arrigorriaga
UDALA - AYUNTAMIENTO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE ARRIGORRIAGA.

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la realización de los trabajos de Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), en el municipio de Arrigorriaga, entendido como un servicio de naturaleza asistencial, preventiva, polivalente y comunitario, destinada a ayudar a personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia y/o familias, que presenten dificultades para valerse por sí misma para la realización de las actividades de la vida diaria a las que se les proporciona a través del mismo una atención directa, en el domicilio de la persona usuaria, tareas de atención doméstica, de cuidado personal y/o de educación familiar con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, evitando el desarraigo de la persona usuaria de su marco familiar y social habitual, además de evitar situaciones de aislamiento.

El SAD ofrece apoyo a las personas y a las familias aportando compañía, seguridad y comunicación contrarrestando el proceso evolutivo de aislamiento y marginación, vinculados a menudo con la pérdida de autonomía y funcionalismo requeridos. Por tanto, también está orientado a la prevención de situaciones de riesgo.

La entidad adjudicataria asistirá a las personas beneficiarias en el modo que, conforme a las prescripciones técnicas contenidas en este pliego y a la normativa que resulte aplicable, determine el Ayuntamiento de Arrigorriaga.

El presente contrato se encuadra en el marco de la normativa sobre servicios sociales. En consecuencia la interpretación del contrato se realizará conforme con la citada normativa, que obligará en todo caso a la adjudicataria.

2. OBJETIVOS

a) Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad. Estimulando, a su vez, el desarrollo de sus propias capacidades.
b) Prestar 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.
c) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
d) Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañan algún riesgo.
e) Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

IFZ / NIF: P4801400E

f) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar.
g) Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
h) Favorecer el desarrollo de las capacidades de las personas beneficiarias.

3. ACTUACIONES

Para el logro de los objetivos citados, se llevarán a cabo las actuaciones siguientes:

AYUDA PARA:

A) Actuaciones de atención doméstica:

Se entenderá por **atención doméstica** aquella prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con el mantenimiento de la vivienda.

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

a) Relacionadas con la alimentación:
- Compra de alimentos.
- Preparación del desayuno, comida y cena.

b) Relacionadas con el vestido:
- Lavado y colgado de ropa.
- Repaso, planchado, arreglos sencillos.
- Compra – ordenación.
- Cuidado del calzado.

c) Relacionados con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza general y/o mantenimiento de la vivienda, mobiliario y enseres de uso diario.
- Ordenar la casa y retirada de basura.
- Limpieza general en domicilios previa al establecimiento del servicio normalizado.
- Hacer la cama, cambiar la ropa y retirar la ropa sucia.
- Compra de productos de limpieza, enseres para el hogar, etc.
- Organización las tareas domésticas.

d) Pequeños arreglos de la casa:
- Cambio de bombillas.
- Manipulación de cortinas.
- Sujetar baldas.

B) Actuaciones de cuidado personal:

IFZ / NIF: P4801400E

Se entenderá por **cuidado personal** aquella prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal.

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

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y de cama.
- Ayuda para levantarse, acostarse, incorporarse y sentarse.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Ayuda para bajar y subir escaleras.
- Control de la alimentación y toma de la misma.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral señalada.
- Detección de incidencias o alteraciones en su estado.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.

C) Actuaciones socio-comunitarias:

Se entiende por actuaciones de carácter **socio-comunitario** aquellas actividades o tareas que, correspondiendo al principio al principio de inclusión previsto en la Ley 12/2008, de Servicios Sociales, están dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, organizadas y/o autorizadas por el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

- Ayuda para desplazamiento o salidas cortas.
- Facilitar canales de comunicación con su entorno.
- 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.

D) Actuaciones de educación doméstica y/o familiar:

Las prestaciones de carácter **doméstico y/o familiar** son prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas.

Estas prestaciones se pondrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- Acompañamiento a las personas usuarias mediante una actitud asertiva, empática y basada en la escucha activa.
- Labor pedagógica de educación de costumbres: realizando un trabajo dirigido al fomento de unos hábitos adecuados de alimentación, higiene, horarios, economía doméstica.
- Orientación sobre temas básicos de salud.
- Supervisión del estado de la casa.
- Organización del hogar y de la economía familiar.
- Apoyo a las familias cuidadoras, sobre las pautas necesarias para la realización de labores de cuidado.

