Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

IDOYA MARTINEZ LEQUERICA (1, guztira 2)
Gizarte-ongizate, Toki-garapen eta Enplegu Arduraduna / Resp. de Bien.Social, Des. Local y Empleo
Sinaduraren data: 08/02/2022
HASH: 04552ab649de640203ba601b1f2b890d

Iñigo Hernando Arriandiaga (2, guztira 2)
Alkate / Alcalde-Presidente
Sinaduraren data: 08/02/2022
HASH: 133c619906391ccaac3003ba11d9db99

# PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE GALDAKAO

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda al Domicilio en el municipio de Galdakao.

## 2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

## 3. OBJETIVOS

Los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Posibilitar siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que disponga de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella (en la modalidad de respiro).
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de la vida diaria.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

## 4. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Personas empadronadas en el municipio de Galdakao que se encuentren en situación de riesgo de dependencia o de dependencia con reconocimiento de la valoración del grado de dependencia en virtud de los establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre o riesgo de dependencia sin límites de edad y/o que cumpla los requisitos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de Octubre, de cartera de

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y, las personas que actualmente son usuarias del SAD.

No obstante, podrán acceder al servicio aquellas personas que no estén empadronadas y roten en domicilios de diversos municipios por motivos de apoyo familiar y que en el municipio en el que estén empadronadas son beneficiarias del servicio de ayuda domiciliaria.

Podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio, en su caso y de manera excepcional, personas que aun no teniendo reconocida la situación de dependencia o riesgo, presentan una delicada situación de vulnerabilidad y cierta pérdida de autonomía por la que se requiere del apoyo de terceras personas en el desempeño de actividades básicas de la vida diaria, de manera intermitente, para continuar en su entorno residencial habitual. Estas situaciones excepcionales requerirán de una valoración de la situación, plan de atención individual y/o familiar y de una prescripción técnica del servicio por parte del o de la Trabajadora Social que oriente a este servicio como el más adecuado para responder a las necesidades detectadas.

## 5. ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se entenderá por ayuda a domicilio la realización tanto en el domicilio propio como en el de un o una familiar que actúa como persona cuidadora principal de la persona beneficiaria, de tareas, fundamentalmente, de atención doméstica y de cuidado personal, con el fin de mejorar la calidad de vida de la persona usuaria.

En concreto, se considerarán incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

A) **Actuaciones de cuidado personal**: Apoyo, orientación o realización directa: Se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa de actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el/la médico/a.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del servicio de ayuda a domicilio.
- Apoyo en la organización familiar.

- Otras prestaciones de atención personal, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

B) **Actuaciones de atención doméstica**: Apoyo, orientación o realización directa de las siguientes actividades básicas de la vida diaria:

a) Relacionadas con la alimentación:
- Preparación de comidas.
- Compra de alimentos.

b) Relacionadas con el vestido:
- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala
www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

- Ordenación y guardado de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza previa del domicilio cuando las condiciones del mismo así lo requieran.
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda. Airear la vivienda.
- Limpieza de vajilla y utensilios de cocina.
- Hacer la cama, cambios de ropa de cama.
- Ordenar la casa y retirada de basura.
- Realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos,…).

- Otras atenciones de carácter doméstico, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

**C) Prestaciones técnicas en el domicilio**: se entenderá por prestaciones técnicas aquellos equipamientos y medios técnicos que faciliten la movilidad, la mejor gestión de otras prestaciones y la calidad de vida de las personas destinatarias del SAD.

La adjudicataria del servicio dispondrá, como mínimo, del siguiente parque de ayudas técnicas durante la duración del contrato:

- <u>Ayudas y servicios para la protección y el cuidado personal en el domicilio</u>
- 10 sillas baño/ducha con o sin ruedas.
- 10 barras de baño
- 30 adaptadores de W.C.
- 30 productos de apoyo para reducir la longitud o la profundidad de la bañera
- 5 dispositivos para el lavado de cabeza en la cama.
- 10 cinturones de movilización.
- 5 discos de transferencia.
- 5 tablas de transferencia.

