



PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es regular las condiciones técnicas de relación entre el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera y la empresa adjudicataria para la prestación de ayuda a domicilio en el término municipal de Jerez de la Frontera, cuyo funcionamiento será organizado y coordinado por la Delegación de Bienestar Social y del Mayor del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, en cumplimiento de la normativa vigente de referencia ORDEN de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, entendido como Prestación Básica de Servicios Sociales Comunitarios, y la LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, siguiendo el desarrollo metodológico del Programa de Ayuda a Domicilio, el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio y las consideraciones referidas en el presente pliego de condiciones técnicas.

Con la aprobación de la Orden de 15 de noviembre de 2007, reguladora del servicio de ayuda a domicilio en Andalucía se unifica en la misma prestación la ayuda a domicilio como prestación básica de los servicios sociales comunitarios y la derivada de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

- **DEFINICIÓN DEL SERVICIO:** El Servicio de Ayuda a Domicilio se define como Prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios, que con carácter complementario y transitorio, y realizada preferentemente en el domicilio personal o familiar, proporcionado mediante personal cualificado y supervisado, una serie de atenciones preventivas, formativas, asistenciales y rehabilitadoras a individuos y familias con dificultades para permanecer en su medio habitual.
- **FINALIDAD:** El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad promover, mantener o restablecer la autonomía personal del individuo o familia con el fin de facilitar la permanencia en el medio habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.



- **DESTINATARIOS DEL SERVICIO:** Serán principales destinatarios del servicio:
 - a) Aquellas personas que tengan reconocido un Grado y nivel de dependencia en la resolución emitida por la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.
 - b) Personas en situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
 - c) Personas con dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación psicosocial de la persona.
 - d) Las Unidades de convivencia en situación de riesgo psicosocial o con dificultades para la atención de las necesidades básicas de sus miembros.

- **PRESTACIONES A DESARROLLAR**

La empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio llevará a cabo la prestación de las siguientes actuaciones básicas a los usuarios del mismo:

Actuaciones básicas: La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

- a) Actuaciones de carácter doméstico.
- b) Actuaciones de carácter personal.

A. Actuaciones de carácter doméstico.

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

1) Relacionadas con la alimentación:

- a) Preparación de alimentos en el domicilio.
- b) Servicio de comida a domicilio.
- c) Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

2) Relacionados con el vestido:

- a) Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- b) Repaso y ordenación de ropa.
- c) Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- d) Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

3) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- a) Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- b) Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.



B. Actuaciones de carácter personal.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

1) Relacionadas con la higiene personal:

- a) Planificación y educación en hábitos de higiene.
- b) Aseo e higiene personal.
- c) Ayuda en el vestir.

2) Relacionadas con la alimentación:

- a) Ayuda o dar de comer y beber.
- b) Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

3) Relacionadas con la movilidad:

- a) Ayuda para levantarse y acostarse.
- b) Ayuda para realizar cambios posturales.
- c) Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

4) Relacionadas con cuidados especiales:

- a) Apoyo en situaciones de incontinencia.
- b) Orientación temporo-espacial.
- c) Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- d) Servicio de vela.

5) De ayuda en la vida familiar y social:

- a) Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- b) Apoyo a su organización doméstica.
- c) Actividades de ocio dentro del domicilio.
- d) Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- e) Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en Proyecto de Intervención.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- c) Limpieza de zonas comunitarias o vía pública.
- d) Aquellas que excedan de los tiempos de servicio estipulados para cada usuario, salvo emergencia o fuerza mayor.



- e) Suministro o reposición de productos de limpieza doméstica, que correrán por cuenta de los usuarios del servicio

3. REQUISITOS DEL ADJUDICATARIO.

- **MEDIOS**

La empresa adjudicataria garantizará la adscripción de los medios materiales y técnicos necesarios para la organización y prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en condiciones óptimas, aportando como mínimo:

- a) Oficina o sede en Jerez, dotada de: teléfono, contestador, soportes informáticos, correo electrónico y archivo de expedientes de usuarios.
- b) Con respecto a los coordinadores del servicio: medios para la comunicación inmediata con el personal asignado al desarrollo de servicios, usuarios y técnicos municipales, ante cualquier eventualidad.
- c) Con respecto al personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio: suministro de equipos adecuados de trabajo, comprendiendo tarjeta identificativa, pantalón y camisa, calzado homologado, guantes de ayuda doméstica y guantes desechables de aseo personal, bolso o mochila; eventualmente faja, mascarilla, esponjas desechables.
- d) La empresa mantendrá permanentemente actualizada una base de datos y registros informáticos con información relativa a usuarios, perfil, servicios, horarios, prestaciones, incidencias, coordinaciones, personal, etc, que será facilitada por el Ayuntamiento.
- e) Para garantizar la seguridad de la persona usuaria del servicio, el personal de la empresa irá debidamente identificado mediante un carné en el que figure el nombre, apellidos y fotografía del trabajador/a, logotipo de la empresa y del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.

- **SEGURO**

La empresa adjudicataria será responsable de los daños que por cualquier motivo pudiera sufrir su personal durante la prestación del servicio, así como de los que se pudieran sufrir a consecuencia de los trabajos que realice, a tal efecto la empresa suscribirá el correspondiente seguro por importe y cobertura suficiente.



• **OTROS REQUISITOS ESPECIALES**

La empresa o entidad prestadora del servicio de ayuda a domicilio deberá cumplir los requisitos de acreditación previstos en el artículo 17 de la Orden 15 de noviembre 2.007, por el que se regula el servicio de ayuda a domicilio en Andalucía.

La empresa garantizará la formación y reciclaje profesional de su personal, especialmente Auxiliares de Ayuda a Domicilio, con un mínimo anual de 20 horas. El plan formativo será visado previamente por el Ayuntamiento, que podrá proponer contenidos.

La empresa mantendrá permanentemente informado al Ayuntamiento, de cualquier aspecto relativo al servicio: horarios, ejecución de altas, comunicación de bajas, sustituciones, incidencias en los servicios y modificaciones en las situaciones personales de usuarios que afecten a la prestación del mismo.

La entidad adjudicataria deberá admitir la posible incorporación de alumnos en prácticas de formación en este servicio. Los/as alumnos en prácticas en ningún caso podrán sustituir al personal y profesionales de la entidad adjudicataria en las funciones y tareas que son objeto del presente pliego.

La empresa será la responsable de la custodia de los ficheros de datos personales y familiares de los menores, quedando obligada a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre los mismos, haciendo fiel cumplimiento sobre la normativa de protección de este tipo de datos y usándolos solamente para la debida atención a los mismos.

4. **HORARIO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

- El servicio de ayuda a domicilio podrá de ser prestado en horario de mañana y tarde de lunes a domingo durante los doce meses del año, incluido festivos.; excepcionalmente podrán requerirse horas nocturnas.
- Tendrán la consideración de horas de servicio prestado, a efectos de su reconocimiento por el Ayuntamiento, las siguientes:
 - ✓ Las destinadas a la asistencia de los usuarios.
 - ✓ Las dedicadas a coordinación y supervisión con el personal asignado al desarrollo de prestaciones, en los términos establecidos por el



Ayuntamiento.

- Asimismo, tendrán la consideración de horas de servicio prestado, con carácter extraordinario, a efectos de su reconocimiento por el Ayuntamiento, las siguientes:
 - ✓ Las prestadas, por una misma auxiliar con carácter excepcional, por encima de los servicios habituales, por motivos de emergencia socio-sanitaria de algún usuario o actuaciones urgentes y puntuales promovidas a iniciativa municipal.
 - ✓ Las prestadas en domingo, festivos y en horario nocturno.
 - ✓ Las prestadas durante los días 24 y 31 de diciembre, 5 de enero y viernes de feria a partir de las 15:00 horas. (Exceptuando los servicios establecidos de tardes)
- Las horas de desplazamiento e interrupción del servicio (desayuno) quedan excluidos del reconocimiento de horas facturables por parte del Ayuntamiento.
- La empresa deberá comunicar de forma inmediata al Ayuntamiento las horas vacantes, aún cuando procedan de bajas provisionales, que marcará directrices para su ocupación.
- La empresa deberá de atender telefónicamente las incidencias diarias del servicio, y las mismas serán comunicadas mediante partes semanales. Cuando estas requieran una intervención urgente por parte de los servicios sociales se comunicaran de manera inmediata. En dicho parte se tendrán que recoger las siguientes incidencias:
 - a) Bajas Temporales de los Usuarios
 - b) Bajas Definitivas de los usuarios.
 - c) Ausencia en el Domicilio.
 - d) Reincorporación.
 - e) Consulta Médica.
 - f) Ingreso Hospitalario.
 - g) Peticiones de modificaciones del servicio.
 - a. Aumento de Tiempo
 - b. Aumento de prestaciones
 - h) Solicitud de recursos.
 - i) Quejas o reclamaciones.
 - j) Otras situaciones sociales detectadas en la prestación del servicio.



