Astigarragako Udala
Gizarte Zerbitzuak – Servicios Sociales
ongintza@astigarraga.eus

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE ASTIGARRAGA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

I. OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

La adjudicación que se acuerde mediante concurso tendrá por objeto la contratación del servicio de ayuda a domicilio en el municipio de Astigarraga.

El contrato se divide en 2 lotes:

Lote 1: Prestación de servicios del proyecto de ayuda a domicilio del municipio de Astigarraga.
Lote 2: Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en las Viviendas Tuteladas "Marisa Garaño" del Ayuntamiento.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO – LOTE 1

CLÁUSULA 2.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

Los servicios que se incluyen dentro del servicio de ayuda a domicilio en la localidad de Astigarraga están regulados en el Reglamento Municipal que regula el servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Astigarraga. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulan la atención domiciliaria. Asimismo, se deberán tenerse en cuenta:

• Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales

• Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

• Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia

• Decreto 64/2004 sobre derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

• Ley 2/2016, de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
• DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y la no violencia machista contra las mujeres.
• Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio (vigente)

2.1.- Ámbito de actuación.

El servicio de ayuda domiciliaria a prestar en el municipio de Astigarraga se desarrollará en el municipio de Astigarraga, en el marco de las competencias municipales en materia de servicios sociales.

2.2.- Definición.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de asistencia y prevención que consiste en proporcionar a las personas usuarias ayuda para seguir residiendo en su domicilio durante el mayor tiempo posible, ofreciéndoles ayuda domiciliaria y/o personal para desenvolverse en su hogar e integrarse en su comunidad evitando el aislamiento.

2.3.- Objetivos.

Los objetivos del servicio son:

a) Prevenir, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía. Para ello se prestará apoyo parcial y/o total para la realización de actividades básicas de la vida diaria para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

b) Reforzar el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

c) Detectar las necesidades que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su comunidad y evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.

e) Posibilitar, en la medida de lo posible, la convivencia en el domicilio propio durante el mayor tiempo posible y con la calidad de vida adecuada, con el fin de retrasar o evitar el ingreso en servicios de alojamiento o residencias.

f) Prestar apoyo a las personas cuidadoras sociofamiliares que conforman la red de atención a la persona usuaria individual y procurar una parte de la carga de trabajo en el ejercicio de su función de cuidado, teniendo en cuenta, además, que las personas cuidadoras son casi en su totalidad mujeres, y todo ello en condiciones adecuadas para su desarrollo personal, profesional y social. Por tanto, la Ordenanza pretende contribuir a superar esta realidad social de escasa corrección.

g) Sustituir, con carácter general, a la persona cuidadora principal responsable de la persona usuaria, de forma intermitente, cuando ésta falte.

h) Colaborar en la guarda de las personas menores de edad cuando sus padres, madres o tutores no puedan conferir la guarda adecuada.

i) Mejorar el clima de convivencia de las familias en situación de crisis derivada de diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos que de ellos se derivan.

2.4.- Personas beneficiarias del servicio.

Las personas usuarias de este servicio tendrán, por lo general, el siguiente perfil: a consecuencia de la perdida de autonomía y la situación de debilidad, personas y/o familias que precisan ayuda –tanto temporal como permanente– para realizar actividades básicas a fin de poder continuar viviendo en su propio domicilio.

Conforme a lo establecido por el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio es un servicio dirigido a personas en situación de dependencia o situación de riesgo de padecerla.

También pueden ser personas y/o familias usuarias del servicio de ayuda a domicilio:

• Personas que por dificultades de autoadaptación necesitan ayuda para realizar actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

• Menores que no pueden o no pueden ser atendidos por sus familias.

• Familias o personas con cargas excesivamente pesadas, relaciones conflictivas, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedades físicas y/o psíquicas que requieran apoyo parcial o total para actividades de la vida diaria.

• Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal que requiera la ayuda de otra persona para las actividades de la vida diaria.

• Personas y/o situaciones a las que, a juicio de la persona responsable del caso y siguiendo sus criterios, corresponde recibir la atención de este servicio, autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

2.5.- Tipos de actividades:

1) Información: Facilitar a las personas usuarias el acceso a la información adecuada y suficiente sobre sus derechos y sobre el servicio, con el tiempo y en condiciones adecuadas.

2) Valoración del seguimiento: realización de evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada con la profundidad que corresponda en cada caso.

3) Ayuda a domicilio: prestación que ofrece a las personas usuarias apoyo parcial o total para la realización de actividades instrumentales de la vida diaria. Esta ayuda se refiere especialmente a la alimentación, vestuario y limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda en la que reside el usuario, con el fin de facilitar su correcta organización; también se incluye en esta prestación, en su caso, la elaboración de las habilidades necesarias para llevar a cabo dichas actividades.