- <u>Ayudas para la movilidad personal</u>
- 20 muletas y 20 bastones
- 5 andadores
- 5 sillas de ruedas
- 4 grúas

- <u>Muebles y adaptaciones para viviendas</u>
- 4 camas articuladas
- 40 ayudas para ajustar la altura de los muebles
- 40 extensores de patas

El transporte, entrega y en su caso, instalación de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de forma gratuita tanto para el Ayuntamiento como para la persona usuaria.
El acceso a estos elementos podrá ser solicitado por las personas usuarias a la trabajadora social de referencia o a petición de las auxiliares domiciliarias a la entidad adjudicataria.
Los servicios sociales valorarán la necesidad y viabilidad de la solicitud y decidirán la idoneidad de la prestación.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

D) **Otras actuaciones complementarias**: Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en domicilios previas al establecimiento del servicio normalizado.
- Limpiezas generales periódicas.
- Apoyo socio-educativo.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones, traslados y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias: Gestiones bancarias, de salud, solicitudes, tramitación de recursos, centros escolares, transporte centros sociales especializados.
- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los servicios sociales municipales.

Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos, cuando sea el único servicio solicitado.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados y allegadas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- 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 técnicos municipales.

## 6. CARACTERISTICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

**A) Ámbito y extensión del Servicio.**

La empresa adjudicataria prestará el servicio de ayuda a domicilio a las personas en el lugar y por el número de horas que al efecto determine el Ayuntamiento durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

La empresa que resulte adjudicataria viene obligada a prestar el servicio a las personas usuarias que se encuentren de alta en el momento de inicio de la prestación manteniéndoles en las mismas condiciones salvo instrucción diferente del Ayuntamiento de Galdakao.

Una vez producida la adjudicación del servicio, y con anterioridad al inicio de su efectiva prestación por la nueva adjudicataria, se comunicará a ésta los nombres y domicilios de las actuales personas beneficiarias del servicio, el tiempo que tienen asignado cada una de ellas, las funciones a realizar y el horario en el que debe ser prestado el servicio.

Respecto a las nuevas altas en el servicio, ampliaciones, bajas temporales y definitivas, reinicios de servicio y demás incidencias que se puedan producir en la prestación corresponderá la aprobación al órgano municipal competente de conformidad con el procedimiento legalmente establecido.

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 Galdakao. No se realizará ningún servicio si

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala
www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

no está presente la persona usuaria del mismo en el domicilio. La excepción deberá ir acompañada de Informe Social.

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la entidad adjudicataria, podrá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria, o su representante legal ante el Servicio Social municipal. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la llave vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria y/o representante, sin que en ningún caso, dicha responsabilidad vincule al Ayuntamiento.

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 dentro del término municipal de Galdakao. En este caso la familia lo comunicará con 24 horas de antelación al Servicio Social de Base.

**B) Días de atención.**

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

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los sábados, domingos y festivos, a propuesta de los Servicios Sociales de Base, a personas valoradas como Grandes Dependientes y con Dependencia Severa (GIII y GII) y a otros casos excepcionales.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

**C) Intensidad del Servicio.**

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias y de la legislación vigente en dicha materia.

**D) Horas de atención**

El horario del servicio es flexible y diurno de 7 a 22 horas de lunes a viernes.
El horario de los servicios en sábados, domingos y festivos será prioritariamente en horario de mañana, de 8:00 a 14:00 horas.

Los horarios de atención domiciliaria dependerán de los horarios disponibles, así como de la intensidad establecida por la Trabajadora Social teniendo en cuenta las necesidades de las personas y la legislación actual vigente.

Cuando una persona usuaria tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día, se procurará que los mismos sean desempeñados por el/la mismo/a Auxiliar, priorizándose la permanencia del/de la profesional en ese servicio.

**E) Procedimiento de acceso**

El procedimiento de acceso al servicio de ayuda a domicilio es el establecido en el Reglamento Municipal Regulador de la Ayuda Domiciliaria del municipio de Galdakao.

## 7. MODALIDAD DE RESPIRO

El servicio de respiro se trata de un apoyo de carácter no permanente y se articula para la persona cuidadora principal que conviva con la persona en situación o riesgo de dependencia, con el fin de que aquella pueda disponer de algunas horas para su propio disfrute, dejando en manos de profesionales cualificados la adecuada atención de sus familiares.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

La intensidad inicial del servicio se establece a continuación, pudiendo disfrutarse de las horas de manera fraccionada o continuada de lunes a viernes no festivos, en horario de 8 a 22 horas. La fracción mínima será de dos horas/día y la máxima de 6 horas/día.

- Personas en riesgo de dependencia: 10 horas anuales.
- Personas valoradas como dependientes en Grado I: 18 horas anuales.
- Personas valoradas como dependientes en Grado II: 40 horas anuales.
- Personas valoradas como dependientes en Grado III: 50 horas anuales.

