

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS LOS PINARES”, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

**CONCEPTO Y FINALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

Según la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el capítulo 2, artículo 18.2.C, que dice “Atención domiciliaria, consistente en ofrecer un conjunto de acciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual” y el Decreto 88/2002 que la regula, la ayuda a domicilio se configura como una prestación de servicios sociales, cuyas finalidades son:

- a) Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.
- b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- c) Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de aquella.
- d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- e) Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.

**MODALIDADES DE PRESTACIÓN.**

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá adoptar las siguientes modalidades, en función de las necesidades del usuario, a fin de proporcionar las mejores condiciones para el cuidado y permanencia en el medio de personas con limitaciones en su autonomía personal.

- a) Servicios relacionados con la atención personal, de carácter prioritario, y que podrán incluir alguna de estas actividades:



Apoyo en la higiene personal (baño, cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiere la higiene habitual).

Ayuda personal para aquellos usuarios que no puedan comer por sí mismos.

Apoyo a la movilización dentro del hogar.

Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía del usuario.

Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.

Acompañamiento fuera del hogar cuando éste resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como el acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar.

Facilitación de actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material para la realización de manualidades, así como prensa, libros, juegos y otros materiales que se precisen para la realización de estas actividades.

b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar, pudiendo incluir alguna de las siguientes actividades:

Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

Preparación de alimentos en el hogar.

Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.

Lavado, planchado y repaso de la ropa dentro del hogar.

Adquisición, por cuenta del usuario, de alimentos y otros productos de primera necesidad.

### **ATENCIÓN DEL SERVICIO**

Se entiende por atención del servicio el tiempo íntegro dedicado al usuario en atención personal y doméstica. No se podrá minorar, en ningún caso, el tiempo asignado de servicio.



Por lo tanto, el tiempo dedicado a transporte al domicilio de los usuarios, a reuniones de coordinación, a formación, a traslados entre domicilios no estará incluido en la atención al servicio.

El servicio no se prestará más tiempo del estipulado, excepto en aquellos casos en los que se produzca una situación de emergencia, ante la cual, el auxiliar no abandonará el domicilio hasta que se le indique. Ante estos casos se informará inmediatamente a la Mancomunidad y se seguirán las directrices que ésta determine.

### **ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El servicio se prestará en todos los municipios de la Mancomunidad los Pinares.

### **USUARIOS DEL SERVICIO**

Para ser beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad, los usuarios deben estar empadronados en alguno de los municipios de la Mancomunidad.

Así mismo deben de requerir de un apoyo especial por razones de edad, discapacidad, salud o situación familiar.

No serán beneficiarios del servicio los usuarios aquéllos que lo reciban a través de la Comunidad de Madrid por tenerlo reconocido en el Programa Individual de Atención derivado de su situación de dependencia.

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio gozarán de los siguientes derechos:

- a) A ser informados antes del inicio de la prestación de sus derechos y obligaciones.
- b) A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) A un trato digno por parte del personal que le atienda.
- d) A la confidencialidad de los datos conocidos en función de la realización del servicio.
- e) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas y según los términos y la valoración del Centro de Servicios Sociales.
- f) A ser avisados, al menos con 24 horas de antelación, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal y horario asignado.



g) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

## **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.**

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio tendrán las siguientes obligaciones:

a) Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio.

b) Facilitar el acceso al domicilio del personal que, debidamente acreditado,

acuda al mismo para valorar el tipo de intervención que pueda ser necesaria y su seguimiento posterior.

c) Facilitar a los auxiliares de Ayuda a Domicilio el acceso al mismo en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, así como los medios necesarios para su realización.

d) Mantener actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en lo que sea posible.

e) La participación, en su caso, en el coste del servicio, de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia.

f) Comunicar, al menos con 24 horas de antelación, las ausencias del domicilio

## **GESTION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

Concreción de las tareas a desarrollar por parte del Auxiliar de Ayuda a domicilio:

a) Tareas de atención personal:

· Apoyo en la higiene personal: aseo personal, incluyendo lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado (con maquinilla eléctrica solamente), cambio de ropa, y en su caso, de pañal, y todo aquellos que requiera la higiene habitual, con atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras. El corte de uñas, afeitado y cepillado de dientes sólo se efectuarán cuando el usuario no tenga la capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares que puedan hacerlo.

