

Erref/Ref:	2021/2669Q
Proz/Proc:	Expedientes de contratación
Servicios Sociales	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE LEIOA

1. OBJETO

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es regular la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D) en el municipio de Leioa.

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 básicas de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, que se concreta, principalmente, en funciones de atención doméstica, y cuidado personal, contribuyendo a la permanencia de las personas en su hogar mientras sea posible y conveniente.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del S.A.D. en los dos idiomas oficiales de la CAPV. El Servicio estará atendido en euskera y castellano. En cumplimiento de lo establecido en el art. 7.8 de la LILE, y a fin de dar cumplimiento a la regulación de oficialidad lingüística del euskera y el castellano, el adjudicatario/a deberá cumplir los siguientes requisitos:

- 1) En caso de que la atención prestada sea presencial o telefónica, la primera palabra se dirá en euskera, y si la persona usuaria así lo quisiera, toda la conversación podrá ser mantenida en euskera.

Se deberán colocar distintivos en lugares visibles, con el fin de informar de que la atención pueda ser prestada en euskera. Garantizando que la persona usuaria pueda realizar cualquier consulta o gestión en euskera.

- 2) Los elementos escritos dirigidos a la ciudadanía (notas, carteles, avisos...etc) deberán estar escritos en ambos idiomas, dando prioridad al euskera tanto en la ubicación como en el tamaño.

- 3) Las hojas y formularios telemáticos que deban ser utilizados o rellenados por la ciudadanía tendrán que estar escritos en ambas lenguas. Prioridad al texto escrito en euskera.

- 4) En caso de transmitir información por medio de altavoces o de manera telemática (pantallas digitales...etc) se dará prioridad al euskera.

- 5) El adjudicatario/a será responsable de las traducciones de los documentos que se deban traducir en el ámbito de ejecución del contrato, además, la traducción deberá conservar la calidad del texto de partida.

2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS DOMICILIARIOS

Serán objetivos de estos servicios:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Posibilitar, siempre que sea viable, el mantenimiento de la persona en su domicilio durante el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o servicio residencial.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar.
- Servir como elemento de detección de otras situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de diferentes servicios.

3. PRINCIPIOS GENERALES

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

- Principio de prevención, 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. Asimismo, la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.
- Principio de promoción de la autonomía: se deberá favorecer al máximo posible el mantenimiento de las habilidades que la persona usuaria conserve, y se limita la prestación de apoyos a aquellos que realmente sean necesarios, evitando sustituir a la persona en todas aquellas actividades diarias que sí puede realizar.
- Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.
- 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.
- Principio de profesionalización: Tanto los responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.
- 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.
- Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera, Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Principio de inclusión: La prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

4. PERSONAS USUARIAS

Podrán ser beneficiarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Personas con reconocimiento de la situación de riesgo o dependencia.
- Personas mayores o con diversidad funcional que presenten dificultades en su autonomía personal y, por tanto, dificultades para la realización de determinadas actividades de la vida diaria.
- Personas y / o familias en situación de riesgo o conflicto social.
- Personas en situación de convalecencia (temporal).

Todas ellas empadronadas (a excepción de los casos de rotación familiar, en cuyo caso los períodos de empadronamiento se exigirán a la persona cuidadora familiar) y residentes dentro del término municipal de Leioa, y con apoyos suficientes para permanecer en su domicilio en condiciones adecuadas.

A modo informativo, durante el ejercicio 2020, se han prestado un total de 36.089,79 horas de servicio, correspondientes a 133 expedientes de atención. Respecto al grado de dependencia, de los 133 expedientes, un 39,10% corresponden a usuarios de Grado 1, un 20,30% de Grado 2, un 19,54% de Grado 3 y un 21,05% a usuarios autónomos, sin grado determinado, en situación de convalecencia o procedentes de expedientes de exclusión social.