3.1. Relacionados con la ALIMENTACIÓN

• Organización y preparación de comidas, incluida la limpieza y recogida de los envases y utensilios utilizados

• Compra de comida
• Limpieza y secado de envases y útiles usados

3.2. Relacionados con el VESTUARIO

• Lavar la ropa en casa
• Poner a secar la ropa
• Supervisión de la ropa
• Organización y conservación de la ropa
• Planchado y doblado de ropa
• Compra de ropa
• Preparación y recepción de todos los elementos a utilizar

3.3. RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMÉSTICAS

• Acondicionamiento del hogar
• Limpieza de superficies con productos adecuados
• Limpieza y recogida de los elementos utilizados
• Desempolvado
• Limpieza del suelo y paso del aspirador
• Apertura de cortinas y ventanas, ventilación del domicilio
• Limpieza del baño
• Limpieza de cocina
• Limpieza de cristales de ventanas
• Cuidado y retirada de basura
• Limpieza general previa al inicio del servicio
• Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios
• Hacer la cama y cambiar la ropa de cama por la sucia

4) Ayuda PERSONAL: prestación que ofrece a las personas usuarias apoyo parcial o total para la realización de las siguientes actividades: a) actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el cuidado personal, en particular, levantarse de la cama y acostarse, aseo personal, ir de un lado a otro, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que permitan la conexión con el entorno, en particular, de comunicación (uso del teléfono, escribir cartas...) y necesarias para llegar a la familia y a la comunidad. Se incluye, en su caso, la elaboración de las destrezas necesarias para llevar a cabo dichas actividades.

4.a. Actividades básicas de la vida cotidiana necesarias relacionadas con el cuidado personal, especialmente levantarse de la cama y acostarse, aseo personal, comer u otras funciones básicas;

4.a.1. RELACIONADOS CON LA MOVILIDAD Y LA ADAPTACIÓN AL ENTORNO:

• Ayuda para levantarse de la cama, acostarse o levantarse del asiento, con ayuda técnica, en su caso.
• Ayuda para desplazarse dentro y fuera del domicilio (aseo, aula, escuela, transporte, centros de día, centros de salud) con ayuda técnica, si la hubiera.

4.a.2. RELACIONADOS CON LA LIMPIEZA PERSONAL:

Limpieza e higiene personal (con ayudantes técnicos, si los hubiera; corte de uñas, afeitado, lavado de pelo, hidratación cutánea y cambio de ropa).

4.a.3. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN:

• Ayuda para comer
• Ayuda para beber
• Calentar la comida
• Limpieza y recogida de útiles y envases utilizados

4.a.4. Relacionados con el VESTUARIO:

• Ayuda para vestirse y desvestirse
• Confección de ropa diaria

4. b) Actividades instrumentales, que posibiliten la conexión con el entorno, especialmente las de comunicación (uso del teléfono, escritura de cartas...) y las necesarias para llegar a la familia y a la comunidad.
En general, las actividades previas relacionadas con las tareas anteriores, la preparación de los elementos para llevarlas a cabo y/o las actividades derivadas de las mismas.
Especialmente, en su caso, la elaboración de las destrezas necesarias para cualquier tarea.

4.b.1) Relacionadas con la relación con la comunidad:

Facilitar el acceso a guarderías, colegios, transportes, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.

4.b.2) Relacionados con la comunicación con el entorno.

• Ayuda para realizar pedidos, recoger cartas, comprender el contenido de cartas, etc., en el domicilio.
• Facilitar la comunicación con entidades bancarias, sanitarias...; tramitación de recursos; solicitud y entrega de documentación, etc.

4.b.3) Relacionadas con la SALUD:

Comprar, controlar y supervisar la correcta administración de medicación oral prescrita por el médico.
Control y seguimiento de las citas con médicos.

4.b.4) Relacionadas con el CUIDADO

Apoyo al ejercicio del medio comunitario en los servicios a menores y otras funciones que se deriven del ejercicio de la guarda del menor.

5) Trabajadora o trabajador social: servicio específico de los servicios sociales que permite a las personas desenvolverse libremente con una persona profesional cualificada y participar en una

relación de apoyo a la inclusión social.
Permite a la persona usuaria analizar su situación, definir sus objetivos relativos al mantenimiento o desarrollo de su autonomía e integración social y contar con una persona de referencia para el cumplimiento de dichos objetivos, a través de la cual recibirá durante el proceso las siguientes ayudas:

a. instrumental (información, orientación y mediación para acceder a los servicios de otros recursos y sistemas, así como a las redes sociofamiliares de apoyo – familia, amistades, comunidad – redes relacionales).

b. emocional (reducción del daño, apoyo, apoyo emocional y orientación en situaciones de crisis...).

c. educativo (actividades básicas de la vida cotidiana y de promoción de la inclusión social, adquisición de habilidades para la realización de actividades tanto instrumentales como avanzadas, modificación de conductas...).

d. relacionales (escucha activa, adquisición de habilidades para establecer o mantener relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para relacionarse).

