Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa

Mancomunidad
de la Merindad de Durango

**Pliegos de prescripciones 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 de adjudicación y tramitación ordinaria.**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El área de Bienestar Social de la Mancomunidad propone iniciar expediente de contratación de servicios para la prestación del servicio de ayuda a domicilio (SAD) de la Mancomunidad de la Merindad de Durango. El contrato tiene por finalidad la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en los municipios de Abadiño, Atxondo, Berriz, Durango, Elorrio, Garay, Iurreta, Izurtza, Mañaria, Otxandio y Zaldibar.

El Servicio de Ayuda a Domicilio que se contrata integra cinco modalidades de servicio:

- Servicio de ayuda a domicilio para la atención a la dependencia o riesgo de dependencia
- Servicio de respiro
- Servicio de ayuda a domicilio para la prevención de la dependencia.
- Servicio de ayuda a domicilio para la atención de personas adultas en situación de desprotección o riesgo de desprotección.
- Servicio de ayuda a domicilio para la atención de personas menores de edad y sus familias.

El servicio que se contrata, se prestará mayoritariamente en el domicilio de la persona usuaria, se integrará en el conjunto de las acciones que desarrollan los Servicios Sociales de Base, con el fin de mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y posibilitar la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social de carácter público, integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas en situación de dependencia o en riego de dependencia, que tengan dificultades para valerse por si 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 de la persona o familia destinataria en su propio domicilio y a su integración en el entorno comunitario, 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. NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO

La prestación del servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de la Merindad de Durango deberá regirse de acuerdo a la siguiente normativa básica:

- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula en el Capítulo II del Título I las Prestaciones y Catálogo de Servicios de Atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, destinadas a atender las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

- El artículo 15.1 c) de la citada Ley recoge dentro del Catálogo de Servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia el Servicio de Ayuda a Domicilio, definido en el artículo 23 como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, debidamente acreditadas para esta función.

- La Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 6.1 a), establece entre las finalidades del Sistema Vasco de Servicios Sociales la promoción de la autonomía personal y atención de las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia; el art. 15.2 incluye como prestaciones técnicas propias del Sistema la atención doméstica y la atención personal; y el art. 22 bajo la rúbrica "Catálogo y Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales" incluye entre los servicios sociales de atención primaria el servicio de ayuda a domicilio.

- El artículo 7 de la citada Ley, establece los principios generales que regirán el sistema de servicios sociales señalando en su apartado a) que el sistema de servicios sociales es de responsabilidad pública y en su apartado b) que los poderes públicos deben garantizar el derecho a la prestación y servicios recogidos en el Catálogo de Prestaciones y servicios recogidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios que la propia ley contiene. Igualmente, en los párrafos e) y f) del referido artículo determina que los Servicios Sociales se aplicarán al análisis y a la prevención de las causas que originan la exclusión o limitan el desarrollo de la vida autónoma, orientándose a la integración de la ciudadanía en su entorno personal, familiar y social y ofrecerá una atención personalizada ajustada a las necesidades particulares de la persona y/o familia. En coherencia con lo mencionado, el Servicio de Ayuda a Domicilio se define como servicio social de atención primaria dentro del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Públicos que define el artículo 22 de la Ley 12/2008 de 5 de diciembre (Servicio 1.2).

- Por otro lado, el artículo 5.2 del Decreto 185/2015, del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, atribuye a los ayuntamientos la competencia para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el art. 22 de la Ley 12/2008, salvo el servicio de teleasistencia.

- Del mismo modo, el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, de 8 de octubre, artículos 33 y demás concordantes, determina la competencia municipal de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como sus características, objetivos, la forma de financiación (copago) y su compatibilidad con otras prestaciones de competencia foral y del Gobierno Vasco.

- A los efectos establecidos en los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y de conformidad con los mismos, el área de Bienestar Social, promotora del expediente, considera necesario el citado contrato para el cumplimiento de los fines institucionales de prestación de servicios sociales de conformidad con los Estatutos de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, de doce de diciembre de dos mil uno.

Así mismo, será de aplicación la normativa y los procedimientos municipales aplicables al servicio que existan o que puedan desarrollarse durante la vigencia del contrato.