Si es necesario, y siempre que el aseo se realice en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza, una vez finalizado dicho aseo. Asimismo, si el aseo debe realizarse en la cama del usuario, una vez finalizado dicho aseo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).



· Apoyo a la movilización dentro del hogar: entre ellas se incluyen el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (camasillón y viceversa, traslado de la persona por las dependencias del domicilio y ayuda para llegar al portal de la vivienda), cambios posturales y otros de similar naturaleza utilizando, en su caso, las ayudas técnicas adecuadas dirigidas a evitar riesgos de caídas o lesiones, tanto para el usuario como para el auxiliar.

En los casos en que la entidad adjudicataria valore que determinadas movilizaciones, incluso contando con las ayudas técnicas adecuadas, no pueden realizarse sin correr riesgos de caídas o lesiones tanto para el usuario como para el auxiliar, remitirá informe del hecho al órgano competente de la Mancomunidad, quien decidirá en última instancia la conveniencia o no de la continuación de la movilización en cuestión.

Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y en orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía del usuario.

Ayuda para la ingestión de alimentos para aquellos usuarios que no pueden comer por sí mismos.

Ayuda en la toma de medicamentos prescritos por su centro de salud.

Acompañamiento a visitas sanitarias o terapéuticas, en casos de urgencia, siempre que no exista familia o voluntariado.

Acompañamiento a organismos oficiales para la gestión de trámites, siempre que no exista familia o voluntariado.

Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, siempre que no exista familia o voluntariado.

Apoyo, en los casos en que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su municipio de residencia, tales como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, centros y sanitarios, a actividades de ocio, etc., siempre que el usuario no disponga de apoyo familiar o voluntariado. En el supuesto de tener que utilizar transporte, se utilizará siempre el servicio público y será por cuenta del propio usuario.

Acompañamiento al usuario para facilitar respiro familiar al cuidador principal.

Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.

Facilitación de actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material para la realización de manualidades, así como prensa, libros, juegos y otros materiales que se precisen para la realización de estas actividades.

En el caso de menores, y siempre que por causas de fuerza mayor estas tareas no puedan ser realizadas por su padres o tutores, atención y cuidado de menores en



situación de dependencia, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a rutas o centros escolares. En este último caso, se utilizará, en el supuesto de que sea necesario, el transporte público con cargo al propio usuario.

**b) Tareas del hogar (atención doméstica):** podrán consistir en:

Limpieza o ayuda a limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, ventanas, etc.), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

En este concepto se incluye la realización de la cama del usuario y cambio de de sábanas y colchas siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y ordenación de la ropa del usuario dentro del hogar.

Retirada de basura doméstica del domicilio del usuario, depositándola en el contenedor destinado para ello; si éste se encuentra en el edificio, se realizará siempre que sea posible compaginar horarios de autorización de uso de los contenedores

de basura con el horario de la prestación del servicio.

Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, siempre a cargo del usuario del servicio.

Preparación de comidas adecuadas a la dieta del usuario.

Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsas de aspiradora, sustitución de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.).

Todo el material o utillaje necesario para la realización de estas tareas, será por cuenta y a cargo del usuario, excepto aquellos utensilios que deba utilizar el auxiliar para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

En todo caso, el personal de ayuda a domicilio deberá llevar la correspondiente identificación de forma visible que deberá incorporar la imagen corporativa de la Mancomunidad Los Pinares y de la entidad adjudicataria.

