

Asunto: necesidad de contratación de profesionales para ofrecer el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en los municipios mancomunados

El objeto del presente informe es determinar la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio.

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD, en adelante) en los seis municipios mancomunados.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

La prestación del SAD se desarrollará en el término municipal de los seis municipios mancomunados, dentro del ámbito de las competencias de la Mancomunidad en materia de servicios sociales.

3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas, que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, que se concreta principalmente en funciones de cuidado personal y atención doméstica, contribuyendo a la permanencia de las personas en su hogar.

4.- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Objetivo general: mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias del servicio mediante un programa individualizado de carácter preventivo y asistencial que posibilite la permanencia en su entorno habitual.

Objetivos específicos:

1. Asegurar una personalización en las prestaciones de servicios, al realizarse en el marco geográfico y espacio natural de la persona usuaria.
2. Prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono de personas que tienen limitada su independencia personal por circunstancias sociales o sanitarias.
3. Facilitar un apoyo en aquellas tareas que la persona usuaria no pueda realizar por sí sola, tendiendo a desarrollar y estimular sus propias capacidades.
4. Cubrir la falta de autonomía de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.
5. Favorecer el mantenimiento de la persona usuaria en su entorno con el mayor grado posible de bienestar y mientras sea posible y conveniente.

6. Prevenir el progresivo deterioro en situaciones de crisis, tanto familiares como
7. personales, paliando los déficits que se pueden producir.
8. Sustituir en parte el aislamiento de aquellas personas que, aunque tengan cierto grado de dependencia, todavía conservan un mínimo indispensable o cuentan con el apoyo de familiares que puedan completar el SAD.
9. Favorecer hábitos de vida sanos para evolución de la persona.
10. Completar la labor de la familia cuando esta, por motivos justificados, se encuentra desbordada y no puede realizar adecuadamente sus funciones.

5.- PRINCIPIOS GENERALES

La prestación de estos servicios se regirá por los siguientes principios generales:

- 1.- Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.
- 2.- Principio de autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.
- 3.- Principio de participación: se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.
- 4.- Principio de globalidad: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.
- 5.- Principio de profesionalización: tanto quienes sean responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.
- 6.- Principio de individualización: todas las personas beneficiarias de este servicio, previa valoración y diagnóstico de su situación, podrán disponer de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.
- 7.- Principio de complementariedad: este servicio se articulara con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas que se consideren necesarias.
- 8.- Principio de prevención: la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.
- 9.- Principio de inclusión: la prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

6.- ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS

Se entenderá por ayuda a domicilio la realización de tareas fundamentalmente de cuidado personal y atención doméstica, en el domicilio de la persona beneficiaria con el fin de mejorar la calidad de vida en el hogar.

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:

- Levantarse/ acostarse en la cama.
- Vestirse/ desvestirse.
- Limpieza del dormitorio y baño de la persona usuaria.
- Hacer la cama de la persona usuaria.
- Andar en el domicilio.
- Higiene personal diaria.
- Alimentación (desayuno, comida o cena).
- Ejercicios sencillos de estimulación.
- Control de medicación simple.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del servicio de ayuda a domicilio.

B) Actuaciones de atención doméstica: apoyar, orientar y/o realizar

Se considerarán dentro de las actuaciones de atención doméstica, el apoyo y/o la orientación y/o la realización directa, de las siguientes actividades básicas de la vida diaria:

- Hacer las camas.
- Hacer la limpieza de mantenimiento de la vivienda.
- Fregar la vajilla.
- Lavar, colgar y planchar la ropa.
- Realizar repastos y arreglos sencillos de ropa.

C) Otras actuaciones complementarias

Atendiendo a circunstancias especiales, podrán realizarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Apoyo socio-educativo.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias.
- “Limpieza choque”
 - Compañía, siendo esta tarea de carácter excepcional, reducido, y únicamente a propuesta del o la trabajadora social, una vez valorada su necesidad.
- Otros servicios siempre que sean expresamente propuestos.

7.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Las características de cada servicio concreto se establecerán mediante Resolución de Presidencia, dictada a propuesta de la trabajadora social encargada del caso, y siempre cumpliendo el Reglamento del servicio que en cada momento se encuentre en vigor.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en el domicilio donde se encuentre la persona dentro del término municipal de cualquiera de los municipios que componen la Mancomunidad.

1) Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días del año, de lunes a viernes, salvo que sean festivos. Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos en aquellos casos valorados como situaciones especiales por las trabajadoras sociales.