## 3. NATURALEZA DEL SERVICIO

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

## 4. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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 sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan 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, debido a la ausencia temporal de aquélla.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- Complementar el cuidado de las personas menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada, y detectar posibles situaciones de riesgo o desprotección.
- Mejorar la convivencia de las familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico – físico – sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

## 5. PRINCIPIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se regirá por los siguientes principios:

La prestación del SAD se regirá por los siguientes principios generales establecidos en el artículo 7 de la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales: responsabilidad pública, universalidad, prevención, normalización e integración, participación, globalidad, complementariedad, inclusión, igualdad y equidad, calidad y garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos.

Además de los principios generales establecidos en el apartado anterior, la prestación del SAD se regirá por los siguientes principios específicos:

• Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida: se favorece al máximo el mantenimiento de las habilidades de la persona usuaria y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituirla en todas las tareas que pueda realizar por sí misma.

• Principio de individualización de la atención: los tipos de apoyo y su intensidad se definen en función de las necesidades de la persona usuaria y, en lo posible, de sus preferencias, otorgando, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, en la definición de las tareas y en su progresiva modificación y adaptación, a las nuevas necesidades.

• Principio de flexibilidad de la atención: el SAD responderá de forma eficaz a las necesidades específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere a la continua adaptación de las funciones a realizar por la auxiliar domiciliaria, como a los aspectos relacionados con los horarios y días de atención.

• Principio de coordinación de la atención: se establecerán cauces que, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios, en particular aquellos prestados en el ámbito domiciliario (hospitalización a domicilio, atención primaria, cuidados de enfermería) y los prestados en el ámbito comunitario (teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, atención diurna, fórmulas de respiro).

• Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, se aplicarán fórmulas de organización del servicio que no impliquen una excesiva rotación de profesionales o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio.

• Principio de profesionalidad: las personas que intervienen en la prestación del SAD deben adoptar una actitud profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones incluidas en la "hoja de tareas", así como para detectar nuevas necesidades en el servicio, y proponer las modificaciones necesarias para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

## 6. POBLACIÓN DESTINATARIA DEL SERVICIO

La población beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de la Merindad de Durango será, con carácter general, aquélla que, estando empadronada en alguno de los siguientes municipios; Abadiño, Atxondo, Berriz, Durango, Elorrio, Garay, Iurreta, Izurtza, Mañaria, Otxandio y Zaldibar, cumpla los requisitos establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, de conformidad con las directrices que se señalen por la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

En todo caso, el acceso al servicio, se determinará por el área de Acción Social de la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

## 7. PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

1.- Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
2.- Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.
3.- Atención Doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
4.- Atención personal: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades básicas de la vida diaria, y/o para las actividades instrumentales que las vinculen con su entorno (familiar y comunitario). Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar dichas actividades.
5.- Acompañamiento social: prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
6.- Prestaciones de carácter educativo: son prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas, y otras que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

7.2. Otras actuaciones extraordinarias:

Atendiendo a circunstancias especiales, con carácter limitado podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio. Para llevar a cabo estas actuaciones será necesario e imprescindible la autorización expresa del órgano competente.

1. Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene previa al establecimiento del servicio normalizado.
2. Recogida de pertenencias necesarias de la persona titular del servicio cuando no se encuentre en el domicilio por una causa sobrevenida (ingreso urgente en centro hospitalario o residencial) y no disponga de apoyos que puedan realizar esa tarea. En estos casos el acceso al domicilio lo realizará la trabajadora social junto a la trabajadora domiciliaria con la autorización de la persona usuaria.
3. Custodia de llaves.
4. Prestaciones técnicas.
5. Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

7.3. Se consideran prestaciones excluidas de este servicio las siguientes:

1. Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
2. Actuaciones de apoyo doméstico que favorezcan a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
3. Compañía y paseos, siempre que no vayan acompañados de otras prestaciones o se compatibilicen con otros servicios.
4. Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares).
5. Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar...).
6. Limpiezas no especificadas en el apartado 1 de este artículo.
7. Tareas que supongan un riesgo físico para las personas trabajadoras domiciliarias.
8. Ayuda en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
9. Servicios fuera del horario establecido.
10. Servicios en hospitales y centros residenciales.
11. Cubrir los tiempos en los que libran los servicios contratados de forma privada.
12. Todas aquellas tareas que no estén previstas en la hoja de tareas elaborada por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.

## 8. LA ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

### 8.1. Lugar de atención

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el domicilio donde reside la persona beneficiaria, dentro de los términos municipales que conforman la Mancomunidad de la Merindad de Durango o están integrados en sus Servicios Sociales de Base.