E) Cualquier otra de naturaleza análoga que coadyuve a los objetivos del SAD:

Todo lo que antecede será recogido en la Hoja de Derivación que será remitida por el personal de los Servicios Sociales de Base, al personal encargado de la entidad gestora, en su caso, si se detecta por el

IFZ / NIF: P4801400E

personal Domiciliario cualquier circunstancia que altere el nivel de incapacidad o necesidad de cambio de funciones del Servicio deberá ponerlo en conocimiento del personal coordinador de la empresa adjudicataria, quién a su vez dará traslado a los Servicios Sociales Municipales a los efectos de estudio e informe, sin perjuicio de que en los seguimientos que realice el o la Trabajador/a Social se altere de oficio las labores a realizar.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir las modificaciones de funciones inicialmente previstas para cada persona usuaria que en su momento determine los Servicios Sociales Municipales. En todos los casos será de aplicación el conjunto de las condiciones expresadas en el contrato.

F) Prestación tecnológica:

Se entiende por prestación tecnológica aquella dotación de equipamientos o medios técnicos que faciliten la movilidad y calidad de vida de las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Esta dotación de medios consistirá, por aplicación de la normativa sobre Dependencia, en garantizar como mínimo, el siguiente equipamiento:

a) Elementos disponibles durante todo el período del contrato,

2 grúas
2 camas articuladas eléctricas y con carro elevador
4 andadores
4 sillas de ruedas

b) Por cada año de ejecución del contrato

4 bastones / muletas
4 adaptadores de W.C.
4 adaptadores de bañera
4 barras bañera

El transporte, entrega y en su caso, instalación de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de manera gratuita tanto para el Ayuntamiento como para la persona usuaria.

El acceso a estos elementos podrá ser solicitado por las personas usuarias directamente o a propuesta de los Servicios Sociales Municipales.

En el caso de necesitar todos los equipamientos ofertados por la entidad adjudicataria en el mismo espacio de tiempo, previa propuesta de los Servicios Sociales de Base, comunicará a la entidad adjudicataria quiénes, de entre la población usuaria, tendrán prioridad en la utilización de dichos equipamientos.

A lo largo de la vigencia del contrato se podrá valorar conjuntamente entre el área de Acción Social y la entidad adjudicataria la incorporación de nuevos elementos tecnológicos de apoyo, sin que esto suponga incremento del precio para el Ayuntamiento.

4. FUNCIONES EXCLUIDAS

No quedarán contempladas como funciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las dirigidas a:

IFZ / NIF: P4801400E

a) Atención directa a miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio, y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de servicios técnicos municipales.
b) Tareas que pongan en peligro la salud o integridad del personal de ayuda a domicilio.
c) Servicio de compañía y paseos, cuando sea el único servicio solicitado.
d) Tareas de desinfección y desinsectación.
e) Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que las realiza.
f) Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos municipales.
g) Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar…)
h) Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.

5. PERSONAS DESTINATARIAS DEL S.A.D.

El criterio que define la consideración como posible usuaria del SAD, es presentar pérdida o riesgo de autonomía, para la realización de las actividades de la vida diaria. Cumplida esta premisa básica, el SAD se destina, por regla general, a los siguientes colectivos:

- Persona en situación de dependencia, o en riesgo de dependencia o con más de 80 años que residan solos, o en compañía de otras personas de la misma edad o mayores.
- Personas con discapacidad e incapacitadas dependientes.
- Personas o unidades familiares con graves problemas de exclusión social, que conlleve un alto riesgo para el normal desarrollo de los miembros de la familia o su entorno.

IFZ / NIF: P4801400E

6. EXTENSIÓN Y LÍMITES

1. la empresa adjudicataria prestará la asistencia domiciliaria a las personas, en el lugar y por el número de horas que al efecto determine el ayuntamiento durante el periodo de vigencia de la adjudicación.
2. El SAD tendrá como límite la dotación de la partida presupuestaria de gasto que para dicho fin anualmente fije el Ayuntamiento de Arrigorriaga.
3. El SAD estará limitado, asimismo, por los módulos máximos de atención conforme a los grados de dependencia que se establecen en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
4. El servicio se prestará de lunes a viernes durante todo el año, excepto los festivos. Los festivos y sábados, se prestará el servicio a aquellas personas calificadas como grandes dependientes (GRADO III) en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, y exclusivamente para las actuaciones de cuidado personal, determinadas en el presente Pliego y en otros casos que no tengan los apoyos de cuidado suficiente, siempre y cuando los Servicios Sociales los estimen oportunos.
5. La jornada ordinaria de prestación del servicio abarcará de lunes a viernes desde las 6:00 a las 22:00 horas, no ofreciéndose el servicio en horario nocturno.
6. En ningún caso procederá la Asistencia Domiciliaria, en hospitales, residencias, centros de día o similares donde la persona beneficiaria tenga su atención personal cubierta, así como fuera del municipio.
7. Dada la posible eventualidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, donde tiene reconocido el servicio, la empresa adjudicataria deberá habilitar los

recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo, siempre todo ello dentro del municipio de Arrigorriaga.