Las funciones del/de la Auxiliar Domiciliario/a durante el tiempo que dure el servicio comprenderán exclusivamente la atención personal y vigilancia, no estando incluida en esta modalidad la realización de tareas del hogar. La asignación de horas en función del grado de dependencia podrá ser susceptible de variación en función de posibles desarrollos normativos posteriores.

El servicio de respiro será gratuito para las personas beneficiarias que cumplan los requisitos de acceso, previa solicitud de acceso al servicio y cuya resolución de acceso al mismo sea estimatoria.

**Requisitos de acceso**:

a) Ser familiar y cuidadora conviviente principal de una persona en riesgo o situación de dependencia reconocida por la Diputación Foral de Bizkaia.
b) Empadronamiento y residencia efectiva en el municipio de Galdakao.
c) No ser beneficiaria la persona dependiente de un recurso residencial.

## 8. MODO DE PRESTACION DEL SERVICIO

A) La entidad adjudicataria deberá seguir las indicaciones que se realicen desde los servicios sociales respecto a la forma y modalidad del SAD y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, personal, etc., que sean necesarias, dando cuenta inmediata a los Servicios Sociales de cualquier variación en la situación de las personas usuarias a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia. Así mismo se podrá requerir a la entidad adjudicataria la prestación de los documentos e informes que estime necesarios.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la Trabajadora Social municipal de referencia de caso, no tratando de resolverla entre la Auxiliar Domiciliaria y la Empresa o, entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la Trabajadora Social municipal señalada.

Salvo situaciones excepcionales a petición del personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días, cambio de auxiliar) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la unidad familiar. En caso de que la entidad adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación del servicio deberá comunicarlo de forma expresa al Servicio Social de Base, razonando su propuesta, desde donde se decidirá en última instancia.

B) La adjudicataria dispondrá en el domicilio donde preste sus servicios, de una hoja de actuaciones, con el fin de evitar malos entendidos entre el personal domiciliario y las personas usuarias. A su vez comunicará, tanto a las personas usuarias como a los servicios sociales, cualquier incidencia de horarios o cambio de auxiliar. También deberá asumir cambios de auxiliar cuando sea requerido, siempre que esté convenientemente justificado.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

C) La entidad adjudicataria deberá actuar para que, en el plazo de siete días naturales a computar desde el día siguiente al que se le notifique la concesión de un servicio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado.
La puesta en marcha de casos que desde los servicios sociales sean considerados urgentes, se llevará a cabo antes de 24 horas.
La persona Coordinadora del SAD de la entidad deberá realizar una visita inicial en el domicilio con el objeto de presentar a la auxiliar domiciliaria asignada a la prestación del servicio y hacer entrega a la persona usuaria de la hoja de tareas elaborada por el Área de Acción Social.

D) La persona coordinadora del SAD de la entidad adjudicataria deberá realizar una visita de adaptación del servicio en los primeros 2/3 meses desde la puesta en marcha del mismo, con el fin de conocer el grado de adaptación de la persona usuaria al servicio prescrito y el encaje con la auxiliar asignada.

Así mismo, la persona coordinadora de la entidad adjudicataria deberá realizar una visita de seguimiento anual a un mínimo del 50% de la población usuaria del servicio, al margen de las visitas ordinarias que se realicen.
El Área de Acción Social podrá solicitar a la entidad adjudicataria visitas de seguimiento al margen de las programadas.

E) La empresa adjudicataria ofertará como parte integrante del servicio para la gestión del servicio de ayuda domiciliaria en Galdakao reuniones de coordinación semanales con el Ayuntamiento, en las que la persona responsable de la coordinación del servicio de la adjudicataria y el personal técnico del Área de Acción Social analizarán las incidencias ocurridas y la evolución del servicio en cuanto a las personas beneficiarias y el servicio prestado, en cuanto al número de horas, los tipos de servicios prestados, causas de extinción o suspensión del servicio y cuantos otros se consideren de relevancia para el análisis y seguimiento del servicio.

## 9. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta el personal que actualmente se encuentra adscrito al servicio y que tiene derecho a subrogarse. La adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector Ayuda a Domicilio en Bizkaia y a cuantas disposiciones que regulan las relaciones laborales del personal.
A estos efectos se anexa al presente pliego la relación del personal a subrogar (Anexo I).

La empresa adjudicataria respetará escrupulosamente las condiciones laborales de todo tipo del personal a subrogar.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

## 10. RECURSOS HUMANOS

### A) Equipo profesional: perfil de cualificación, requisitos y funciones.

La adjudicataria aportará los recursos humanos necesarios para el correcto desarrollo del servicio, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral del personal y las sustituciones del mismo.