Son días festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia. Cuando dos o más días festivos sean consecutivos, se prestarán servicios mínimos. En los casos en los que así lo considere la trabajadora social.

2) Horarios de atención

El horario del servicio es flexible y diurno y será de 6:00 a 22:00.

Los horarios de atención domiciliaria irán en función del tipo de servicio que se presta así como de la intensidad establecida por la resolución de concesión del servicio teniendo en cuenta las necesidades de las personas y el tiempo que corresponda.

8.- PERSONAS BENEFICIARIAS: DEFINICION, DERECHOS Y OBLIGACIONES

A) Determinación de las personas beneficiarias de este servicio

Con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o unidades familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

B) Derechos de las personas beneficiarias

Además de lo establecido en el Capítulo II, Sección Primera del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, las personas beneficiarias de los servicios domiciliarios tendrán derecho a:

- Disponer de una hoja de funciones, para poder saber la intensidad y las tareas que se llevarán a cabo.
- Ser informadas previamente de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
- Solicitar el cambio del personal auxiliar que presta el servicio y la intensidad del mismo, justificándolo convenientemente y por escrito.

C) Obligaciones de las personas usuarias

Además de lo establecido en el Capítulo II, Sección Segunda del Decreto nº64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, las personas beneficiarias de los servicios domiciliarios tendrán obligación de:

- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto al personal profesional que intervienen en la prestación del servicio.
- Aportar al personal de los servicios sociales la documentación necesaria para valorar su situación socio-económica y posibilitarle el acceso a la vivienda para la realización de dicha valoración y posteriores visitas de seguimiento.
- Tener residencia efectiva en el domicilio.
- No exigir ninguna prestación que no esté previamente acordada, ni la atención a personas que no estén incluidas en la resolución de concesión del servicio.
- Poner a disposición del personal del servicio domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas.
- Comunicar con 15 días de antelación al personal técnico mancomunado, las circunstancias personales sobrevenidas, los traslados que pudieran suponer la interrupción del servicio y cualquier variación significativa de su situación socio-económica, que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio que se realiza.
- Informar a la trabajadora social de posibles anomalías observadas en el desempeño de sus tareas por parte del personal auxiliar domiciliario, así como de las enfermedades infecto-contagiosas que pudieran afectar a la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- Avisar con la suficiente antelación de la realización de obras en el domicilio de la persona beneficiaria, a fin de acordar qué funciones realizará la auxiliar durante y después de las mismas.

9.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS CASOS

ADJUDICATARIA Y

Todo el personal pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria, sin que exista relación jurídica o laboral alguna entre el citado personal y la Mancomunidad ni durante la vigencia del contrato ni a posteriori. La empresa adjudicataria comunicará los permisos y vacaciones de las auxiliares comprometiéndose a reemplazarlas por otros u otras profesionales de igual valía.

1. La empresa adjudicataria deberá contar con los siguientes medios técnicos:
 - Medios técnicos de comunicación y control, protocolos que garanticen una adecuada cobertura del servicio: teléfono fijo, móviles, correo electrónico,.. Vías de comunicación cercanas y efectivas, localizables y que se puedan utilizar en horario de los servicios (teléfono de urgencia).
 - Medios técnicos para situaciones de urgencia/emergencia/conflictos y quejas.
 - Ropa y recursos adecuados a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar, así como Equipos de Protección Individual.
 - Además, cualquier otro tipo de material que se considere para garantizar una correcta atención.
2. La entidad adjudicataria, tendrá **presencia física en la Mancomunidad**, a través de su técnico/a, que deberá ser trabajador/a social y hablar euskera, un día a la semana (7 horas como mínimo) con el objetivo de realizar seguimiento de los servicios.
3. La comunicación de la empresa con las auxiliares domiciliarias deberá ser continua y la empresa deberá estar disponible en todas las horas en las que existan servicios. La Trabajador/a social de la empresa deberá tener una coordinación individual y grupal con las auxiliares domiciliarias así como realizar visitas a domicilio con una periodicidad trimestral como protocolo de seguimiento y mejora y siempre que evalúe necesario...
4. Las auxiliares domiciliarias:
 - 1. No podrán prestar servicio de forma privada en ninguno de los domicilios donde la Mancomunidad esté ofreciendo este recurso.
 - 2. Deberán guardar confidencialidad sobre todos y cada uno de los servicios que estén atendiendo, incluyendo otros servicios que estén atendiendo.
 - 3. Deberán asimismo guardar confidencialidad sobre sus propias circunstancias personales y situación laboral en todos los servicios que se les haya asignado.
5. La entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días, cambios de auxiliar,..) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la convivencia familiar.
6. La entidad adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos mancomunados.
7. La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios mancomunados:
 - De forma inmediata: todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.
 - Semanalmente:
 - Altas y bajas del servicio