La intensidad de la asistencia social puede variar en función de las necesidades de la persona. De esta forma, se podrían plantear itinerarios que permitan modificar la intensidad de la necesidad de ayuda de la persona usuaria (siempre teniendo en cuenta que lo deseable es reducir la intensidad).

6. Otras actividades COMPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS:

• Limpieza general de domicilios con graves problemas de higiene.
• Vaciado y limpieza de viviendas con graves problemas de higiene y salubridad.
• Atendiendo a situaciones especiales, se podrán realizar otras actividades que se consideren imprescindibles para la consecución de los objetivos del servicio, a propuesta del técnico de trabajo social y previa autorización expresa de la Dirección de Servicios Sociales.

7. Actividades AJENAS AL SERVICIO:

Se consideran fuera del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

• Asistencia personal de las personas residentes en el mismo domicilio que no sean consideradas beneficiarias del servicio por los servicios técnicos municipales.
• Ayuda domiciliaria que beneficia directamente a las personas que, aun residiendo en la misma vivienda, no se consideran beneficiarias del servicio.
• Actividades sanitarias que requieran formación específica, tales como colocación de inyecciones, administración de insulina o heparina, toma de tensión, tratamiento de sondas y costras, administración de medicamentos con conocimientos específicos y similares.
• Hacer grandes reparaciones en el hogar: pintar, etc.
• Todas aquellas tareas no previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos municipales.

Artículo 6. Variante del servicio: servicio de respiro

Servicio de descanso para la persona cuidadora principal, mediante el ingreso temporal en el SAD de la persona en situación o riesgo de dependencia o el incremento temporal de la intensidad de la ayuda que se venía prestando en dicho servicio.

CLÁUSULA 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

La ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios de las personas beneficiarias o de sus familias, siempre dentro del municipio de Astigarraga.
Teniendo en cuenta que la beneficiaria puede rotar en los domicilios de sus familiares, podrá recibir el servicio en más de un domicilio, pero siempre dentro del municipio de Astigarraga.

3.1.- Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará todos los días del año, de acuerdo con las instrucciones técnicas.

3.2. -La intensidad del servicio

Los límites temporales del servicio se determinarán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de los usuarios. Se concederá una ayuda máxima de veintiocho horas semanales. Este máximo podrá distribuirse de forma flexible siempre que dicha flexibilidad sea necesaria, según los criterios de los profesionales, para complementar y/o sustituir los cuidados que faciliten y/o permitan la permanencia del usuario en el domicilio.

Las horas se distribuirán en tramos no inferiores a 15 minutos y en cada entrada el servicio tendrá una duración mínima de 30 minutos, entendiendo que cada hora o tramo facturado corresponde al tiempo trabajado.

3.3-Horarios de asistencia

El horario del servicio es flexible, principalmente dentro del horario de 07:00 a 22:00 horas.
En todo caso, el horario del servicio podrá ampliarse, en función de la valoración técnica, dentro de unos límites.

• En cuanto al apoyo personal, será el personal técnico municipal el que determine el horario, teniendo en cuenta los horarios habituales y las necesidades del solicitante de la ayuda.

• Para los servicios de ayuda a domicilio y asistencia social, los técnicos municipales determinarán el horario junto con la empresa prestadora del servicio, en función de los horarios del personal que los presta.

CLÁUSULA 4.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

4.1.- Cumplimiento de las funciones y normativa del servicio desde los servicios sociales

Desde el departamento municipal de servicios sociales se detallarán las características de cada

servicio (duración y prestaciones).
La entidad adjudicataria deberá realizar las funciones de prestación del servicio desde los servicios sociales y seguir las modificaciones que se le den (intensidad, servicios, personal, etc.).

4.2.- Obligaciones del personal de la empresa

1. Serán personal de la empresa:

Coordinadora. Coordinará, seguirá y supervisará el trabajo que realizan los auxiliares de ayuda a domicilio, planificará y gestionará las sustituciones, asignará los servicios según las indicaciones del técnico responsable del servicio (atención directa, perfil del personal, horarios, funciones), transporte interservicio, elaboración de incidencias y partes de notificación y seguimiento de los servicios asignados, todo ello con el fin de garantizar la calidad. Para ello deberá mantener al menos una reunión mensual, en Astigarraga, con el personal adscrito al servicio.

Auxiliar de Ayuda a Domicilio. Realizará las tareas que le sean encomendadas para la atención a la persona beneficiaria del servicio, manteniendo el horario y objetivos.

Ni el personal que preste el servicio ni la empresa adjudicataria podrán aceptar donativos o pagos adicionales de ningún tipo, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de este requisito.

Ambos profesionales deberán poseer la formación y titulación exigidas por la ley para el desempeño de sus funciones.

4.3.- Equipamiento, materiales y soportes técnicos

Para facilitar los contactos con la técnica del departamento, la empresa adjudicataria deberá disponer de correo electrónico y teléfono en horario de mañana y tarde, de lunes a viernes. A través de esta comunicación diaria se informará de los inicios de servicio, así como de los nuevos servicios, bajas, interrupciones de servicio o incidencias.