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, en los términos previstos en el artículo 10.1 del presente reglamento. En estos casos los periodos no serán inferiores a 15 días.

No se realizará el servicio sin que la persona usuaria esté presente, salvo en la/s situación/es excepcional/es recogida/s en la normativa reguladora vigente en cada momento.

### 8.2. Días de atención:

Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes en función de la prescripción técnica. Con carácter limitado, a las personas en situación de dependencia y para tareas de atención personal, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración, siempre que no exista red social o familiar que pueda realizar dichas tareas.

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

La frecuencia mínima de atención será de un día a la semana. No se establecerán servicios quincenales.

**8.3. Horarios de atención:**

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente entre las 6:00 y las 22:00 horas.

En la prestación de apoyo personal, el horario se establecerá teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, los horarios se establecerán en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

No se prestará en un mismo día la totalidad de horas semanales del servicio de ayuda a domicilio que pudieran concederse a la persona usuaria.

En caso de huelga se garantizarán los servicios mínimos establecidos en la normativa correspondiente.

**8.4. Intensidad del servicio:**

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

En el caso de las personas en situación de dependencia la intensidad del servicio vendrá determinada en número de horas mensuales de servicios, según grado de dependencia, de acuerdo con el anexo II del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, o normativa que lo sustituya.

Las fracciones horarias no serán inferiores a 30 minutos y la prestación máxima será de 17,5 horas a la semana, que podrá ser de veintidós horas en los casos excepcionales recogidos en la normativa reguladora vigente en cada momento. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

**8.4. Uso simultáneo de servicios y prestaciones:**

El servicio de ayuda a domicilio será compatible con todos los servicios de atención a la dependencia, con la excepción de la atención prestada con carácter permanente en servicios de alojamiento o centros residenciales.

Cuando se compatibilice con el servicio de Centro de día, Centro de Atención Diurna o Centro Ocupacional, se aplicará una minoración en las intensidades del servicio de ayuda a domicilio, de tal forma que la suma de estas prestaciones no sea superior, en su conjunto, a las intensidades máximas reconocidas a su grado de dependencia.

Cuando se compatibilice con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar o prestación económica de asistencia personal, la ayuda a domicilio será para actuaciones de cuidado personal, con las siguientes intensidades máximas:

- Grado I: Máximo 10 horas mensuales. Máximo 2 horas semanales.
- Grado II: Máximo 22 horas mensuales. Máximo 5 horas semanales.
- Grado III: Máximo 33 horas mensuales. Máximo 7,5 horas semanales.

En estos supuestos de compatibilización con otras prestaciones, la ayuda a domicilio queda condicionada a la existencia de dotación presupuestaria suficiente.

**8.5. Determinación de las personas usuarias:**

El perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas que requieran, debido a su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de 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. Y que además se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

A) Personas con reconocimiento de dependencia Grados I, II y III o en riesgo de dependencia (puntuación en el BVD entre 23 y 24 puntos) en el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales:

a. Grado III: Hasta 77 horas mensuales. 17,5 horas semanales.
b. Grado II y situaciones de urgencia social: Hasta 44 horas mensuales. 10 horas semanales.
c. Grado I y personas en riesgo de dependencia y familias en intervención socioeducativa: Hasta 22 horas mensuales. 5 horas semanales.

B) Con carácter limitado y excepcional, siempre y cuando la prescripción técnica así lo indique:
a) Personas sin grado de dependencia reconocido, mayores de 90 años que residan solas en su domicilio y no dispongan de apoyos familiares y sociales suficientes.
b) Personas adultas en situación de desprotección o riesgo de desprotección, situación de exclusión o aislamiento, abandono o malos tratos.
8
c) Personas mayores de 65 años que se encuentren en situación de convalecencia o que precisen de cuidados paliativos.
d) Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de recibir la atención desde este servicio, en función de la valoración técnica.

Cuando la solicitud se realice al objeto de que puedan resultar beneficiarias del servicio varias personas de una misma unidad convivencial se designará una persona titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias. No obstante, cuando la persona titular fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio podrá modificarse a favor de otra persona beneficiaria de la unidad convivencial.

El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación sociofamiliar y situación económica.