Para la ejecución de las prestaciones y para garantizar un conocimiento técnico, fiable y eficaz vinculado al objeto del contrato, el Servicio contará con la siguiente estructura profesional:

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

▪ **1 Coordinador/a Técnico/a**, con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, que será la persona interlocutora con quien se relacionará únicamente la entidad contratante y a quien corresponderá el seguimiento del contrato y el cumplimiento del proyecto por parte de la empresa adjudicataria. Con experiencia profesional demostrada de al menos tres años como Coordinador/a Técnico/a en un servicio de ayuda domiciliario.

▪ **1 Coordinador/a del SAD**, con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, deberá estar en posesión del EGA o diploma equivalente, con dedicación del 100% de su jornada al Ayuntamiento de Galdakao. Con experiencia profesional demostrada de al menos tres años como Trabajador/a Social en un servicio de ayuda domiciliario.

▪ **Auxiliares de Ayuda a Domicilio**, con Certificación de Profesionalidad o en trámite, de conformidad con la normativa vigente, y ajustada al perfil de la persona usuaria. En número suficiente para cumplir la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

▪ La empresa designará **Personal Administrativo/a** de referencia que realice las labores administrativas de comunicación y coordinación con todos los agentes implicados en la prestación del servicio. Con experiencia profesional demostrada de al menos tres años como Personal Administrativo en un servicio de ayuda domiciliario.

En todo caso, la entidad adjudicataria deberá adscribir al contrato el número de profesionales suficiente que garantice la prestación adecuada del servicio, siempre en función de la demanda real existente y de la capacidad presupuestaria del Ayuntamiento de Galdakao.

**Las Funciones** del equipo profesional serán las siguientes:

- **Funciones del/de la Coordinador/a Técnico/a:**
  - Información y coordinación con la Concejalía y Responsable del Área de Acción Social, de cuantos asuntos conciernen al adecuado funcionamiento de las prestaciones del SAD, presentando informes y documentos que en relación a ello se le soliciten (memorias, listados, programas formativos, estudios, incidencias,…).
  - Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor dictadas por el Ayuntamiento, exigiendo su cumplimiento.
  - Mantener la coordinación necesaria con el Ayuntamiento a efectos de hacer cumplir el Pliego de Condiciones Técnicas y la normativa municipal en relación al servicio.
  - Facilitar a todo el personal los medios adecuados y necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y tareas.
  - Fomentar y desarrollar la formación continua de los/as trabajadores/as.
  - Determinar las personas que asumirán las responsabilidades ante cualquier incidencia que se produzca en su ausencia, o en momentos de ausencia de cualquier otro personal del servicio.

- **Funciones del/de la Coordinador/a del SAD:**
  - Desempeñar tareas de organización y coordinación del SAD, en coordinación con los Servicios Sociales Municipales.
  - Desempeñar tareas de comunicación e información de todas las incidencias que se den en la prestación del SAD a las Trabajadoras Sociales municipales y a las personas usuarias o familiares o personas de referencia.
  - Realizar tareas de seguimiento del SAD, siempre en coordinación con los Servicios Sociales Municipales. Para ello, realizará visitas domiciliarias e informes sociales de seguimiento periódicos que trasladará a los Servicios
    Sociales Municipales.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

- Efectuar tareas de resolución de todo tipo de incidencias en coordinación con los Servicios Sociales Municipales.
- Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.

- **Funciones de las Auxiliares de Ayuda a Domicilio:**
  - Ejercer las funciones correspondientes a las prestaciones establecidas, tanto en su contenido como en su intensidad.
  - Tratar a la persona usuaria con corrección y respetar a su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
  - Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales que intervienen en la gestión y prestación del servicio.
  - Comunicar a la Coordinadora del SAD los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias, en las nuevas necesidades de las mismas, así como todas aquellas dificultades que pudieran surgir en la prestación del servicio. Cambios, necesidades y dificultades que la entidad adjudicataria a su vez comunicará al Ayuntamiento.
  - Comunicar a la Coordinadora del SAD las ausencias de respuesta de la persona usuaria del domicilio con objeto de poder proceder de forma urgente.
  - Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.

- **Funciones del Personal Administrativo:**
  - Control y seguimiento de horas mensuales prestadas.
  - Elaboración y envío de la factura mensual de las horas prestadas.
  - Elaboración y envío mensual de las incidencias que se hayan producido en el servicio.
  - Elaboración y envío mensual de un listado adjunto de horas prestadas en total, detallando las personas usuarias con nombre y apellidos.
  - Cobro mensual del precio público a las personas beneficiarias del SAD e ingreso trimestral de los precios públicos al Ayuntamiento.
  - Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.