La persona responsable de dicha oficina será la representante de la empresa y responsable directa de las actuaciones realizadas, para lo cual dispondrá de la formación necesaria. Asimismo, hablará periódicamente con la técnica de ayuda a domicilio del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

La empresa prestadora de los servicios deberá disponer de los medios necesarios para poder prestar una adecuada asistencia a las beneficiarias del servicio.

La empresa prestadora de ayuda a domicilio deberá disponer de los siguientes documentos y soportes, cuya información podrá obtener en cualquier momento el departamento de Política Social:

a) Los datos administrativos y técnicos de las personas perceptoras de ayuda a domicilio serán incorporados a un fichero al que el Departamento de Política Social tendrá derecho de acceso. Los contenidos serán los siguientes:

- Identificación. Datos desagregados por sexo.

- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio del servicio.
- Tipo de servicio.
- Intensidad del servicio
- Funciones del servicio.
- Modificaciones del servicio.
- Incidencias en el servicio.
- Modificaciones sufridas por el usuario.
- Comunicaciones a los representantes municipales responsables del caso.
- Fecha fin servicio

b) Libro de sugerencias.
c) Libro de reclamaciones.
d) Comunicar soportes documentales, información interna (incidencias, control horario y de funcionamiento, etc.), elaborar informes descriptivos y comunicarse con los usuarios.
e) Hoja de procedimiento. En él se describirán detalladamente los modelos, procedimientos y formas de actuación de atención directa necesarios para una adecuada atención domiciliaria.

4.4.- Detalle de la prestación del servicio

a) Proximidad: la persona auxiliar que preste el servicio recorrerá la menor distancia posible del domicilio al domicilio.
b) Rotación: modificación de la persona auxiliar que debe prestar un servicio lo menos posible y procurar mantener el horario fijo.
c) Confidencialidad: la entidad adjudicataria adoptará todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad e intimidad de sus usuarios. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
d) Intimidad: en ningún caso las personas colaboradoras o cualquier otra trabajadora o trabajador o profesional de la empresa podrán entrar en los domicilios de las personas beneficiarias si la titular no está presente.
e) Idoneidad: en el momento de la adjudicación del servicio deberá tenerse en cuenta que no exista vínculo familiar entre la persona beneficiaria y la persona colaboradora.

4.5.- Inicio del servicio: La entidad adjudicataria deberá iniciar el servicio en el plazo de 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción del alta y de 12 a 24 horas en los casos declarados de extrema necesidad.
La persona coordinadora de la empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta por parte de los técnicos del departamento de Servicios Sociales. Esta solicitud incluirá aspectos de la usuaria (funciones, horarios, hábitos, etc.) y detalles del servicio. Los pormenores del servicio se determinarán en el Plan Individual de Funciones (EBP). Por datos y orden de alta (alta, baja provisional, baja definitiva, reanudación), se realizarán las adaptaciones necesarias y se dará servicio al auxiliar más adecuado.

Para iniciar la prestación del servicio, se avisará primero a la usuaria por teléfono o por vía telemática, y posteriormente se realizará una sesión de presentación del asistente (es conveniente la presencia de un familiar o acompañante). En dicha visita se aclarará la intensidad del servicio, horario, funciones, obligaciones y otros aspectos de interés.

Además, el personal que tenga a su cargo personas que no puedan moverse en la cama o que

por determinadas causas puedan resultar peligrosas, contará con ayuda y trabajará de dos en dos. Para ello será necesaria una valoración técnica previa de la coordinadora del servicio.

4.6.- Seguimiento del servicio

Para el seguimiento del servicio, la comunicación entre el departamento de Servicios Sociales y la empresa adjudicataria será continua.
Cualquier circunstancia que se produzca durante la prestación del servicio deberá ser comunicada directamente al Departamento, no procurando su reparación entre el personal y la empresa, ni entre los trabajadores y trabajadoras, empresas y familiares, sin que el Responsable del citado Servicio tenga conocimiento alguno. Deberán notificarse en el plazo de 12 horas hábiles desde que se tenga conocimiento de que se ha producido una incidencia que afecte al servicio, con información detallada de los mismos, cuando por su gravedad o incidencia afecten al servicio.

En el plazo aproximado de un mes desde el inicio, se evaluará el Plan Individual de Funciones y la relación entre usuaria y colaboradora y, en su caso, se valorará la continuidad del servicio o el cambio del personal auxiliar. Asimismo, se revisarán los objetivos y funciones definidos en el EBP, manteniéndose o adaptándose en función de lo conseguido.
Los canales de comunicación entre los servicios generales de la empresa adjudicataria y las auxiliares domiciliarias deberán estar operativos durante todas las horas del servicio, utilizando los protocolos y sistemas de comunicación que garanticen dicha comunicación.

