



Pliego de Condiciones Técnicas para la adjudicación del contrato del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, por procedimiento abierto con una pluralidad de criterios.

1. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social de carácter público, integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas con 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 en su domicilio el mayor tiempo posible de las personas destinatarias del servicio, que se presta en el propio domicilio de la persona o familia destinataria, 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.

2. 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
- 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.
- 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.
- Favorecer la permanencia e integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.

3. 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



Mancomunidad de la Merindad
de Durango
Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa

- 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.
- Repaso de ropa
- Ordenación de ropa
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa

- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza (barrer, fregar el suelo, quitar el polvo, fregado de la vajilla, limpieza de baños,...), 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:

- 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.
- 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
- 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 la Merindad de Durango.

C) Otras actuaciones complementarias:

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



**Mancomunidad de la Merindad
de Durango
Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa**

- 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 de la Merindad de Durango.
- 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 de la Merindad de Durango.

4. Características del servicio:

1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio de ayuda a domicilio se prestará en los municipios de Abadiño, Atxondo, Durango, Elorrio, Garay, Iurreta, Izurtza, Mañaria, Otxandio y Zaldibar, de conformidad con las directrices que se señalen por la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

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 de la Merindad de Durango.

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.

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.



**Mancomunidad de la Merindad
de Durango
Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa**

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.

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 mensuales de prestación del servicio, comprendiendo cada hora de servicio sesenta minutos de presencia y trabajo efectivo del personal auxiliar domiciliario.

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

5. 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.

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

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

- Presentar Memoria anual de prestación del servicio.

- Presentar informe mensual de actividad.

- Realizar una reunión mensual de coordinación y seguimiento del servicio.

- Presentar semanalmente el cuadro de incidencias diarias del servicio, conforme al formato establecido por el área de Acción Social (fechas de alta, baja, suspensión, reanudación, modificación, cambio de auxiliar,...).

6. Medios humanos y materiales:

La adjudicataria del servicio está obligada a aportar los medios personales y materiales suficientes para la adecuada prestación del servicio, y a disponer de una oficina administrativa en Bizkaia, desde la cual gestionará la prestación del servicio de ayuda a domicilio objeto de este contrato.

El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de legislación laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento. La adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores. El contratista deberá asumir el coste de cualquier mejora en la retribución o en las condiciones de trabajo que acuerde con los trabajadores, sin que en ningún caso dicho coste sea trasladable a la Mancomunidad.

Serán por cuenta del contratista los gastos de transporte y desplazamiento, ropa de trabajo o calzado y el material (guantes,...) que precise el personal auxiliar domiciliario para la prestación del servicio.



**Mancomunidad de la Merindad
de Durango
Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa**

El contratista facilitará a los trabajadores del servicio una tarjeta identificativa, cuyo diseño y utilización deberá ajustarse a las directrices que establezca el área de Acción Social.

7. Seguimiento del contrato:

La Jefe de Acción Social será responsable del seguimiento del contrato y 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 elaboración de los trabajos en cada una de sus fases
- 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 de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de los técnicos o especialistas que tengan intervención en el trabajo.

8. Proyecto Técnico.

Las empresas licitadoras deberán presentar una memoria técnica descriptiva de la organización y funcionamiento del servicio contratado con una extensión máxima de cincuenta folios, debidamente paginado, con su índice correspondiente, en el que deberán exponer con todo detalle y precisión los siguientes extremos:

1. Estructura organizativa del servicio.
 - Recursos humanos adscritos al mismo, con expresión de la titulación académica y profesional, nivel de conocimientos de euskera y funciones que desempeñen, con especial referencia al coordinador responsable del servicio y dedicación.
 - Recursos técnicos y medios de comunicación (local, equipamiento informático y programas de gestión del servicio, teléfono, fax, medios técnicos destinados a mejorar la movilidad y calidad de vida de los usuarios,...).
2. Funcionamiento interno y desarrollo del servicio. Procedimientos para la cobertura de bajas, sustituciones y nuevas incorporaciones. Supervisión y control. Sistemas de coordinación interna (Departamento gestor de la empresa-coordinador-auxiliares) y externa (Departamento gestor y Área de Acción Social de Mancomunidad).
3. Metodología para dotar al servicio de mayor calidad (plan de formación, periodicidad de partes e informes, procedimientos de evaluación de los servicios,...)

En Abadiño, a 28 de septiembre de 2009.

La jefe de la sección jurídico-administrativa de Acción Social, Arrate Mendizabal