**Servicios excluidos:**

Los de carácter sanitario, rehabilitador, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar una capacitación específica distinta a la requerida para el desarrollo de sus funciones, entre otros:



Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.

Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.

Ayudar al usuario en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.

Curas de enfermería.

Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.

Movilización a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la salud de la persona usuaria como de la persona auxiliar.

La realización por parte del auxiliar de trámites bancarios.

En cuanto a las tareas del hogar, quedan excluidos:

La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.

La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.

El cuidado y atención de animales de compañía. En todo caso, el usuario deberá mantener en habitación cerrada al animal de compañía mientras el auxiliar esté en el domicilio.

La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para el auxiliar o un peligro para su salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente.

La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, arreglo de enchufes, de grifos, etc.

La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas, salvo que se produzca una situación de emergencia y no exista familiar u otro tipo de apoyo.

### **Información, valoración y acceso al servicio.**

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria contactar con los beneficiarios del servicio designados por Mancomunidad y ofrecer la información general sobre el servicio, su frecuencia, y las condiciones particulares para su prestación, así como la



asignación de modalidades de intervención y actividades más adecuadas a las necesidades de los usuarios del servicio.

### **Lugar de prestación del servicio.**

El servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia habitual del usuario.

En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación a la entidad adjudicataria, en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta.

Esta situación tendrá la consideración de incidencia y deberá ser comunicadas al Centro de Servicios Sociales.

En ambos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte que le corresponda en el caso de participación en el mismo, salvo situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias, de manera que en el mismo queden definidos los medios utilizados para contactar con el usuario o sus familiares, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar su situación.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria se procederá, según el caso, a continuar el servicio, a la suspensión temporal o a proponer la baja o cese definitivo en el mismo.

En todo caso, para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, así como para la correspondiente supervisión del mismo, que podrá ser efectuada tanto por técnicos de la Mancomunidad como por la entidad adjudicataria de la prestación, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio, quedando prohibida la entrega, recogida, custodia o similar de llaves al personal auxiliar prestador del servicio para su acceso al mismo.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que el usuario, debido a causas imprevistas, queda impedido temporalmente para poder abrir la puerta de acceso al domicilio, aunque sea por control remoto, y no dispone de familiares, vecinos u otro tipo de recurso que le pueda sustituir en la labor), previo informe de necesidad y autorización de la Mancomunidad,, la entidad prestadora del servicio se hará cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, por un periodo de tiempo determinado, que no podrá superar los seis meses , transcurridos los cuales, se valorará la necesidad de que la empresa adjudicataria continúe con la tenencia de las llaves.



## **INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El inicio de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria no será superior a 7 días naturales a partir de la recepción de la orden de alta remitida por el Centro de Servicios Sociales..

En caso de que dicho órgano ordene un alta urgente a la entidad adjudicataria, el servicio se iniciará en un plazo máximo de 48 horas.

## **CONTACTO CON EL USUARIO.**

Deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir conjuntamente el día y hora de la entrevista.

Dicha entrevista deberá realizarse en el domicilio del usuario, preferiblemente con la presencia de un familiar, por el coordinador que corresponda a ese domicilio, el cual deberá ir identificado a través de la imagen corporativa de la Mancomunidad y de la entidad adjudicataria correspondiente, en la que realizará lo siguiente:

Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria la persona usuaria, proporcionándole al usuario un número de teléfono de contacto cuyo coste sea igual o inferior al del ámbito local (91), y estará operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7,00 horas hasta las

22,00 horas, todos los días de la semana.

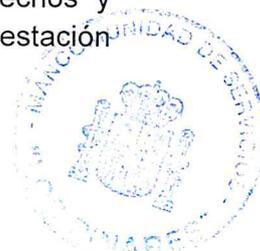
Valorará las necesidades de atención del usuario, acordando las tareas a realizar por parte del auxiliar de hogar y los horarios para la prestación del servicio, en función de estas necesidades.