La empresa adjudicataria procurará que en la atención de las usuarias se produzcan las menores variaciones posibles (horarios, días de servicio...), evitando desorientaciones y trastornos en el seno de las familias de las beneficiarias. En el caso de que la adjudicataria considere conveniente realizar algún cambio en el servicio, deberá comunicarlo expresamente al Ayuntamiento, explicando el motivo de su propuesta. El Ayuntamietno será el que decida en última instancia.

En su caso, la persona coordinadora de la empresa acompañará a la nueva auxiliar de hogar el primer día de servicio.

Por razones higiénicas, la entidad adjudicataria proveerá a los trabajadores y trabajadoras de ropa de trabajo adecuada (batas, guantes) y calzado adecuado, vestido cuando vengan a realizar su trabajo para que no sean los que llevan.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con los trabajadores y trabajadoras las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo, siendo responsabilidad de la empresa todo lo relativo a los accidentes de trabajo de los trabajadores y trabajadoras de la empresa. Asimismo, con el fin de garantizar el derecho a la salud de los trabajadores y trabajadoras que atienden a pacientes con enfermedades infectocontagiosas de riesgo para la salud, los servicios municipales informarán a la empresa de la situación y ésta informará a las trabajadoras y trabajadores, explicando las medidas de autoprotección y facilitando los medios de protección (guantes, mascarilla...).

En cuanto a las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa debe asegurarse de que en los domicilios de las personas beneficiarias se utilizan productos de apoyo al servicio de las personas usuarias (ya sean productos de compra propia o productos proporcionados por las entidades públicas), mediante el apoyo a la familia para su utilización. Además, deberán informar sobre el estado de estos productos, su idoneidad y buen funcionamiento. Esta información será facilitada a la coordinadora del servicio, momento en el que se valorará la modificación o reparación de los productos en los que deben intervenir los servicios sociales.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios prestados, así como de las consecuencias administrativas o para terceros de los servicios y de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa sólo quedará exenta de responsabilidad cuando los defectos observados sean debidos a una orden administrativa o a las condiciones impuestas por ella.

La empresa adjudicataria está obligada a controlar la asistencia al trabajo del personal auxiliar y a asegurar su puntualidad. Asimismo, si se recibieran quejas por puntualidad o incumplimiento de jornadas, deberá investigar lo ocurrido y actuar como corresponde.

4.7.- Detalle de protocolos de actuación

Durante la prestación del servicio pueden darse situaciones excepcionales y graves que requieran una intervención inmediata. Es por ello que se deberán poner en marcha los protocolos de actuación correspondientes a cada situación:

- Baja laboral del auxiliar
- emergencia médica de la persona usuaria
- Ausencia de la usuaria en el domicilio (vacaciones, hospitalización, estar en casa de otro familiar, etc.). Si el auxiliar de ayuda a domicilio llega a casa a la hora habitual y el usuario no está presente (si el usuario no está en casa en el horario acordado para recibir el servicio), se considerará que no ha querido abrir la puerta.
En estos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio y el usuario deberá abonar la proporción que le corresponda, salvo que se trate de una situación sobrevenida (hospitalización o similares).
Además, la entidad pondrá en marcha un protocolo de actuación ante la ausencia de la usuaria en el domicilio.
Intentará contactar con la persona usuaria o con la familia para saber cuál es el motivo de su ausencia. Una vez aclarado el motivo por el que la usuaria no se encuentra en su domicilio, se continuará prestando el servicio, se suspenderá provisionalmente o se propondrá la baja o interrupción definitiva del servicio, según los casos.

- Defunción.
- Casos de violencia doméstica y machista.
- Casos de acoso.
- Otro tipo de emergencias posibles.

4.8.-Control y evaluación

1. La técnico del Departamento responsable del servicio de ayuda a domicilio ratificará la prestación del servicio y su calidad.
2. La empresa adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá comunicar a los servicios del Departamento la siguiente información:

EN SU CASO:

* Las incidencias que provoquen el cambio de servicio deberán ser comunicadas dentro de las 12 primeras horas hábiles desde que se tenga conocimiento de las mismas.
* Se deberá comunicar inmediatamente la modificación del servicio que se presta debido a su gravedad todos los acontecimientos que puedan producirse.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- Informe de casos nuevos.
- Datos desagregados por sexo.
- Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias habidas durante ese mes, así como resumen de la respuesta dada a las mismas.
- Documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que consten los datos de la usuaria, el tipo de servicio y su intensidad, el número de horas mensuales en función de la atención prestada y el coste total del servicio por usuario, desglosando el importe correspondiente al IVA.

ANUAL

a) La empresa adjudicataria deberá realizar valoraciones en los domicilios en los que preste servicio, al menos una vez al año. Por tanto, en el informe final que debe elaborarse anualmente deberá constar, por un lado, un resumen de las inspecciones realizadas con indicación de las fechas de las mismas y, por otro, un informe de estudio que abarque a todas las casas. Datos desagregados por sexo.

b) Informe anual: un informe social por hogar atendido y un informe-estudio que recoja la totalidad de los hogares atendidos. Datos desagregados por sexo.

