



Ayuntamiento de San Fernando de Henares

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR EL PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE SAN FERNANDO DE HENARES (MADRID).

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria para atender las necesidades detectadas desde los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de San Fernando de Henares..

El servicio de Ayuda a Domicilio tiene su fundamentación legislativa en:

- *Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*
- *Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid de la Comunidad de Madrid*

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.

El Servicio de Atención Domiciliaria por su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

1. Potenciar la autonomía y la integración en el medio habitual de las personas usuarias de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
2. Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.
3. Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
4. Favorecer la mejora de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren con una limitación en su autonomía personal.
5. Prevenir situaciones de deterioro personal y social
6. Posibilitar la interacción en el entorno habitual de convivencia

Con carácter genérico, podrán ser usuarios de los Servicios de Atención Domiciliaria todas aquellas personas o grupos familiares, residentes y empadronados en el municipio, que se encuentren en una situación valorada por técnicos de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en la que se justifique este servicio como necesario.

Con carácter específico, podrán ser usuarios de los Servicios de Atención Domiciliaria:

- Las personas mayores de 65 años con dificultades en la autonomía personal y/o condiciones de desventaja social.
- Las personas con discapacidad que afecte en gran medida a su autonomía personal.
- Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales y /o situaciones sociales de exclusión o riesgo, o aquellos casos en los que se den diversas circunstancias que imposibiliten la atención adecuada de los menores.
- En el supuesto de mayores que residan con la familia por temporadas que no excedan de 6 meses al año o de menores en régimen de acogimiento, será suficiente con que la familia sea residente y esté empadronada en el municipio.
- Cuando esta situación se produzca en personas con reconocimiento de Grado de Dependencia, se actuará según los criterios que marquen las disposiciones al respecto.

Todos estos servicios estarán condicionados por la limitación presupuestaria establecida en la cláusula undécima del presente pliego

La prestación del Servicio de Atención Domiciliaria consiste en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual. Por ello podemos dividir las atenciones en:

a) Atenciones de carácter doméstico.

Son aquellas actividades y tareas cotidianas del hogar pudiéndose concretar, entre otras, en las siguientes:

- Limpieza y mantenimiento cotidiano del domicilio, mobiliario y enseres de uso diario. Además se contemplarán las limpiezas de choque para aquellos casos en los que las condiciones higiénicas sanitarias así lo requieran y que sean determinadas por el técnico municipal.
- Lavado, planchado y repaso de la ropa en el domicilio.
- Suministro de comidas a domicilio.
- Preparación de comidas en el hogar.
- Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta de la persona usuaria del servicio. Los útiles y material de trabajo correrán por cuenta de la persona usuaria, debiendo asumir los daños, roturas y desgaste natural de los materiales utilizados por el auxiliar de ayuda a domicilio, como normales debido al uso, salvo en los supuestos de negligencia personal.

b) Servicios de atención personal.

Se corresponden a las actividades y tareas cotidianas de apoyo a las personas usuarias que por razón de limitación en su autonomía precisen ayuda para la



Ayuntamiento Real Sitio

SAN FERNANDO
DE HENARES

realización de las actividades básicas de la vida diaria. Se pueden concretar, entre otras, en las siguientes:

- Aseo personal: cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual así como el apoyo o atención en el baño.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas, incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro como fuera del domicilio, entre las que se incluyen levantar y acostar de la cama, así como traslados de posición y ubicación (traslados cama /sillón y cambios posturales)
- Supervisión y ayuda en la ingesta de alimentos para aquellos usuarios que no puedan comer por sí solos.
- Supervisión y control de la medicación, siguiendo las órdenes escritas del personal facultativo.

c) De relación con el entorno.

Son aquellas actividades complementarias a la atención personal al usuario relacionadas con el medio en el que se desenvuelve y se corresponden a las siguientes:

- Entrenamiento en la realización de actividades de la vida cotidiana que potencien la autonomía personal.
- Acompañamiento a centros o servicios de carácter prioritario para el usuario dentro del área de influencia del municipio de San Fernando de Henares.
- Acompañamiento o realización de gestiones fuera del domicilio.
- Acompañamiento de los menores a los centros educativos y otros centros de interés social dentro del área de influencia de San Fernando de Henares y su posterior recogida para el regreso al domicilio.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, con o sin el acompañamiento del mismo.

En aquellas actividades que conlleven desplazamiento que requiera del uso de cualquier tipo de transporte público, la persona usuaria deberá abonar el importe del coste del trayecto correspondiente del profesional que le acompañe o que realice dicha actividad.

d) Otros servicios.

Otros apoyos complementarios valorados por los técnicos de los Servicios Sociales de Atención Primaria como adecuados a las circunstancias de cada caso concreto para favorecer la autonomía, la integración social y el acceso a otros servicios.