- o La empresa tendrá que realizar el mantenimiento de la base de datos que le proporcione el Ayuntamiento para el funcionamiento del servicio.

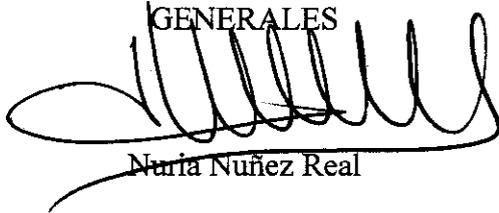
5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

- a) Corresponde a la empresa adjudicataria la organización de los horarios y servicios del personal a su cargo, así como la supervisión, seguimiento constante y regulación de su adecuado cumplimiento.
- b) La empresa adjudicataria, con carácter previo al alta de un beneficiario, y siempre de forma coordinada con los técnicos municipales, conocerá de las circunstancias del caso, organizará el servicio, asignará e informará adecuadamente al auxiliar de ayuda a domicilio.
- c) El plazo para la iniciación de ese nuevo servicio será, desde la comunicación del alta, como máximo de siete días, salvo pacto en contrario o decisión municipal que justifique su urgencia, en cuyo caso el plazo será de veinticuatro horas.
- d) La prestación integral del Servicio comprenderá la realización por parte de la empresa adjudicataria de visitas domiciliarias a las personas beneficiarias, que podrán efectuarse de forma conjunta con los técnicos municipales y que tendrán como objetivo: el contacto inicial con el usuario, la presentación del auxiliar, el control efectivo de la prestación del servicio el seguimiento de la evolución del usuario o la resolución de posibles incidencias (bajas temporales o definitivas, ausencias, reincorporaciones y gestiones).
- e) La adecuada coordinación del Servicio por parte de la empresa requerirá la recepción telefónica de las diferentes demandas que los usuarios que se encuentre en situación de alta en el servicio pudieran realizar. Posteriormente la empresa comunicara de manera semanal mediante un parte las incidencias surgidas, del mismo esta comunicación será inmediata si la demanda necesitara una actuación urgente por parte de los Servicios Sociales.
- f) Con carácter mensual la empresa presentará a mes vencido:
 - a. Una factura de Plan concertado con las Horas de Servicio Prestadas, (correspondiente a los beneficiarios que no hayan accedido a través de la Ley de Dependencia).
 - b. Una Factura de Ley de Dependencia con las horas de Servicios Prestadas, (correspondiente a los beneficiarios que hayan accedido a través de la Ley de Dependencia).



- g) Junto a las facturaciones mensuales se acompañaran el Detalle de Facturación que se Anexa.
- h) En el mes de enero, la empresa remitirá al Ayuntamiento una Memoria Anual del Servicio, según directrices municipales, que harán referencia al seguimiento del servicio, datos estadísticos de usuarios y atenciones prestadas y justificación de las condiciones técnicas exigidas.
- i) Las relaciones entre el adjudicatario y el Ayuntamiento se canalizan a través de la Delegación de Bienestar Social y del Mayor, mediante el Coordinador Municipal designado al efecto, y el Coordinador General Responsable del Servicio de la Empresa adjudicataria.
- j) Mensualmente la empresa presentara los cuadrantes actualizados (según modelo facilitado por el Ayuntamiento) de cada Auxiliar en formato digital.

LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE
ADMÓN Y SERVICIOS
GENERALES



Nuria Nuñez Real

EL JEFE DEL DPTO DE ATENCIÓN
A LA DEPENDENCIA Y
DISCAPACIDAD



Juan Jorge Racero

EL DIRECTOR DEL ÁREA



Manuel García Suarez