

## Secretaría-Intervención

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PUBLICO AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE TORRALBA DE CALATRAVA

#### I .- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

##### 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.

##### 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.

##### USUARIOS:

- a) A quienes hayan solicitado la valoración de situación de dependencia y cumplan las condiciones previstas en el Decreto 30/2013 de 6/06/13;
- b) A las familias numerosas cuando uno de los progenitores esté en situación de baja médica por maternidad, enfermedad o accidente y al menos dos de los hijos sean menores de 16 años, o alguno de los hijos tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%;
- c) Cuando esta prestación sea prescrita en proyectos de intervención familiar encaminados a evitar una declaración de situación de riesgo de menores; y
- d) Cuando así esté previsto en una disposición con rango de ley.

#### II.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la concesión de la gestión del Servicio Público de Ayuda a Domicilio en el municipio de Torralba de Calatrava.

## Secretaría-Intervención

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.

### III.- 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.

**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 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 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 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.

## Secretaría-Intervención

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.

### **TAREAS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

– Acompañamiento dentro de la localidad 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.

### **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.

## **IV ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Los Técnicos del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento del Torralba de Calatrava , llevarán a cabo la detección de las necesidades, valoración del caso, adjudicación del 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, todo ello de conformidad con las resoluciones de la Junta de

## Secretaría-Intervención

Comunidades de Castilla- La Mancha en cuanto a usuarios beneficiarios e importe global de la subvención al Ayuntamiento.

– Los Técnicos del Área de Servicios Sociales comunicarán 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 6 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 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.

### **V.- 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 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.

## Secretaría-Intervención

- 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.
- e) La empresa debe comunicar a los técnicos de servicios sociales todas las alta, bajas, modificaciones de los servicios a la semana finalizada, con el fin de poder realizar los cuadrantes semanales y llevar un control de las horas realizadas.
- f) Toda incidencia que no sea comunicada a los técnicos de servicios sociales no se tendrá en cuenta como horas realizadas o no realizadas del servicio.

### **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 Torralba de Calatrava podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.

### **VI.- RELACIONES CON EL USUARIO:**

El adjudicatario deberá prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación.

- El adjudicatario 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 del adjudicatario 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. En este sentido, el personal de la empresa deberá guardar absoluto sigilo profesional en relación con los usuarios. La vulneración de este deber conllevará el pago de penalidad por el adjudicatario y será causa de despido disciplinario del personal que hubiere incumplido este deber.

## Secretaría-Intervención

- En ningún caso ni la adjudicataria ni su personal dispondrán de llaves del domicilio de los usuarios.
- En ningún caso el personal del adjudicatario podrá prestar servicios de forma particular a los usuarios de ayuda a domicilio, fuera del marco del presente pliego. Si el Ayuntamiento detectase que se produce esta práctica, procederá a la imposición al adjudicatario de las penalidades que correspondiesen. Todo ello sin perjuicio de las ulteriores consecuencias en el marco de la relación laboral entre el adjudicatario y su personal.

### **VII.- 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 del Torralba de Calatrava . 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 del Torralba de Calatrava . Así, en ningún caso se producirá relación laboral o análoga entre el Ayuntamiento de Torralba de Calatrava y el personal del servicio, sin que quepa en ningún caso la subrogación del mismo o cualquier otro tipo de situación análoga. Siendo de responsabilidad exclusiva del adjudicatario que su personal cumpla adecuadamente con la prestación del servicio.
- Remitir al Ayuntamiento de Torralba de Calatrava una memoria anual del desarrollo del servicio.
- Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación, programación, etc...
- Mantener la póliza de seguro que cubra suficientemente el desarrollo de su actividad por un importe asegurado de al menos 300.000,00 euros.
- Contratar para la realización del servicio a personal con titulación y formación suficiente. En todo caso, el personal contratado deberá contar con la titulación y/o formación exigida por la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha.
- El adjudicatario estará obligado a subrogarse en los contratos de los trabajadores que venían prestando el servicio, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. Así mismo, el adjudicatario vendrá obligado a mantener la bolsa de trabajo de Auxiliares de ayuda a domicilio

## Secretaría-Intervención

formada por Ayuntamiento, y cubrir sus necesidades de personal con las personas integrantes de dicha bolsa, sin estar obligado a respetar el orden de la bolsa en cuestión.

- 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. Nunca tendrán llaves de acceso a las viviendas de los usuarios.
- 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.
- Indemnizar a su cargo, los daños que causen a terceros consecuencia de la prestación del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

-----

Diligencia de Secretaría:

Este Pliego de Cláusulas ha sido aprobado en Junta de Gobierno Local de fecha 27 de abril de 2016.

Fdo.: EL SECRETARIO-INTERVENTOR  
CARLOS CARDOSA ZURITA