3.- La empresa adjudicataria está obligada a elaborar cuantos informes y datos sobre los diferentes servicios le sean requeridos por los técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos que el Departamento desee.

4.9.- Otros aspectos

1.- Los servicios contratados recibirán en todo momento la inspección y vigilancia de la Administración. Tanto el personal responsable de la inspección como el propio Departamento, en su caso, tendrán acceso a cualquier información relativa a la organización del servicio, estando obligada la adjudicataria a facilitar cuanta información le sea requerida.

2.- Los técnicos responsables del servicio de ayuda a domicilio organizarán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los responsables de la entidad adjudicataria para recabar información y documentación sobre la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

3.- La empresa adjudicataria deberá garantizar la formación continua a los auxiliares domiciliarios, asistiendo a cursos de reciclaje profesional.

4.- El tiempo de desplazamiento de los auxiliares a los domicilios de las usuarias correrá a cargo de la adjudicataria. Los tiempos de desplazamiento no estarán incluidos dentro del tiempo

estimado por los técnicos del Departamento para la prestación del servicio. La empresa deberá ajustar bien los tiempos de desplazamiento para que los servicios de apoyo y los usuarios no se vean perjudicados.

5.- La adjudicataria deberá prestar sin derecho a pago adicional los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como la asistencia a reuniones de trabajo o de información.

6.- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas relativas a los servicios contratados para garantizar la confidencialidad de todos los datos que la adjudicataria pueda conocer y la intimidad de las personas, estando obligada a guardar el secreto profesional de dichos datos. En caso de no guardar el secreto profesional, la adjudicataria deberá indemnizar los daños y perjuicios tanto al Ayuntamiento como a las usuarias afectadas. En el caso de que la empresa adjudicataria deba utilizar los datos objeto de tratamiento automatizado para la ejecución del contrato, deberá cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal.

7.- El personal que preste el servicio y la empresa adjudicataria no aceptarán donaciones ni pagos adicionales por parte de la persona beneficiaria del servicio. La empresa adjudicataria velará por que no se incumpla esta obligación.

CLÁUSULA 5.- PERFILES LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística

1.- Deberá prestar el servicio respetando y facilitando el derecho de las personas usuarias y de la ciudadanía en general a recibir el servicio y a utilizar las dos lenguas oficiales de Euskadi. Para ello, el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá conocer el euskera de forma que permita la correcta prestación del servicio.
2.- La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio en euskera, siempre que la persona usuaria haya manifestado su voluntad. Para ello, se habilitará personal capaz de prestar el servicio en euskera.

Exigencias en materia de igualdad de mujeres y hombres

La presente contratación está sujeta a los criterios contenidos en el DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y contra la violencia machista contra las mujeres. Por tanto, siempre hay que tener en cuenta la perspectiva de género, en todo momento, a la hora de realizar el trabajo contratado.

En todos los documentos utilizados (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes, etc.) deben aplicarse criterios de lenguaje no sexista.

En este sentido, el diseño y ejecución del contrato incorporará la perspectiva de género, tanto en el diagnóstico como en los objetivos, actividades y evaluación.

Asimismo, la justificación final debe incluir una memoria de impacto de género, desagregando

indicadores, datos y situación por sexo de las personas usuarias o beneficiarias.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE APOYO A VIVIENDAS PROTEGIDAS- LOTE 2

CLÁUSULA 7.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

Los servicios incluidos en el Servicio de Ayuda a Domicilio de las Viviendas Tuteladas "Marisa Garaño" de Astigaraga están regulados en la Normativa Municipal reguladora del Servicio de Apartamentos Tutelados del Ayuntamiento de Astigarraga y su normativa interna.

También deberán tenerse en cuenta las siguientes disposiciones legales:

• Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
• Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales
• Decreto 64/2004 sobre derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
• Ley 2/2016, de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
• DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y la no violencia machista contra las mujeres.

7.1.- Ámbito de actuación.

En cuanto al Servicio de Ayuda a Domicilio en Viviendas Tuteladas de Astigarraga, éste se realizará en las Viviendas Tuteladas "Marisa Garaño" de Astigarraga, en la calle Arrobitxulo 43 – 1.ª planta.

7.2.- Definición:

Los apartamentos protegidos son 9 alojamientos con fines sociales y de uso polivalente. Es un conjunto de viviendas independientes (individuales o dobles). Estas viviendas disponen de servicios comunes a elegir: alojamiento, servicio de comidas y ayuda a domicilio (personal y/o para tareas domésticas).

Están pensadas especialmente para personas mayores de 60 años con dependencia leve. Pero, además, para beneficiarse de esta oportunidad, estas personas tienen que tener problemas sociales, ya sea porque su hogar está en una situación de precariedad, porque tienen problemas de convivencia, porque tienen que abandonar su vivienda o su domicilio habitual.

7.-3.- Objetivos.