**B) Conocimiento de euskera**

La entidad adjudicataria está obligada a disponer de trabajadoras/es que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la CAPV. La entidad adjudicataria dispondrá de suficientes profesionales con conocimiento de euskera como para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**C) Contingencias laborales y sustituciones**

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continúa, los 365 días del año, quedando obligada a cubrir las bajas de personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio.

**D) Condiciones especiales en la ejecución del contrato**

En la ejecución del contrato, en la relación entre la entidad adjudicataria/personal auxiliar domiciliario y la persona usuaria del servicio, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

- La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con la persona destinataria del mismo, hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad.
- La entidad adjudicataria prohibirá a sus trabajadoras/es el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio, suponiendo este hecho una vulneración del código deontológico. En este sentido, la entidad adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al área de Acción Social de cualquier situación de esta naturaleza que pudiera producirse.
- La entidad adjudicataria del contrato y el personal adscrito al mismo no podrán durante la vigencia del mismo ofertar ni prestar a las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio servicios privados de la misma o similar índole, evitando de este modo duplicidades en el servicio y posibles confusiones a las personas usuarias del servicio.

**E) Seguridad y salud laboral**

La entidad adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en cada momento en materia de seguridad y salud en el trabajo.
Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará a sus trabajadoras/es de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar a su cargo la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarillas, bata, etc…), siguiendo siempre las recomendaciones del Gobierno Vasco y del Departamento de Salud de Osakidetza.

La empresa, a petición de los/as trabajadores/as, realizará la evaluación de todos aquellos casos en los que existan problemas de movilidad graves de las personas usuarias, para solicitar al Ayuntamiento, el refuerzo de dichos servicios, bien con refuerzo de otro/a Auxiliar o bien para la utilización de medios mecánicos.

**F) Huelga laboral**

En el supuesto de huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la entidad adjudicataria vendrá obligada a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente. Si la entidad adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, el Área de Acción Social podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta de la entidad adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo de la entidad adjudicataria a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar.

## 11. RECURSOS MATERIALES

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la adecuada prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**A) Oficina**

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

La empresa adjudicataria deberá tener abierta una oficina en el Territorio Histórico de Bizkaia. Para la admisión de las ofertas las empresas licitadoras deberán o bien acreditar tal circunstancia o incluir en el sobre A un compromiso de disponer de tal oficina en caso de resultar adjudicatarias, desde el inicio del contrato y durante toda la ejecución del mismo.

El local puesto a disposición del contrato, deberá disponer de medios técnicos de comunicación y control: teléfonos, fax,… y otros medios de comunicación que garanticen una adecuada cobertura del servicio y, de modo que funcione en horario permanente, para la atención de aquellas incidencias o eventualidades que se presenten en cualquier momento.

Además deberán disponer de soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.

**B) Desplazamientos**

La entidad adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte y desplazamientos entre servicios.

**C) Ropa de trabajo, EPIs y ayudas técnicas**

La entidad adjudicataria asumirá los gastos de uniformes y equipos de protección individuales (EPI) de las/os trabajadoras/es, así como los gastos de las ayudas técnicas necesarias para la prestación del servicio.

## 12. CALIDAD DEL SERVICIO

**A) Seguimiento y control**

Los Servicios Sociales Municipales realizarán el seguimiento del servicio, y a su vez realizarán los estudios que consideren oportunos con la colaboración de la empresa que facilitará cuantos datos e información se precise. En todo momento podrán recabar información de la actuación que se esté llevando a cabo en los casos atendidos, así como disponer de los cuadrantes de los horarios y auxiliares siempre que lo precise.

La entidad adjudicataria garantizará la correcta coordinación con la Jefatura Técnica del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Galdakao respecto de cuantos asuntos conciernan al adecuado cumplimiento del contrato.

Así mismo, garantizará la realización de las siguientes funciones de carácter administrativo:

- Control y seguimiento de horas mensuales de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Respiro.
- Gestión y cobro de recibos de personas usuarias del Servicio.
- Elaboración y envío de facturaciones mensuales por las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio prestadas:
  - Factura con el detalle de las horas de servicio prestadas para la percepción del precio estipulado.
  - Un listado adjunto de horas prestadas en total, detallando las personas usuarias y diferenciando por usuaria:
    - Horas ordinarias (de lunes a viernes).
    - Horas extraordinarias (sábados, domingos y festivos).
    - Servicios complementarios, si los hubiere
- Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del servicio.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

La entidad adjudicataria dispondrá de un Código Deontológico que presentará a los Servicios Sociales Municipales como garantía de la correcta relación entre la persona usuaria y los/as trabajadores/as.