7. VALORACIÓN DE LA NECESIDAD DE ATENCIÓN

A efectos de evaluar y establecer el orden de prioridad en que deben ser atendidas las necesidades de la persona solicitante, se analizarán y valorarán los siguientes factores:

- Autonomía personal
- Situación socio-familiar
- Estado de salud

Desde los Servicios Sociales se evaluará el grado de dependencia de las personas solicitantes para la realización de aquellas actividades básicas de la vida diaria que les permitieran vivir de forma autónoma. Se entenderá como actividades básicas de la vida diaria el conjunto de conductas primarias de la persona solicitante, encaminadas a su autocuidado y movilidad que le dotan de una autonomía e independencia elementales y le permitirían vivir sin precisar ayuda continua de terceras personas o de apoyo a las personas cuidadoras.

Para esta evaluación se realizará de acuerdo a unos factores y actividades establecidos en la Ordenanza de Funcionamiento del Servicio.

8. INTENSIDAD DE LA ASISTENCIA DOMICILIARIA

La intensidad del Servicio vendrá establecida por las necesidades de atención y por los grados de dependencia establecidos al efecto en la Ordenanza de funcionamiento del servicio y por la valoración de los Servicios Sociales Municipales.

9. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria del SAD, deberá disponer de los recursos materiales y humanos necesarios para su correcta realización, incluidos bata, guantes y calzado adecuado. Además, si fuera necesario, dispondrá de dos grúas para movilizaciones de la persona usuaria en el domicilio. Así mismo, la empresa adjudicataria correrá con los gastos de cualquier medio de transporte utilizado por el personal auxiliar domiciliario.

Dicha empresa habrá de subrogarse del personal fijo que preste sus servicios para la anterior empresa adjudicataria. Acogiéndose el mismo al convenio de Bizkaia vigente en su rama.

Entre el personal del SAD, de la empresa adjudicataria, y el Ayuntamiento de Arrigorriaga, no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando éste último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la empresa adjudicataria y el citado personal.

En términos generales, el personal del SAD, deberá mostrar las siguientes actitudes.

- Sensibilidad hacia los problemas sociales
- Empatía respecto de las personas usuarias

IFZ / NIF: P4801400E

- Total respeto hacia la intimidad de las personas usuarias
- Capacidad para "tender puentes" entre la persona usuaria y sus familiares y/o quienes constituyen su red de apoyo natural
- Observancia escrupulosa del tiempo de atención y las tareas asignadas al caso
- Disposición permanente a captar y comunicar de forma inmediata cualquier problemática que pueda surgir en el caso, para su abordaje desde los servicios sociales municipales
- No hacer juicios de valor de su trabajo en el entorno de las personas usuarias
- Secreto profesional

10. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Los servicios sociales municipales determinarán en cada caso la prestación del servicio, su duración y contenido.

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

La empresa adjudicataria dispondrá, en el domicilio donde preste sus servicios, de una hoja de tareas y su intensidad, a fin de que no hayan malos entendidos entre el personal domiciliario y las personas usuarias. A su vez, comunicará, tanto a las personas usuarias como a los Servicios Sociales, cualquier incidencia de horarios o cambio de auxiliar. También deberá asumir los cambios de auxiliares cuando sea requerido, siempre que esté convenientemente justificado.

La empresa que gestione el Servicio, deberá asignar para la prestación del Servicio, a las personas que estimen adecuadas, las cuales deberán desarrollarla en las condiciones de calidad, puntualidad y capacidad exigidas. A tal efecto, la empresa deberá remitir mensualmente, a los Servicios Sociales, un listado compresivo de la identidad de todas las personas que trabajan en el Servicio y con quién prestan los servicios, con sus altas y bajas. Así mismo, la empresa se compromete a que su personal asista periódicamente a cursos de formación y reciclaje, que resulten necesarios.

La puesta en marcha de los Servicios de SAD, se llevará a cabo antes de 48 horas.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El personal técnico en Trabajo Social realizará un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias en su entorno, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

a. Responsabilidades de dirección y gestión del servicio:
La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización encargada de ejercer las facultades de dirección y organización en lo referente a las personas que prestan los servicios contratados.