Durante 2021 se han prestado 39.444,30 horas de Servicio, correspondientes a 119 expedientes de atención. Respecto al grado de dependencia, de los 119 expedientes, un 0,84% corresponde a personas usuarias valoradas en riesgo de dependencia, 45,38% corresponden a personas usuarias Grado 1, un 21,01% de Grado 2, un 19,33% de Grado 3 y un 13,44% a usuarios autónomos, sin grado determinado o procedentes de expedientes de exclusión social.

5. ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS.

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

5.1.- En concreto, se considerarán ***incluidas*** en este servicio las siguientes actuaciones:

A) Actuaciones de atención doméstica: Apoyo, orientación o realización directa:

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

- a) Relacionadas con la alimentación:
 - Preparación de comida.
 - Compra de alimentos, traslado de los mismos al domicilio, almacenaje y control de los mismos.
- b) Relacionadas con el vestido:
 - Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
 - Repaso de ropa.
 - Ordenación de ropa.
 - Planchado de ropa en el domicilio.
 - Compra de ropa.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como la compra de productos para tal fin. Se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana.
- Hacer la cama.

En aquellas situaciones en las que la persona titular del servicio conviva con otras personas que no sean usuarias del mismo, se entenderá por mantenimiento de la vivienda los lugares, utensilios y menaje domestico que se utilicen con la persona beneficiaria.

B) Actuaciones de cuidado personal: Apoyo, orientación o realización directa:

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

- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama, el cambio de pañales e hidratación corporal, etc.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse.
- Vestido y alimentación.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico.
- Ejercicios sencillos de apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del servicio de ayuda a domicilio.
- Cambios de postura.
- Organización familiar.

C) Actuaciones de apoyo educativo:

- En hábitos de higiene y salud.
- En hábitos de alimentación.
- En hábitos de realización de tareas domésticas.
- Otros.

D) Otras actuaciones complementarias:

Siempre que el personal técnico en trabajo social correspondiente lo valore como necesario, podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio, tales como:

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

5.2- Se consideran actuaciones **excluidas** de este servicio las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos.

- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el usuario/a del servicio sea una persona en concreto.
- Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (pintar un techo, empapelar las paredes, etc.).
- Limpieza de la casa en lo que no está directamente relacionado con el servicio personalizado al usuario/a, siempre y cuando éste/a no viva solo/a.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para cada persona beneficiaria en concreto.
- Ir a buscar al usuario/a a un lugar que no sea su domicilio actual, salvo inclusión del servicio en el informe de tareas.
- La realización de funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del/a auxiliar una especialización de la que carecen, como por ejemplo poner inyecciones, tomar la tensión, colocar o quitar la sonda, suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre, ayudar al usuario/a a la realización de ejercicios o realizar curas, etc.
- Y en general, todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de los profesionales, tales como sentar a una persona totalmente incapacitada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente de la cama. En este último caso, se exceptúa el supuesto de que se cuente con apoyo de otras personas capacitadas para ayudar o se disponga de ayudas técnicas adecuadas.

6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

6.1-Extensión y límites

- Las personas que tengan reconocida por la Diputación Foral de Bizkaia la condición de personas dependientes o en riesgo de dependencia, tienen derecho subjetivo al Servicio de Ayuda a Domicilio con las intensidades máximas que se detallan más adelante. Sin embargo, la prestación del servicio a personas valoradas como autónomas tendrá como límite la dotación presupuestaria municipal establecida para tal fin anualmente.
- El servicio se prestará de lunes a domingo durante todo el año (festivos incluidos), de 6:00 horas a 22:00 horas.
- La empresa adjudicataria prestará la asistencia domiciliaria a las personas en el lugar y por número de horas que al efecto se determine desde el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa. La hora de servicio reconocida será igual a 60 minutos de presencia efectiva en el domicilio.