- Cambios de horario en servicio
 - Cambio de auxiliar
 - Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar
 - Necesidad de ampliación, reducción del servicio o variación de funciones.
- Mensual:
 - Informes mensuales de aquellos servicios que la trabajadora social de referencia estimase oportunos en los que aparezcan todas las incidencias del caso, si las hubiera: cambio de auxiliar, cambio de horarios y situación actual.
 - Documentación necesaria para la facturación: horas de servicios mensuales de cada caso.
8. La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá colaborar con información necesaria y complementaria a los servicios mancomunados con el fin de mejorar la calidad del servicio y complementar el servicio facilitado.
 9. La empresa que resulte adjudicataria viene obligada a prestar el servicio a las personas usuarias que estén de alta en el momento de la adjudicación, manteniendo el servicio en las mismas condiciones.

La solicitud del servicio se tramitará por la trabajadora social de la Mancomunidad encargada del caso, que realiza la visita al domicilio con la trabajadora social de la empresa, cuando lo estime oportuno, para la puesta en marcha del servicio.

a.- Responsabilidades de dirección y gestión del servicio

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de la figura técnica mencionada en el nº 2 anterior, persona que pertenecerá a su organización y será la encargada de ejercer las facultades de dirección y organización en lo referente a las personas que presten los servicios contratados. La empresa adjudicataria se responsabilizará ante la Mancomunidad de las faltas que cometa su personal quedando obligada al resarcimiento de los daños que ocasionen esas faltas.

b.- Derivación del caso

En el momento en que se dicte Resolución de Presidencia concediendo el servicio a un/a nuevo/a usuario/a, se comunicará a la coordinadora del SAD de la empresa que será un/a trabajadora social. Enviarán a la empresa la ficha del/a usuario/a (según el modelo de la Mancomunidad), funciones y tareas que han de realizarse en el servicio y tiempo de atención.

c.- Asignación del caso

Tras valorar la información facilitada por la trabajadora social de la Mancomunidad, la trabajadora social de la empresa asignará el servicio a una auxiliar, teniendo en cuenta su adecuación profesional, capacitación,.. En relación al caso, y transmitirá la información que precise para desarrollar su trabajo: datos personales de identificación, datos relativos al grado de autonomía, pautas de actuación...

e.- Puesta en marcha del servicio

La trabajadora social de la Mancomunidad se pondrá en contacto telefónico con la persona usuaria o con su familia para comunicarle cuándo será la presentación del caso y quiénes acudirán a la visita.

La empresa se compromete a poner en marcha en un plazo de 24 horas todos aquellos casos que sean considerados como URGENTES por las trabajadoras sociales.

f.- Presentación del caso

La trabajadora social responsable del caso realizará la presentación del servicio y de la auxiliar domiciliaria asignada ante la familia con la coordinadora de la empresa. Momento en el que se presentará a la empresa y el funcionamiento del servicio (atención asegurada y mínimos cambios) ante la persona usuaria y/o su familia, y donde se comunicará el día y hora de inicio del servicio y se concretarán las tareas que realizará la auxiliar.

g.- Seguimiento del caso

En un periodo máximo de una semana, la coordinadora del SAD designada por la adjudicataria se pondrá en contacto con la auxiliar domiciliaria para evaluar el inicio del servicio, asegurándose la correcta función del mismo. A partir de este momento, se establecerá la fase de seguimiento del servicio a través de llamadas domiciliarias, visitas domiciliarias de seguimiento.

Cada vez que se presente una incidencia en un domicilio, la T.S de la empresa la comunicara a la Trabajadora social de referencia del caso. Esta valorará si ha de tratar la cuestión también hablar con la auxiliar domiciliaria y/o con la persona usuaria. En este último caso, se solicitará que la T.S de la empresa acuda a la reunión, con el objeto de solventar las incidencias.

En Mungia, a 20 de noviembre de 2024.

Fdo.: Bibiana Isasi

Trabajadora Social