En cualquier momento a lo largo de la duración del contrato, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Galdakao podrá realizar una auditoría externa del servicio para evaluar la calidad de los servicios prestados.

**B) Sistemas de evaluación**

El Ayuntamiento de Galdakao realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa a fin de comprobar el nivel de calidad y el funcionamiento.

La empresa, por su parte, para garantizar una adecuada evaluación del servicio deberá realizar memorias técnicas y encuestas de satisfacción de la persona usuaria, consensuando con el Área de Acción Social los contenidos de la misma. Se considera la conveniencia de que dichas encuestas se realicen garantizando la confidencialidad de las personas y por personal ajeno tanto al/la coordinador/a como al personal administrativo.

Así mismo, la empresa podrá utilizar otros indicadores de evaluación que estime conveniente y que redunden en el buen funcionamiento del servicio.

## 13. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

La adjudicataria de la prestación del servicio de ayuda domiciliaria en el municipio de Galdakao queda obligada a:

A) La entidad adjudicataria está obligada a aportar todos los medios personales y materiales suficientes para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en las condiciones de calidad y capacidad exigidas.

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y extinciones del servicio e incidencias.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación. Asimismo, la entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios que garantice la comunicación de la auxiliar domiciliaria con las personas responsables de la empresa durante el tiempo de prestación del servicio.

La entidad adjudicataria deberá contar con un protocolo de localización de la persona usuaria del servicio de ayuda a domicilio en los casos en los que la auxiliar domiciliaria acuda al domicilio de la persona usuaria y ésta no abra la puerta, ni se tenga conocimiento previo de ausencia de su domicilio.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

B) La entidad adjudicataria debe cumplir con las disposiciones vigentes o que se dicten durante la vigencia del contrato en materia laboral, previsión, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo.

C) Prestar el servicio según instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc… marcados en cada momento por los/as profesionales municipales de referencia del Área de Acción Social.

D) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

E) La entidad adjudicataria deberá disponer de manera permanente y actualizada de información sobre la población atendida, el personal adscrito al servicio y la actividad prestada. La citada información podrá ser solicitada por el Área de Acción Social en cualquier momento y formato y con distinto nivel de detalle. La adjudicataria elaborará cuantos informes y datos relacionados con el servicio sean requeridos por el Ayuntamiento.

Deberá disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Fichero de personas usuarias.
- Fichero del personal adscrito al servicio.
- Un libro de sugerencias.
- Un libro de Reclamaciones.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna.
- Un manual de buena práctica donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar para una correcta prestación del SAD.

F) Cuando la prestación del servicio conlleve la presentación de documentación, dícese informes, memorias, dossieres, etc… (excepto cartelería y programas de difusión de actividades que exijan lo contrario) la empresa adjudicataria estará obligada a:

- ✓ Utilizar papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro.
- ✓ Imprimir los documentos a dos caras.

G) Elaborar una memoria anual de la gestión del servicio de ayuda a domicilio en el municipio de Galdakao que presentará en las dependencias del Área de Acción Social.

H) Comunicar al Área de Acción Social cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.

I) Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.

J) Facilitar al Área de Acción Social la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.

Baliozkotze Kod.: 6AQPZ4AGF65VHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

K) Contar con aplicaciones o programas informáticos de recogida de datos que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.

L) Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las personas usuarias del servicio.

M) Disponer las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

N) Cobro e ingreso de los precios públicos: la entidad adjudicataria del contrato estará obligada a cobrar mensualmente a las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio los precios públicos que por la prestación del servicio se le comuniquen por parte del Ayuntamiento.

El ingreso de la cantidad que suponga el citado cobro se efectuará trimestralmente en una cuenta cuyo titular es el Ayuntamiento.

O) A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados en el Área de Acción Social del Ayuntamiento.

## 14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La entidad adjudicataria cumplirá las exigencias previstas en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A tal efecto, se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares las condiciones y requisitos exigidos.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la adjudicataria al Ayuntamiento de Galdakao.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Balioztatze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 15

Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

**ANEXO I: Relación nominal del personal adscrito al Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Galdakao**

Balioztatze Kod.: 6AQPZ4AGF65WHNCK9TTGDNYXX | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 15