Ofrecerá información a la persona y, en su caso, a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio (tareas a desarrollar por parte del auxiliar de hogar y tareas que quedan excluidas), así como sus derechos y obligaciones como beneficiario del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

Recordará el número de horas de prestación del servicio, que han sido determinadas por la Mancomunidad y que constarán en la orden de alta, así como su distribución (diaria/semanal), que deberá ser la acordada con el beneficiario, en función de sus necesidades.

Informará de las tareas que se realizarán por el auxiliar y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.

Detallará el horario en el que se realizará el servicio, así como los derechos y obligaciones tanto de la entidad como del beneficiario que se derivan de la prestación del mismo.



Informará de los procedimientos y plazos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone para comunicar ausencias de su domicilio, y sobre los plazos de que dispone la entidad adjudicataria para

reponer el servicio, en los casos de reinicio.

Informará del procedimiento para atender las reclamaciones sobre la prestación del servicio, de acuerdo con el protocolo establecido a tal efecto.

Detallará el coste mensual del servicio o la aportación del usuario al mismo, en su caso, así como el procedimiento para el cobro por parte de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicatario deberá presentar un protocolo de contacto con los usuarios con todos los extremos indicados anteriormente.

#### **HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El servicio se prestará en el siguiente horario:

De lunes a domingo entre las 7,00 horas y las 22,00 horas.

Para la facturación de las horas por parte de la empresa adjudicataria, se establecen dos modalidades: horas ordinarias y horas festivas, que serán computadas conforme al siguiente horario:

- Horas ordinarias:

De lunes a viernes entre las 7,00 horas y las 22,00 horas

Sábados, entre las 7,00 horas y las 15,00 horas.

-Horas festivas:

Sábados, a partir de las 15,00 horas y hasta las 22,00 horas

Domingos y festivos entre las 7,00 horas y las 22,00 horas.

Para la consideración de días festivos se tendrán en cuenta los estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales o regionales.

La prestación del servicio de las horas concedidas se hará de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y el usuario respetando las franjas horarias que a continuación se especifican:

Levantar: se efectuará antes de las 10,30 horas.

Acostar: se efectuará entre las 20 y las 22 horas.

Comida: entre las 13 y 15 horas.



Cena: entre las 19,30 y las 21,30 horas.

Acompañamiento al médico u otros lugares previstos y acordados con antelación: en el día/s y hora/s establecidos a tal efecto.

El horario del resto de las prestaciones se determinará dentro de la franja horaria general del servicio.

En la fijación de los horarios indicados se tendrá en cuenta las peculiaridades de los usuarios a atender, procurando ajustar los horarios a las necesidades y deseos expresados por ellos o sus familiares.

Excepcionalmente, podrán prestarse horas en días festivos, previa autorización de la Mancomunidad. A estos efectos, se entenderá por festivo:

- Sábados de 15.00 a 22.00 h.
- Domingos.
- Festivos estipulados en el calendario laboral como fiestas Nacionales, de la Comunidad de Madrid o locales.

### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO**

- Atender a los usuarios en los días y horas señalados en los diez municipios que conforman la Mancomunidad de Los Pinares, independientemente de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, etc....
- El contratista, aportará a la Mancomunidad en formato electrónico, listados de usuarios que contengan, la fecha de derivación, alta, baja, suspensión o reactivación de cada uno de los servicios, y la distribución horaria, con días y horas de atención, por cada persona usuaria del servicio, de manera que el Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad, tenga siempre constancia de la atención prestada a los usuarios del Servicio a tiempo real.
- El contratista, así como los coordinadores del servicio, acudirán a las reuniones a las que se les convoque por parte de la Mancomunidad, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, planteamientos generales, etc.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar como mínimo



El control del correcto desarrollo de los servicios, así como la tramitación de altas, bajas, modificaciones, suspensiones, renunciaciones y reinicios de los servicios.