IFZ / NIF: P4801400E

b. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:
La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Responsable de los Servicios Sociales, siendo protestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de 10 días laborales, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días laborables de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Responsable de los Servicios Sociales.

c. Seguimiento del Servicio:
Se ofertará como parte integrante del servicio las reuniones necesarias de coordinación entre el Ayuntamiento y la Adjudicataria, en las que se analizarán las incidencias ocurridas y la evolución del servicio en cuanto a las personas beneficiarias y el servicio prestado en cuanto al número de horas, los tipos de servicios prestados, causas de extinción o suspensión del servicio, y cuantos otros se consideren de relevancia para el análisis del servicio.

d. Anualmente se presentará la Memoria con todos los datos del servicio ofrecidos, que sean más relevantes.

IFZ / NIF: P4801400E

12. PRINCIPIOS

A- Principios generales que deben de presidir la prestación de los Servicios.

La prestación de estos servicios se regirá por los principios generales establecidos en el artículo 7 de la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales:

- **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. Así mismo, 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 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 complementariedad:** este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas de conformidad con lo establecido en el Decreto 185/5/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Y en el caso de la Prestación por Cuidados en el Entorno Familiar (competencia de la Diputación Foral de Bizkaia) la complementariedad será aplicable en los términos en los que se establezca en la normativa foral o de otro tipo.
- **Principio de inclusión:** la prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.
- **Principio de igualdad y equidad:** se garantizará el acceso a las prestaciones de este servicio con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales.

- **Principio de garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos:** se garantizarán que las personas usuarias sean atendidos en la lengua oficial que elijan y se asegurará que las personas que solicitan ser atendidas en euskera reciban la atención en ese idioma.
- **Principio de calidad:** la realización de este servicio deberá garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios mediante la regulación de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad.

B- Principios específicos que deben de presidir la prestación de los Servicios.

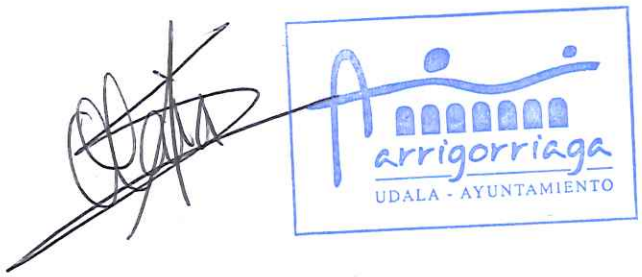
Además de los principios generales establecidos en el apartado anterior, la prestación de estos servicios se regirá por los siguientes principios específicos:

- **Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida**: en virtud del cual se favorece al máximo al máximo el mantenimiento de las habilidades que conserve y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituir a la persona en todos aquellos gestos de la vida diaria que ella sí pueda realizar.
- **Principio de individualización de la atención**: en coherencia con un enfoque centrado en la persona, 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, en este marco, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, tanto en la definición de las tareas en las que requiere mayor apoyo y la determinación de la forma de desarrollarlas, como en su progresiva modificación y adaptación, en el curso de la prestación del servicio, a las nuevas necesidades.
- **Principio de flexibilidad de la atención**: en virtud del cual, el servicio de ayuda a domicilio debe ser capaz de responder eficaz y ajustadamente a las necesidades muy específicas de la persona atendida y de su entorno.
  Esta flexibilidad se refiere tanto a la continua adaptación de las funciones a realizar por la persona profesional y de la forma de realizarlas para su ajuste a los sucesivos cambios de necesidades, como a los aspectos relacionados con los horarios de atención y con los días de atención, dentro de los términos establecidos en el presente pliego.
- **Principio de coordinación de la atención**: del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el servicio de ayuda a domicilio y otros servicios, en particular con otros servicios prestados en el ámbito domiciliario – servicios de salud a domicilio: hospitalización, atención primaria, cuidados de enfermería– y con otros servicios, principalmente sociales, prestados en el ámbito comunitario - Teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, adaptación del medio, atención diurna, fórmulas de respiro-.
- **Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención,** en virtud del cual se evitan fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación 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 servicio de ayuda a domicilio deben adoptar una actitud a la vez 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 que describe las funciones a realizar en el domicilio, así como para detectar nuevas necesidades y, en su caso,

IFZ / NIF: P4801400E

disfunciones o inadecuaciones en el servicio programado, y proponer modificaciones o adaptaciones en los mismos para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

Arrigorriaga, a 1 de agosto de 2024



Fdo: Olaia Garaigordobil Angulo

RESPONSABLE SERVICIOS SOCIALES

IFZ / NIF: P4801400E