de personal que sean necesarias como consecuencia de las ampliaciones del servicio que de forma sucesiva se pudiesen efectuar.
20. La empresa adjudicataria y su personal auxiliar estarán obligados a realizar las actividades de formación que sean precisas para favorecer la adecuación máxima del personal auxiliar a las tareas a desarrollar.

9. - RELACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LOS USUARIOS

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a los Servicio Técnicos municipales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 24 horas. Los/as trabajadores, as de los diferentes servicios deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene de la legislación vigente laboral, así como la reserva de aquellos datos e información que tengan carácter privativo.

Tanto la empresa adjudicataria como su personal y familiares no podrán aceptar en ningún caso donaciones, legados o herencias que puedan efectuar las personas del SAD.

La entidad adjudicataria deberá prestar servicio a todas las personas que le sea remitido con orden de prestación, quien a todos los efectos será considerado Beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal (SAD).

Los usuarios recibirán el servicio según describe la orden de alta, y serán informados puntual de cuantas modificaciones se produzcan.

El personal auxiliar del SAD deberá eludir todo tipo de conflicto con el usuario, que deberá ser tratado con respeto y dignidad. La persona que ejerza funciones de coordinación y/o el auxiliar encargado del caso, informará expresamente de los incidentes que pudieran producirse a los Servicios Sociales, y en su caso, al Ayuntamiento, para que este se resuelva.

Si el personal auxiliar tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, previa firma de documento de consentimiento por parte del usuario, la responsabilidad será de ambos (entidad adjudicataria y usuario). La entidad adjudicataria facilitará, por escrito a los Servicios Sociales el listado de los usuarios de que se dispone de llave del domicilio.

Dado que el SAD se realiza en contacto directo con las personas y dentro de su domicilio, es obligación inexcusable guardar confidencialidad absoluta por parte del personal de la empresa que de forma directa o indirecta presta ese servicio. La empresa divulgará entre los trabajadores la obligación de deber de secreto.

10.- DIRECCIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DE LA EMPRESA



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

Por el responsable designado por el Ayuntamiento para el control de la prestación, se dictarán las órdenes oportunas en orden a la prestación del servicio, las cuales serán de obligada aceptación por el contratista. A este efecto se efectuarán cuantas se consideren oportunas, debiendo suscribirse por el responsable Municipal y el Representante de la Empresa.

Por la empresa se designará, antes del levantamiento del Acta de Inicio, la persona que asumirá la coordinación de la empresa en la gestión del servicio y con la cual el Ayuntamiento se relacionará en todo aquello que del mismo se derive.

La disponibilidad de comunicación con el coordinador de la empresa será, al menos, de 8 de la mañana a 15 horas de la tarde, de lunes a viernes.

11.- MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS DE LA CONTRATA

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para la buena ejecución de las labores de recogidas en la contrata. Al frente de este personal deberá existir un/a coordinador/a, con titulación universitaria (Diplomado/Graduado en Trabajo Social) con experiencia en el ámbito del sector de al menos 2 años, designado para el Ayuntamiento de Miengo, el cual contactará con los técnicos de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con objeto de efectuar el seguimiento y coordinación pertinentes para la prestación del servicio.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcional o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Miengo, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Así mismo no se podrá subrogar dicho personal una vez finalizado el contrato.

En cuanto a medios técnicos, la empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, fax, correo electrónico etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Equipo de trabajo adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar debe prestar, que al menos estará compuesto por dos batas, una de las cuales se repondrá anualmente, un par de zuecos (o calzado similar que reúna las condiciones de seguridad necesarias) anuales y los guantes que precisen; Asimismo, se les proporcionará un carnet identificativo que les acredite como Personal Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Miengo. Este equipo de trabajo no podrá ser objeto de utilización por el personal de la contrata fuera del horario de prestación de servicios, o para servicios no contratados con el Ayuntamiento de Miengo.



AYUNTAMIENTO DE MIENGO

- CANTABRIA -

- Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los usuarios del servicio.

En Miengo, a 10 de julio de 2017