6.2- Intensidad del servicio

La intensidad del servicio en cada caso vendrá determinada por el informe emitido por los Servicios Sociales Municipales, tras la realización de una evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias, y siempre respetando las intensidades establecidas para cada grado de Dependencia normativa que desarrolla la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

7. MODALIDAD DE RESPIRO

Se trata de un apoyo de carácter no permanente, dirigido a los familiares que cuidan y conviven con personas dependientes o que se encuentran en riesgo de dependencia, con el fin de que aquellos puedan disponer de algunas horas para su propio disfrute, dejando en manos de profesionales cualificados la adecuada atención de sus familiares.

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

Para el presente ejercicio, las ratios de horas para cada grado de dependencia son los siguientes:

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

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

Requisitos de acceso

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

8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACION DE LOS TRABAJOS DE PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

8.1- Designación de la persona usuaria, tareas a realizar y tiempo de prestación del servicio

El Ayuntamiento de Leioa designará, mediante decreto de Alcaldía, a las personas beneficiarias, y respecto a cada una de ellas, determinará las tareas a realizar y el tiempo de prestación de servicio, así como el coste que supone para la persona usuaria. Todo ello en base al informe social propuesta realizado por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Leioa tras la evaluación de las necesidades de atención oportuna.

La adjudicataria procurará prestar el Servicio a cada persona beneficiaria dentro de la franja horaria que al efecto se le indique por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Leioa referente del caso. La empresa adjudicataria procurará no prestar el Servicio con una desviación de más de media hora respecto a la franja determinada. En la asignación horaria, se dará preferencia a los servicios de atención personal y acompañamiento (gestiones médicas, transporte a centro de día...), siendo preferentemente prestados los servicios de Atención personal entre las 8 y las 11 de la mañana, y los de atención doméstica, a partir de las 11 horas.

No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria en el domicilio.

La adjudicataria deberá actuar para que, en el plazo máximo **de siete (7) días naturales** a computar desde el día siguiente al que se le notifique la concesión de un Servicio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado. En supuestos de extrema **urgencia** (situación ésta a determinar por el Ayuntamiento), el **Servicio deberá iniciarse en el plazo máximo de 24 horas**.

Las **modificaciones** que el Área de Bienestar Social comunique a la adjudicataria referidas a cambio de horarios o de funciones, así como la ampliación de horarios a personas usuarias deberán ser aplicadas por la adjudicataria en el plazo máximo de **siete (7) días naturales desde la notificación**.

Las **bajas de personas usuarias** (temporales y definitivas) que sean comunicadas a la adjudicataria desde el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento producirán la suspensión del servicio por parte de la adjudicataria en un **plazo máximo de 24 horas**.

La adjudicataria procederá al **reinicio** de servicios que hubiesen sido suspendidos temporalmente en el plazo máximo de **24 horas desde** que el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa comunique a la licitadora que debe reiniciar el servicio.

La entidad adjudicataria deberá hacer los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar.

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo, podrá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o su representante legal en las oficinas de la empresa adjudicataria y bajo su responsabilidad. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de las llaves vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuario y/o su representante, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento. A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá entregar las llaves a la persona usuaria o a su representante legal.

Con respecto al servicio de respiro, una vez aprobado por decreto la concesión a la persona cuidadora, se notificará a la empresa adjudicataria indicando datos de identificación, domicilio y datos de contacto de la persona beneficiaria, así como el número de horas anuales de servicio reconocido, siendo por cuenta del adjudicatario, el control del número de horas anuales disfrutadas por la persona interesada.

Será la persona beneficiaria la que con, un mínimo de 48 horas de antelación respecto a la fecha interesada, solicitará a la empresa adjudicataria la prestación del servicio concreto, debiendo esta última garantizar la prestación efectiva del mismo en los días y horario/s así indicados por la persona interesada.

8.2.-Coordinación. Profesionales. Medios personales y materiales.