La coordinación con los usuarios para la puesta en marcha del servicio.

La realización de al menos una visita domiciliaria con periodicidad trimestral, desde el alta en el servicio y durante todo el tiempo que se mantenga la prestación.

El contratista remitirá información al Centro de Servicios Sociales, vía correo electrónico el calendario de visitas a realizar por la empresa a los usuarios del servicio.

### **RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS DE LOS USUARIOS.**

El adjudicatario del servicio deberá establecer un dispositivo de recepción de llamadas, para recibir y atender todas las llamadas de los usuarios relacionadas con la prestación del servicio, debiendo estar operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7.00 hasta las 22.00 horas todos los días de la semana.

Dicho dispositivo de la empresa adjudicataria deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio, conforme al protocolo de actuación que se establezca para tal fin, así como recoger la respuesta dada a la incidencia producida.

### **PROTOCOLOS A DESARROLLAR POR PARTE DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

La entidad adjudicataria deberá presentar los siguientes protocolos de actuación, que deberán ser validados por la Mancomunidad

- De información, valoración y acceso al servicio
- Actuaciones a desarrollar ante ausencias domiciliarias
- Tenencia y custodia de llaves
- Atención a incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio
- Control de los horarios asignados y cambios del auxiliar de ayuda a domicilio
- De contacto e interrelación con el usuario.
- Control de presencia del personal en el domicilio del usuario y de medidas oportunas ante eventuales ausencias del personal



## **PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS EN EL COSTE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad, podrían participar en su caso, en el coste del mismo.

Corresponde a la entidad adjudicataria el cobro de las tarifas que debe abonar cada usuario mensualmente en función del número de horas prestadas, entregándole la justificación correspondiente.

Dicha aportación se descontará del coste total a facturar a la Mancomunidad

## **RECURSOS**

La empresa adjudicataria, deberá asignar a la mancomunidad una figura de coordinación con las siguientes funciones

Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones.

Realizar la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio, a fin de asignar el personal más adecuado y establecer la modalidad de servicio y distribución horaria idónea.

Realizar una segunda visita a domicilio junto con el personal seleccionado, para presentarlo al usuario antes del inicio del servicio.

En esta visita el coordinador asignado al efecto, dará explicación de forma comprensiva y detallada al mismo y a sus familiares, en su caso, de las tareas, horarios, deberes y obligaciones derivados de la prestación del servicio.

El coordinador se asegurará de que los usuarios queden debidamente informados tanto de sus derechos, como de los servicios que quedan excluidos de la prestación.

Realizar, al menos trimestralmente, una visita de seguimiento al domicilio de cada usuario.

Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios. Realizar informes técnicos que detallen el desarrollo de un determinado servicio, así como la valoración de éste siempre que la Mancomunidad lo precise.

Garantizar la adecuada tramitación de las altas, bajas, modificaciones, suspensiones, renuncias y reinicios de las prestaciones del servicio a través del medio habilitado a tal efecto.



## AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO.

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, con las contempladas en apartado anterior del presente pliego.

La entidad adjudicataria dispondrá del personal cualificado y suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que pudieran derivarse.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio, en el caso de no contar con un año de experiencia demostrable en esa categoría o de no disponer de una titulación en la materia, deberá realizar una formación de al menos 30 horas antes de su incorporación a la prestación del servicio. En todo caso, los contenidos de dicha formación serán acordes a las tareas que deben realizar.

La justificación de la experiencia o realización de esa formación, así como su contenido, deberá ser presentada a la Mancomunidad siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dicha justificación o la carencia de formación exigidas, será causa de imposición de penalidades.