Objetivos generales:

El objetivo general de este recurso es proporcionar a las personas mayores con problemas sociales (soledad, malas condiciones de vida y similares) unas condiciones de vida adecuadas, es decir, cubrir sus necesidades básicas de alojamiento, manutención y atención personal.

Objetivos específicos:
• Mantener a los productores en su entorno habitual, cerca de su familia o amigos, favoreciendo su integración en la sociedad.
• Colaborar en el uso y mantenimiento de las habilidades y aptitudes de cada persona usuaria. Contribuir a mantener el mayor grado de autonomía posible, respondiendo adecuadamente a sus necesidades.
• Fomentar la participación de las personas usuarias en la organización y modo de vida de los apartamentos tutelados.

7.4.- Personas beneficiarias del servicio.

Se dirigirá a las personas usuarias de las Viviendas Tuteladas Municipales, de acuerdo con lo previsto en la denominada Condiciones de Acceso, regulada por la normativa de Viviendas Protegidas de Astigarraga.

7.5.- Tipos de actividades.

El Servicio de Ayuda a Domicilio en la Vivienda Protegida Municipal de Astigarraga desarrollará cuatro tipos de actividades:

1) Actividades de ayuda a domicilio:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda en la preparación de desayunos (en caso necesario)
- Ayudar a calentar las comidas y en los casos necesarios.
- Compra de alimentos.
- No se prepararán comidas/cenas en apartamentos en situaciones muy puntuales.

b) Relacionadas con el vestuario:

- Ayudar a lavar la ropa en casa.
- Repasar la ropa.
- Organización de la ropa.
- Planchado de ropa en casa.

c) Relacionados con el mantenimiento de la vivienda:

- Apartamentos, habitaciones y pasillos de toda la planta y limpieza del vestíbulo

2) Ayuda a domicilio:

• Cambio de ropa de cama.
• Ayudar a ponerse la ropa en caso de necesidad
• Ayuda en la compra de ropa (cuando no tienen familia)

• En caso de necesidad de apoyo y supervisión para el aseo personal
• Control y seguimiento de la toma de medicamentos indicada por el médico.
• Compañía, habla y comunicación.
• Labor pedagógica: Fomentar hábitos adecuados de alimentación, limpieza, etc.

c) Otras tareas domésticas:

• Comunicar al Ayuntamiento los cambios en las comidas y cenas, tanto en cantidad como en dieta.
• Comunicar las compras y/o reparaciones necesarias al Departamento de Servicios Sociales municipal para su adquisición o reparación.

7.6.- Prestaciones excluidas del servicio:

- No se prepararán comidas/cenas en apartamentos
• Queda expresamente excluida la realización de funciones o trabajos de carácter sanitario y, en general, aquellos que requieran de una formación distinta de la de los profesionales que prestan el servicio.
• Consultas médicas, traslado a hospitales y, en general, gestiones fuera de los apartamentos.

8 CLAUSULA.- ÁMBITO DE ACCIÓN:

Las personas destinatarias del servicio de Vivienda Protegida serán todos las residentes en el misma. Todo ello, de conformidad con la normativa reguladora del servicio de Vivienda Protegida.

CLÁUSULA 9.- INTENSIDAD DEL SERVICIO:

• La asistencia personal y domiciliaria se realizará de lunes a domingo con la siguiente intensidad:

4. De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y de 19:00 a 21:00
5. Sábados de 8:30 a 14:30 y de 19:00 a 21:00
6. Domingos y festivos de 8:30 a 10:30; de 12:00 a 14:00 y de 19:00 a 21:00.

• Los horarios e intensidad del servicio variarán en función de las necesidades y número de residentes y siempre con la aprobación del Ayuntamiento de Astigarraga.

CLÁUSULA 10.- ALCANCE DEL SERVICIO:

• Competencia del Ayuntamiento de Astigarraga:

Corresponde al Ayuntamiento de Astigarraga, a través del departamento de Servicios Sociales, y como responsable del servicio:

• Informar y asesorar a la persona usuaria sobre el contenido del programa, las colaboraciones y

los ingresos.
• Recepción de la solicitud y cumplimentación de los datos del expediente (social, familiar, económico, etc.).

• La atención personalizada y la gestión de derivación a otra alternativa residencial, cuando por cualquier motivo la persona que la utilice lo necesite.

• Ordenar la lista de ron de cierre y ejecutar las vacantes.

• Determinar el coste mensual de la estancia, así como el régimen económico a aplicar a cada una de las partes intervinientes.

• Dirigir y controlar el funcionamiento del servicio. Esta tarea incluye, entre otros:

- Establecer los protocolos de funcionamiento establecidos en el reglamento y vigilar su cumplimiento.

- Ejecutar la ejecución y seguimiento de la finca y elaborar un plan de intervención para la atención personal de cada usuario.

- Seguimiento de las funciones y atribuciones de la institución.

- Conocer el funcionamiento del servicio en los ámbitos relacionados con la convivencia y el comportamiento entre los beneficiarios.