Para la correcta prestación y coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio, incluida la modalidad de respiro, la adjudicataria adscribirá al Servicio de Ayuda a Domicilio contratado por el Ayuntamiento de Leioa los siguientes recursos mínimos:

La empresa adjudicataria garantizará la correcta coordinación con la Jefatura Técnica del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento Leioa respecto de cuantos asuntos conciernen al adecuado cumplimiento del contrato.

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

- Control y seguimiento de horas mensuales de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Respiro.
- Gestión y cobro de recibos a las personas usuarias del Servicio, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente a la prestación del Servicio, indicando el mes al que hace referencia el recibo.
- Elaboración y envío de facturaciones por las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio prestadas.
- Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del Servicio.

La plantilla del servicio de Ayuda a Domicilio estará integrada por las siguientes figuras profesionales:

- A- La persona responsable del servicio de la entidad adjudicataria, en las tareas de dirección, planificación y gestión.

- B- La persona coordinadora del Servicio de Ayuda a Domicilio y de Respiro: deberá acreditar titulación prevista en el Nivel 2.A) del Convenio Colectivo de Intervención Social o equivalente, con dedicación del 100 % de su jornada al Ayuntamiento de Leioa. Se encargará de la dirección, la supervisión y el apoyo al equipo SAD: dando acompañamiento, promoviendo el trabajo en equipo y contribuyendo a su proceso de empoderamiento y al desarrollo armónico de la atención a las personas y del equipo.

Actuará como responsable técnico del Servicio ante el Ayuntamiento de Leioa desarrollando funciones de organización y coordinación, en su sentido más amplio:

- Gestionar el equipo de auxiliares domiciliarias (adjudicando servicios y controlando horarios)
- Visita inicial del servicio, presentación del mismo y entrega de la hoja de funciones elaborada por el Área de Bienestar Social, a la auxiliar domiciliaria que prestará el Servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir.
- Seguimiento y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria.
- Asumirá el rol de referente de la gestión social del caso cuando el personal técnico en Trabajo Social del Ayuntamiento de Leioa delegue en él/ella esa función, realizando una evaluación de necesidades de las personas atendidas en colaboración de otros profesionales de ámbito socio sanitario. Como referente, esta figura se encargará de la supervisión y el seguimiento de las personas atendidas, centralizando y movilizand recursos que pueda necesitar, y funcionará también como interlocutor con el entorno cuidador de la persona.
- Realización de diagnósticos sociales de manera continuada de la situación de las personas beneficiarias y la elaboración de planes de atención personalizadas de manera coordinada con el personal técnico de Trabajo Social en base al diagnóstico social realizado
- Resolución y comunicación de incidencias.
- Proponer y orientar posibles modificaciones del Servicio prestado a las personas usuarias en alta para que el personal técnico en trabajo social del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Leioa resuelva lo oportuno.
- Realización de informes sociales individualizados
- Realización de informes sociales de seguimiento y adaptación de los servicios, así como de todos los requeridos por el personal técnico del Servicio Social de Base.
- Realización de, al menos, **una visita domiciliaria de seguimiento anual** a las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, al margen de las visitas habituales, reportando preceptivo informe de cada una de ellas.
- Deberá mantener una coordinación permanente con el personal técnico en trabajo social del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa encargada de la gestión de este Servicio. En cualquier caso, mantendrá **al menos una reunión de coordinación** presencial con la persona técnica correspondiente por parte del Ayuntamiento una vez a la semana.
- Y en general, deberá realizar todas aquellas funciones necesarias para una óptima prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que no sean asumidas por el resto del personal adscrito por la adjudicataria para la prestación de este Servicio.

- C- Personal Auxiliar Domiciliario: deberá estar en posesión del Certificado de Profesionalidad o, en su caso, de la habilitación oficial para desarrollar la atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

En caso de no estar en posesión de la misma, se deberá acreditar estar en fase de poder acreditarla en los plazos que, para ello, establece la normativa aplicable al sector.