Las prestaciones que están excluidas expresamente en esta adjudicación de prestación de Servicio de Atención Domiciliaria son las siguientes:

1. Atender a otros miembros de la familia que convivan en el mismo domicilio, y que no hayan sido contempladas como beneficiarias en la valoración de concesión del servicio.
2. Limpiezas de carácter extraordinario así como arreglos de cierta entidad como pintura, empapelado, etc.
3. Funciones y tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran especialización como, entre otras, ejercicios de rehabilitación, realización de sondajes, inyecciones, etc. o cualquier otra función reservada a profesionales con titulación específica.

3.- REQUISITOS

Para concurrir a la licitación, además de los documentos que se exigen en los pliegos de condiciones administrativas, los licitadores deberán presentar:

a. Memoria de entidad:

- 1.- Medios personales, financieros y técnicos con los que cuenta.
- 2.- Trabajos realizados en los últimos tres años indicando importes, fecha y beneficiarios.
- 3.- Contratos significativos que hayan tenido anteriormente y las causas por las que cesaron en el servicio.

4.- OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO.

- El contratista designará tras la adjudicación a un /una profesional con experiencia en la Gestión de Servicios de Ayuda a Domicilio que actuará como delegado /a para organizar la ejecución del contrato e interpretar y poner en práctica las observaciones que, para el exacto cumplimiento del contrato, le fuesen formuladas por el Ayuntamiento.
- El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación dé la administración al contratista. No obstante, la reglamentación del servicio que pudiera estar vigente en cada momento, en cuanto disposición de carácter general se superpondrá a las cláusulas contractuales.
- El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
- El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.



Ayuntamiento

Real Sitio de San Fernando, en todo caso, tiene reservada la facultad de inspeccionar la prestación del servicio y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para que la prestación del mismo se realice con arreglo a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias, cláusulas del contrato y directrices dictadas por el Ayuntamiento al contratista para la organización y prestación del servicio.

- El contratista vendrá obligado a colaborar con el Ayuntamiento en los procesos de formación de personal que gestione el Ayuntamiento, relacionados con la atención a Personas Mayores en general y de Ayuda a Domicilio en particular.

5.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

1. Realizar una atención personalizada a los/ as usuarios/ as con independencia de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, elaboración de cuadrantes, etc., habiendo de contar con una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos servicios, referidos tanto a la responsabilidad jurídica, técnica como la económica.
2. Salvo situaciones excepcionales será siempre el mismo/ a profesional quien atienda a un mismo beneficiario, con el fin de facilitar esta atención personalizada y evitar desajustes. Las sustituciones serán las imprescindibles con causa justificada y con aviso previo de la empresa al responsable del servicio.
3. El contratista, a través de su delegado/ a comunicará por escrito (vía fax o correo electrónico) la fecha de inicio real del servicio y nombre del auxiliar asignado al mismo.
4. La disposición de personal suficiente con certificado de profesionalidad o título acreditativo (auxiliares de ayuda a domicilio, de enfermería, de geriatría, técnicos socio-sanitarios y otros relacionados con el sector), facilitándoles el equipo de trabajo necesario y proporcionándoles un carné identificativo que les acredite como profesionales del servicio.
5. Aceptar la supervisión de los técnicos de los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria.
6. Acudir a las reuniones a las que se les convoque por parte del Ayuntamiento, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, planteamientos generales,

etc. indicando la persona designada para ostentar la representación técnica ante los responsables municipales.

7. Presentar la memoria y evaluación al final de cada año y cuando finalice el contrato.
8. La empresa adjudicataria deberá garantizar como mínimo:
 - a) Un/ a coordinador/a a jornada completa, como apoyo a la intervención en los servicios sociales en los casos de ayuda a domicilio del municipio y en el horario de prestación del servicio.
 - b) Disponer de personal administrativo y medios telemáticos necesarios. Asimismo, será necesario que exista disponibilidad de contacto para las gestiones que sean necesarias realizar durante toda la banda horaria de prestación del servicio, contemplada en el pliego, incluidos días laborables y festivos.