- Informar a la Comisión Informativa de Servicios Sociales y al concejal o concejala que la preside de cuantas modificaciones e incidencias se produzcan y formular las propuestas oportunas para su estudio y aprobación.
- Elaboración de informes sobre las necesidades detectadas en las viviendas.
- Analizar anualmente la situación económica de las personas usuarias que se acogen a las bonificaciones, a fin de actualizar sus aportaciones económicas.

- Analizar anualmente la situación de los residentes en cuanto a la viabilidad de continuar en la vivienda.

- Otras tareas que se le puedan encomendar.

• Funciones del Personal Auxiliar:

• Realizar las funciones y tareas encomendadas, tendiendo a alcanzar los objetivos planteados en cada caso.

• Informar a la trabajadora social de todas las incidencias que alteren el funcionamiento del servicio.
• Colaborar con la Trabajadora Social en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.
Las horas trabajadas en coordinación u organización se considerarán parte integrante de la ejecución del servicio contratado y, en consecuencia, incluidas dentro del precio establecido.

• Funciones de la empresa adjudicataria:

La empresa adjudicataria ostenta la jefatura de todo el personal que integra el equipo multidisciplinar que integra la plantilla y le corresponden las siguientes funciones:

• Realizar labores de coordinación, gestión y organización de los servicios; seguimiento del trabajo que realizan las personas que los prestan.

• Planificación, coordinación, distribución y supervisión de las actividades a realizar en todas las áreas para conseguir el perfecto funcionamiento de las mismas y el cumplimiento de los objetivos de la actividad empresarial.

• Promover la organización de cursos de formación para las personas que ofrecen el servicio.
• Garantizar el conocimiento del euskera en el personal que trabaje directamente con las personas usuarias.

11 CLAUSULA.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO:

Todos los contactos entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Astigarraga se realizarán a través del departamento de Servicios Sociales.

La empresa adjudicataria designará una persona como coordinadora con la formación necesaria para ello. Asimismo, hablará periódicamente con el técnico responsable de los servicios sociales del Ayuntamiento.

El departamento de Servicios Sociales, para conseguir un adecuado seguimiento de la oferta del servicio, podrá:

• Reuniones con cada asistente para valorar el logro de los objetivos propuestos para cada usuario del servicio.

• Mantener reuniones de coordinación con los responsables de la empresa adjudicataria para conocer la evolución del trabajo desarrollado.

El Ayuntamiento estará facultado para inspeccionar las actuaciones directamente relacionadas con el servicio asistencial de Vivienda Protegida, a fin de comprobar las obligaciones de la adjudicataria.

El Ayuntamiento podrá inspeccionar el cumplimiento de las condiciones técnicas del contrato, así como las demás relacionadas con el servicio (horario, tarifas...).

Por razones higiénicas, la adjudicataria facilitará a los trabajadores y trabajadoras ropa de trabajo (batas, guantes) y calzado adecuado para que no sean los que lleven puestos cuando vengan a realizar su trabajo.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos legales vigentes en materia de seguridad e higiene, en el deberá cumplir las disposiciones con los trabajadores, siendo responsabilidad suya todo lo relativo a los accidentes de trabajo de los trabajadores de la empresa.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas relativas a los servicios contratados para garantizar la confidencialidad de todos los datos que la adjudicataria pueda conocer y la intimidad de las personas usuarias del servicio, estando obligada a guardar el secreto profesional de dichos datos. En caso de no guardar el secreto profesional, la adjudicataria

deberá indemnizar los daños y perjuicios tanto al Ayuntamiento como a las usuarias afectadas. En el caso de que la empresa adjudicataria deba utilizar los datos objeto de tratamiento automatizado para el cumplimiento del contrato, deberá cumplir la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal.

El personal que presta el servicio y la empresa adjudicataria no aceptarán donaciones ni pagos adicionales por parte de las personas beneficiarias del servicio. La empresa adjudicataria velará por que no se incumpla esta obligación.

CLÁUSULA 12.- PERFILES LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística

1.- Deberá prestar el servicio respetando y facilitando el derecho de las personas usuarias y de la ciudadanía en general a recibir el servicio y a utilizar las dos lenguas oficiales de Euskadi. Para ello, el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá conocer el euskera de forma que permita la correcta prestación del servicio.
2.- La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio en euskera, siempre que la persona usuaria haya manifestado su voluntad. Para ello, se habilitará personal capaz de prestar el servicio en euskera.

Exigencias en materia de igualdad de mujeres y hombres

La presente contratación está sujeta a los criterios contenidos en el DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y contra la violencia machista contra las mujeres. Por tanto, siempre hay que tener en cuenta la perspectiva de género, en todo momento, a la hora de realizar el trabajo contratado.

En todos los documentos utilizados (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes, etc.) deben aplicarse criterios de lenguaje no sexista.

En este sentido, el diseño y ejecución del contrato incorporará la perspectiva de género, tanto en el diagnóstico como en los objetivos, actividades y evaluación.