### 8.6. Ausencias

Cuando en el horario de inicio de un servicio la persona usuaria no se encuentre en su domicilio, la auxiliar domiciliaria deberá esperar quince minutos y dejar constancia de su presencia. Esta circunstancia se comunicará al coordinador responsable que a su vez lo notificará de inmediato a los servicios sociales de la Mancomunidad.

En ningún caso se prestará el servicio en ausencia de la persona usuaria, salvo indicación expresa por escrito de los servicios sociales de la Mancomunidad.

### 8.7. Entrega de llaves

En aquellos casos en que los servicios sociales lo consideren necesario, previa solicitud escrita de la persona usuaria o su representante, se podrá hacer entrega de dos copias de las llaves del domicilio a la empresa adjudicataria, una para su uso por la auxiliar domiciliaria habitual y la segunda para su uso en caso de sustituciones de la auxiliar domiciliaria habitual, exclusivamente para los fines de la prestación directa del servicio.

## 9. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La adjudicataria del servicio está obligada a aportar medios personales, materiales y técnicos suficientes para la adecuada prestación del servicio.

El contratista deberá disponer de una oficina administrativa en alguno de los municipios de la Mancomunidad de la Merindad de Durango desde la cual se gestionará la prestación del servicio objeto de este contrato.

El contratista deberá designar un coordinador responsable del servicio que deberá estar en posesión del título de trabajador social y EGA o equivalente, valorándose la experiencia profesional acreditada en el ámbito de la gestión del servicio de ayuda a domicilio con una dedicación anual de jornada completa, según convenio.

La sustitución del coordinador responsable del servicio deberá ser motivada y comunicarse previamente al responsable del contrato con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos establecidos.

Los sistemas de selección de auxiliares domiciliarias deberán tomar en consideración el conocimiento del euskera con la finalidad de facilitar la atención a los usuarios que demanden la prestación del servicio en esta lengua.

El personal portará una tarjeta identificativa donde aparezca visible nombre, función y logotipo de la empresa adjudicataria.

El contratista deberá disponer de equipamiento informático y programas de gestión del servicio, teléfono fijo y móvil, fax, correo electrónico y medios de comunicación para situaciones de urgencia.

Asimismo, deberá disponer de medios técnicos destinados a mejorar la movilidad y calidad de vida de los usuarios.

## 10. 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.

- Adoptar las medidas organizativas necesarias para que se den los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias con el fin de evitar desorientación y desajustes en la convivencia familiar.

En todo caso, los cambios de auxiliar y horario serán motivados (vacaciones, bajas laborales…) y deberán notificarse al área de Acción Social con una antelación previa de veinticuatro horas por correo electrónico.

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

-Realizar en todos los casos visitas domiciliarias de seguimiento con periodicidad semestral, presentando en los servicios sociales de la Mancomunidad informe registro de la visita.

- Informar a los servicios sociales de la detección de situaciones de riesgo o necesidad de las personas usuarias u otras circunstancias graves, facilitando la coordinación vía telefónica o presencial con las auxiliares domiciliarias.

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

- Elaborar y presentar en el los servicios sociales:

  - Informe semanal de prestación del servicio que deberá recoger como mínimo:

    - Altas y bajas del servicio, suspensión y reanudación de servicios.
    - Cambios de horario o auxiliar
    - Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar
    - Conflictos que puedan surgir entre las auxiliares y las personas usuarias del servicio
    - Necesidad de ampliación o reducción del servicio

  - Informe mensual

    - Relación de servicios prestados, nombre de usuarios y auxiliar, horarios
    - Relación de incidencias
    - Documentación necesaria para la facturación

  - Memoria anual de prestación del servicio.

## 11. COORDINACIÓN

El coordinador responsable del servicio realizará las funciones de coordinación interna de la empresa con las auxiliares, tanto a nivel individual como grupal, y externa con los servicios sociales de la Mancomunidad.

Las reuniones periódicas de coordinación con los servicios sociales tendrán periodicidad mínima mensual.

## 12. RESPONSABLE DEL CONTRATO

La Mancomunidad designará un responsable del seguimiento del contrato que 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 adecuada prestación del servicio

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 del servicio y su supervisión.

En Durango, a 22 de septiembre de 2022.

EIDER AROSTEGI URRUTIA - 45620814S

Firmado digitalmente por EIDER AROSTEGI URRUTIA - 45620814S
Fecha: 2022.09.22 10:02:04 +02'00'

Fdo. Eider Arostegi Urrutia
Responsable del área social