El número de este personal será el suficiente para cumplir la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a todas las personas usuarias del mismo.

- D- Personal de soporte en la gestión para el control y seguimiento de las horas prestadas del servicio, facturación, y otras funciones de carácter administrativo que le asigne la empresa adjudicataria para el correcto funcionamiento del servicio, disponible presencialmente en la oficina asignada a este servicio municipal en horario de mañana e intensidad de al menos media jornada para posibles coordinaciones. No podrá desarrollar esta tarea ninguna de las figuras profesiones anteriormente descritas.

La empresa adjudicataria, garantizara además los siguientes medios materiales;

- La adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarias para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento de Leioa obligado a poner a disposición de la adjudicataria ningún elemento de este tipo.
- La adjudicataria dispondrá de medios de comunicación (teléfono) en horario de 6 a 22 horas de lunes a domingo, para garantizar cualquier necesidad de comunicación entre la adjudicataria y el personal técnico en trabajo social y administrativo del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa encargado de la gestión de este Servicio.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal el vestuario y otros medios de trabajo auxiliares necesarios para la prestación del servicio.
- La entidad adjudicatarias asumirá todos los gastos de transporte y desplazamientos entre servicios.

8.3.-Informes a emitir por la adjudicataria.

- La empresa adjudicataria deberá notificar al personal técnico en trabajo social del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa encargado de la gestión de este Servicio, a la mayor brevedad posible, y al menos dentro del **plazo máximo de setenta y dos horas**, cuantas **incidencias** se produzcan en la realización de los trabajos de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a cada una de las personas usuarias de este servicio.
- Las **comunicaciones relativas a cualquier incidencia** sobre el Servicio (reclamaciones, quejas, avisos de suspensión del servicio por ausencias temporales de su domicilio, etcétera) que las personas usuarias realicen directamente al personal que la adjudicataria adscriba a la prestación del servicio, serán puestas en conocimiento del personal técnico en trabajo social encargado de la gestión de este Servicio en el plazo máximo de **setenta y dos horas** desde que se hubiesen recibido aquellas comunicaciones; al objeto de que sean tramitadas y resueltas de manera oportuna por el Ayuntamiento de Leioa.
- La adjudicataria llevará uno o varios cuadros resumen de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Respiro. Deberá comprender los días y horarios de atención e intensidades, personal auxiliar domiciliario que les atiende, así como las incidencias diarias del servicio donde recoja fechas de altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, y cualquier otro aspecto que se valore necesario para asegurar una correcta coordinación del Servicio. Este cuadro se remitirá mensualmente al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa, junto con el listado de cuotas/recibos mensuales devengadas a las personas usuarias del Servicio, siendo imprescindible su presentación para el abono de la factura correspondiente.
- La adjudicataria presentará al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa, en el plazo máximo de **dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del Servicio** prestado en ese periodo, en el que como mínimo se exprese el número y perfil (sexo, edad, estado civil, grado de dependencia y/o discapacidad), de las personas usuarias atendidas, número de horas de servicio prestadas a cada una, dificultades en la prestación del Servicio, desarrollo detallado de las mejoras ofertadas, formaciones realizadas por las personas profesionales del servicio en relación a los ejes que se indican en los

pliegos de condiciones administrativas, y cualquier otra cuestión que resulte de interés y que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

- La adjudicataria presentará cuantos informes le sean requeridos por el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Leioa respecto de las incidencias y actuaciones llevadas a cabo por la adjudicataria en el marco de los trabajos contratados que debe desarrollar.

- Durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato la adjudicataria se encargará de realizar una **Encuesta Anual de Satisfacción** de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyos resultados serán incluidos en la memoria anual del Servicio.

En caso de finalización del contrato, la adjudicataria colaborará con el Área de Bienestar Social Municipal y la nueva adjudicataria para facilitar la puesta en marcha del servicio de Ayuda a Domicilio