En ese contenido deberá constar, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del servicio de ayuda a domicilio. Funciones y competencias a desarrollar por parte del auxiliar de ayuda a domicilio.
- Manifestaciones asociadas al envejecimiento, la discapacidad y enfermedades crónicas. Necesidades de atención.
- Alimentación y nutrición
- Higiene y vestido.
- Movilización de encamados
- Uso de ayudas técnicas
- Habilidades sociales

Asimismo, todo el personal auxiliar deberá realizar formación continua cuando su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

## OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

La entidad adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Mancomunidad emita relacionadas con la gestión del servicio.



- 2) Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en las mejoras ofertadas en el momento de la licitación.
- 3) Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y coordinador del servicio. Dicha comunicación se efectuará en el momento en que se produzca.
- 4) Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios en el mismo.
- 5) Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a los usuarios de los servicios.
- 6) Favorecer una buena relación con los usuarios y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal e implementando las medidas oportunas en los supuestos de reclamaciones sobre la prestación del servicio.
- 7) Disponer de un registro que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a los usuarios en el que aparezca el nombre del usuario, la fecha en que se realizó dicha llamada o visita, motivo u otras incidencias.
- 8) Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio a la Mancomunidad,
- 9) Informar a la Mancomunidad de todas las incidencias graves del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquéllas que puedan influir directamente en el correcto desarrollo del servicio.
- 10) Disponer de un sistema informático que recoja datos de gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información cuando se solicite.
- 11) Disponer, desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días laborables del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación del servicio, incluida la coordinación.
- 12) Poner a disposición de la Mancomunidad un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.
- 13) Poner a disposición de los usuarios del servicio un número/centralita de teléfono de la entidad, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio, todos los días de la semana (desde las 7 a las 22 horas, de lunes a viernes y los sábados de 7 a 15 horas).
- 14) Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del servicio en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas.



15) Garantizar que el personal del servicio lleve la correspondiente identificación de forma visible, incorporando la imagen corporativa que se establezca, así como en el material necesario para la prestación del servicio. A tal efecto, ambas instituciones aportarán los logotipos y la identidad corporativa correspondiente.

16) Garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y especialmente en lo indicado en sus artículos 9, 10 y 12, en los reglamentos que la desarrollan y que hacen referencia al tratamiento automatizado de datos y a las medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal de nivel ALTO, así como a formar e informar a su personal en las obligaciones que tales normas conlleven

#### COORDINACIÓN E INFORMACION.

La entidad adjudicataria, mantendrá con la Mancomunidad, los procedimientos de coordinación que éste considere necesarios para la puesta en marcha y seguimiento de los servicios.

En su caso, mantendrá las sesiones de coordinación que le sean requeridas por la

Mancomunidad, con la periodicidad que se le indique al inicio o durante el periodo de vigencia del contrato

No obstante, el contratista facilitará a la Mancomunidad :

Mensualmente y acompañando a la facturación:

Listado general de usuarios, que se presentará en formato electrónico conteniendo la siguiente información:

- Datos de identificación del usuario:

Apellidos.

Nombre.

Sector de población (mayores de 65 años, personas con discapacidad u otros).

- Datos sobre la prestación de los servicios:

Fecha de alta en el servicio. Estado del servicio—alta, suspensión temporal, baja.

Número de horas de servicio, indicando de forma diferenciada las prestadas en modalidad atención personal y en doméstica.

Total horas laborales prestadas en el mes.

Total horas festivas prestadas en el mes.



Número de auxiliares que prestan el servicio de ayuda a domicilio.

- Coste total del servicio mes.
- Aportación del usuario/mes.

Informe de incidencias mensual y, en su caso, de reclamaciones y sugerencias que hayan recibido en el mes.

Acudir, cuando sea requerida, a las reuniones de seguimiento que puedan mantenerse entre la entidad y la Mancomunidad a fin de que pueda informar sobre la realidad de la ejecución del mismo o sugerir mejoras en orden a su mejor funcionamiento y coordinación.

Asimismo, estará obligada a la coordinación con los servicios sociales municipales en la forma y de acuerdo a los protocolos que se establezcan desde la Mancomunidad Los Pinares.