6.- RELACIÓN ENTRE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA.-

1. Presentar a mes vencido la facturación correspondiente al mes anterior.
2. Remitir mensualmente a la Concejalía de Bienestar Social, la relación de beneficiarios, así como de las altas y bajas producidas en el servicio.
3. Indemnizar a terceros, como consecuencia de los daños que pudiera ocasionar la actuación negligente o dolosa del personal a su cargo; para ello se contratará un seguro de responsabilidad civil, con el objeto de cubrir las contingencias que la ejecución del servicio pueda acarrear, con un importe límite por siniestro de 600.000 €
4. La entidad procurará el perfeccionamiento del personal; para ello, la empresa adjudicataria presentará a la Concejalía un programa de formación, que deberá ser consensuado con ésta.
5. Comunicar a la empresa las condiciones de la prestación del servicio personalizado: tareas a realizar por el profesional, número de horas, horario y la cuantía de la aportación económica que proceda. Esta aportación la gestionará la empresa adjudicataria directamente con la persona/familia usuaria.
6. El número de horas al día que cada trabajador de la empresa adjudicataria podrá realizar será de un máximo de 8, ajustándose al convenio.
7. Las altas y bajas en el servicio serán propuestas por los Servicios Sociales de Atención Primaria. Las suspensiones temporales se comunicarán a los Servicios Sociales, así como si éstas causan baja definitiva.
8. El plazo máximo de altas y modificaciones del servicio normalizadas será de cinco días, desde el momento de la comunicación del Ayuntamiento a la empresa.
9. En los casos de extrema urgencia, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 24 horas siguientes a la



comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.

10. El ámbito de actuación será el término municipal, lo que no excluye que los/as profesionales puedan realizar desplazamientos por gestiones relativas a la persona usuaria, corriendo el beneficiario con el gasto del desplazamiento.

11. En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá obtener otros datos de los usuarios que los aportados por el Ayuntamiento. Una vez finalizado el servicio estos documentos deberán ser devueltos al Ayuntamiento que, a su vez, los incorporará a la Historia Social del titular del servicio.

7.- RELACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LOS BENEFICIARIOS.

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberá eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente al personal técnico municipal de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas. Los trabajadores/as del servicio 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 privado.

En el caso de que se produzca la entrega de llaves del domicilio por parte del usuario a la empresa o personal a su cargo, este hecho será comunicado previamente al Ayuntamiento, y en todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa y el usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento. Para ello se firmará un acuerdo entre la empresa adjudicataria y la persona beneficiaria del servicio.

8.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

No se podrá transferir información alguna de los datos personales ni de los trabajos a personas o entidades sin el consentimiento previo, por escrito, de la Concejalía de Bienestar Social.

La vulnerabilidad de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que el Ayuntamiento estime oportunas realizar.

9.- HORARIO DEL SERVICIO.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará con carácter general de 7:00 a 22 horas de lunes a viernes y sábados hasta las 15:00 horas. Se considerará de carácter excepcional los servicios prestados los sábados a partir de las 15:00 horas y hasta las 22:00 horas y los domingos y festivos de 7:00 a 22:00 horas.

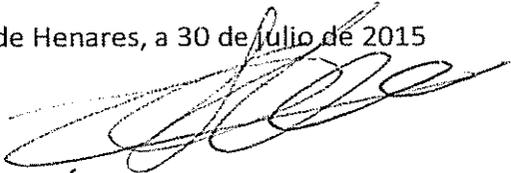
10.- PERSONAL Y CONDICIONES LABORALES

- El adjudicatario del servicio deberá contratar al personal necesario y suficiente para atender sus obligaciones, señaladas en la descripción del servicio, el cual dependerá exclusivamente de aquel y tendrá los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario debiendo cumplir las obligaciones y compromisos establecidos en el convenio de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid, así como las obligaciones en materia de Seguridad Social, justificando ante el Ayuntamiento cuando así se requiera, la documentación de estar al corriente de pago de las cotizaciones presentando los modelos de TC1 y TC2 de las cotizaciones satisfechas mensualmente.
- El contratista vendrá obligado a realizar un curso de formación anual (auxiliar de ayuda a domicilio /Auxiliar de geriatría /Auxiliar de clínica) con un mínimo de 24 horas, impartido por la empresa adjudicataria al personal de Ayuda a domicilio que trabaje en San Fernando de Henares.
- El personal de la empresa adjudicataria que preste el servicio de "Auxiliar de ayuda a domicilio" debe contar con la cualificación necesaria para el óptimo desempeño del servicio.
- El adjudicatario vendrá obligado a adscribir en su plantilla a los/ as trabajadores /as de la empresa contratista saliente, excepto de aquellos que se mantengan en la anterior empresa.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar a todo su personal tarjeta de identificación, uniforme que incorpore material de asepsia como guantes de látex, etc., así como cuidar de la correcta presentación del personal a su cargo.
- El personal de Ayuda a Domicilio, comunicará obligatoriamente a la trabajadora social, que está llevando a cabo el proceso de intervención sobre el usuario del servicio, cualquier anomalía o incidencia que tenga lugar mientras realiza el servicio, para que sea subsanada, corregida o simplemente conocida y advertida por la trabajadora social.
- En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Concejalía de Bienestar Social sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio y se acordarán con la Concejalía las atenciones mínimas.



ÉLISA ARRASTIA TIRAPU
TRABAJADORA SOCIAL

En San Fernando de Henares, a 30 de julio de 2015



ÁLVARO REVILLA CASTRO
COORDINADOR DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL