



Ajuntament de Vila-real

Serveis Socials

C/. José Ramón Batalla, 38 • Tel. 964 54 71 30 • Fax 964 54 71 31
e-mail: serveissocials@ajvila-real.es

MEMORIA TÉCNICA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1.- OJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la concesión de la gestión del servicio público denominado "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO" del Ayuntamiento de Vila-real, que consiste en la prestación de una serie de servicios en el propio domicilio del beneficiario, orientados a la atención de personas y/o familias en situación de dependencia o que presentan déficits para la realización de las tareas esenciales de la vida cotidiana (por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social.).

2.- CARACTERISITICAS GENERALES DEL SERVICIO.

El servicio de ayuda a domicilio se configura como una prestación básica del sistema de servicios sociales, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar prestando una serie de actuaciones que facilitan la autonomía personal en el medio habitual.

Público.- Acceden al servicio las personas que lo necesitan previa evaluación por parte del equipo de servicios sociales municipal.

Polivalente.- Va dirigido a la atención de distintos tipos de situaciones de pérdida de autonomía personal, carenciales o en conflicto.

Social.- Pretende mejorar las condiciones de vida de las personas facilitando las relaciones familiares y del entorno.

Rehabilitador.- favorece la adquisición de habilidades que permiten recuperar autonomía personal en la vida diaria.

3.- FINALIDAD DEL SERVICIO.

La Ayuda a Domicilio es un servicio de atención primaria, que mediante profesionales con la suficiente formación y experiencia acreditada, realizan un trabajo de atención personal específico, actuando a nivel preventivo, educativo y asistencial.

Preventivo en tanto que actúa en procesos de deterioro familiar o individual evitando internamientos e institucionalizaciones innecesarias. Se previenen asimismo situaciones de abandono o riesgo de menores y mayores.

Educativo a través de la creación de hábitos de salud, higiene, etc., la formación y capacitación del beneficiario y el seguimiento de las pautas que se establezcan por el técnico responsable de la intervención familiar, que maximicen la autonomía personal y familiar.

Asistencial dando cobertura a necesidades básicas de atención personal y del hogar que el/la usuario/a y/o su familia no pueden realizar por sí mismos.

Se dirige a toda la población que como consecuencia de diferentes problemáticas, presenten una incapacidad temporal o permanente por motivos de índole física, psíquica, relacional o social, para realizar de forma autónoma las tareas esenciales de la vida cotidiana.

4.- USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1.- Con carácter general, podrán ser usuarios/as del servicio de ayuda a domicilio, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en Vila-real, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

2.- Con carácter específico podrán ser usuarios/as del servicio de ayuda polivalente a domicilio:

- a) Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
- b) Las personas con discapacidades que afecten significativamente a su autonomía personal y presenten condiciones de desventaja social.
- c) Familias con menores que no pueden ser atendidos con los cuidados que requieren en el propio domicilio, permitiendo este servicio la permanencia en el mismo.
- d) Grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de otro tipo de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad y que no disponen de recursos propios a nivel económico para su atención.

5.- PRESTACIONES DE LA AYUDA A DOMICILIO.

El servicio municipal de Ayuda Polivalente a Domicilio, se prestará en las siguientes modalidades, comprendiendo cada una de ellas, fundamentalmente las prestaciones que se describen a continuación:

- Atención de carácter doméstico: limpieza cotidiana de la vivienda, ropa: lavado, planchado y análogas, realización de compras domésticas a cuenta del usuario del servicio, compra y preparación de alimentos en el domicilio.
- Atención personal: ayuda en el aseo personal, mantenimiento de la higiene personal, acompañamiento en las visitas terapéuticas, ayuda o apoyo a la movilidad en el interior o exterior de la vivienda, acompañamientos actividades de ocio, siempre dentro de su horario. Prestar motivación psíquica y física, facilitación de actividades de ocio en el hogar mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa periódica, libros o



Ajuntament de Vila-real

Serveis Socials

C/. José Ramón Batalla, 38 • Tel. 964 54 71 30 • Fax 964 54 71 31
e-mail: serveissocials@ajvila-real.es

- similares. Control y dispensación de medicación pautada por el facultativo y curas sencillas.
- Trabajos de carácter psicosocial y educativo: Fomentar hábitos de higiene y orden, de salud, educativos y domésticos. Intervenciones formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, convivencia e integración en la comunidad: organización económica y familiar, planificación de higiene familiar, hábitos de convivencia.

Todo ello sin perjuicio de otras modalidades de prestación similares, que se puedan determinar por parte de la Administración Municipal.

6.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

Se considera indispensable la prestación del servicio en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones. Para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio, quedando rigurosamente prohibida la entrega de llaves al personal auxiliar para su acceso al mismo, excepto en aquellos caso excepcionales solicitados por parte del personal técnico de servicio sociales municipales y con autorización expresa del usuario/a.

6.1.- Calendario.

El servicio se prestará durante todo el calendario anual.

6.2.- Horarios.

- El horario normal de prestación será de lunes a viernes de 7:30 h a 21:30 h y los sábados de 8:00 a 15:00 horas, ambos inclusive, excluidos los días festivos. Excepcionalmente se podrán establecer servicios fuera del horario normal de la prestación.
- Se consideran festivos los sábados desde las 15 horas, los domingos y los referidos como tales en el calendario, fiestas nacionales, autonómicas y locales.
- Se podrán prestar servicios fuera del horario fijado como laborable, que se facturarán al precio establecido para las horas extraordinarias.
- Se podrán prestar servicios inferiores a una hora, siendo el servicio mínimo a prestar y facturar de 30 minutos.

6.3.- Altas en el servicio.

La demanda del servicio se realizará por los habitantes del municipio.

Las/os técnicos/as de servicios sociales realizarán la valoración de la situación del solicitante del servicio, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del

servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Vila-real así como el correspondiente diseño de la intervención, en él se asignarán las prestaciones establecidas. Serán igualmente responsables de l seguimiento individual y la evaluación del servicio y de los cambios derivados de ella y la finalización de este.

Una vez valorado el expediente se elevará propuesta de resolución a los órganos competentes para su inclusión en el servicio.

El Ayuntamiento en la resolución que adopte al efecto, concretará los siguientes extremos:

- Datos de identificación, DNI y domicilio del/a beneficiario/a.
- Régimen de prestación del servicio.
- Modalidad del servicio o servicios que deberán prestarse.
- Fecha de inicio y finalización prevista.
- Número de horas totales de prestación asignado al usuario/a.
- Horario diario de prestación del servicio.

El plazo de inicio de la prestación por la entidad contratante, no será superior a 5 días naturales, contados desde el día siguiente de la notificación de la asignación del servicio, salvo que en la misma se establezca un plazo distinto. Una vez concretado el horario para el inicio del servicio, se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre el mismo.

En aquellos casos en los que el personal técnico municipal considere necesaria una atención de urgencia o de extrema necesidad, podrán tramitarse las órdenes de alta o reinicio de la prestación a través de comunicación telef., fax o correo electrónico realizando siempre la consulta previa respecto a la disponibilidad de horas de prestación del servicio contratado El servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24:00 h, posteriores a su comunicación. Este tipo de propuestas deberán posteriormente ratificarse por escrito en el plazo máximo de siete días.

En caso de modificación del contenido del servicio o baja del mismo, se remitirá una orden escrita de similares características.

La persona usuaria del servicio será informada del contenido de su prestación por parte del personal técnico de servicios sociales, y también tendrá la información necesaria por parte de la entidad, de la obligación y los mecanismos para comunicar cualquier eventualidad al servicio municipal.

En el momento de puesta en marcha del servicio, se mantendrá una entrevista explicativa de todas las condiciones del servicio, en la que estará presente el personal técnico de la empresa adjudicataria.



Por parte de la empresa, a través de su coordinador/a del servicio, se deberá dar aviso al personal técnico municipal responsable de cualquier incidencia o alteración del estado del usuario/a o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de las personas beneficiarias del servicio, a fin de realizar por parte de aquellos/as los oportunos ajustes. Estas comunicaciones deberán realizarse por escrito en el plazo máximo de 2 días.

Las sustituciones de auxiliar o cambios de horario en la atención al/la usuario/a a propuesta de la empresa, deberán ser mínimos, en especial en los servicios de atención personal, siempre por causas justificadas notificándolo en todo caso a Servicios Sociales y mediando comunicación siempre por anticipado al/la beneficiario/a, a quien se proporcionará una explicación de los motivos que originan el cambio.

Si el cambio de auxiliar o de servicio se debe a una situación puntual, podrá decidir si recibe o no el servicio en esas condiciones o espera al auxiliar habitual.

6.4.- Relaciones con el/la usuario/a.

La empresa y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as informando expresamente, a través de los canales de coordinación, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

El personal deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Legislación vigente, así como mantener inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones en relación al o la usuario/a de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.

La empresa adjudicataria deberá obrar siempre en estricto respeto a la Ley Orgánica de Protección de Datos, asumiendo para ello cualquier instrucción que desde el Ayuntamiento de Vila-real pueda dictarse.

Modificación justificada de horario

La prestación del servicio por parte de la empresa contratante, se realizará en los horarios asignados por el técnico/a municipal, salvo que por circunstancias imprevistas de carácter urgente se vean obligadas a modificarlo. En este caso, informarán siempre al Técnico/a Municipal responsable del servicio para que efectúe, si procede, la correspondiente autorización.

En caso de modificación del mismo, a propuesta del Técnico Municipal de referencia del caso, se comunicará por escrito al concesionario.

En caso de que se proceda a cambios horarios no notificados y salvo que se justifique debidamente, no será computado aquel servicio que haya sido prestado en horario distinto al asignado.

Servicios no prestados por ausencia del usuario de su domicilio.

En el supuesto de que personada la T. Familiar en el domicilio del /la usuario/a en el día y horario previamente establecidos, éste se encontrase ausente, deberá esperar su llegada durante un plazo de 30 minutos, transcurrido el mismo, depositará en el domicilio la notificación en la que se indicará el día y la hora en la que ha acudido al domicilio para prestar el servicio programado. Se entregará al Técnico Municipal responsable del S.A.D. notificación similar a la anterior, acreditativa de dicha circunstancia y firmada, al menos por un vecino del usuario/a. En tal caso el servicio se computará como efectivamente realizado.

Acreditación de la realización diaria de los servicios y su evaluación.

El concesionario emitirá por cada uno de los usuarios y día en que se preste el servicio, un registro de tareas en el que se harán constar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del usuario, domicilio y DNI
- Hora de entrada y salida de la prestación.
- Datos de identificación de la trabajadora familiar que ha realizado el servicio.

El parte deberá ser firmado por el usuario/a y la trabajadora familiar que haya realizado el servicio y se entregará junto con la factura mensualmente.

Con carácter cuatrimestral, se emitirá informe de valoración por parte de la Trabajadora Social de la empresa concesionaria en el que se recojan los siguientes aspectos:

- Nivel de consecución de los objetivos planteados en el programa individual.
- Nuevas necesidades que se plantean y valoración de las mismas.
- Nivel de colaboración del usuario/a y su entorno familiar.
- Variaciones significativas.
- Sugerencias.

7.- RELACIONES ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LA ADMINISTRACIÓN.

Las relaciones que se formalizan en el contrato de servicios entre la entidad y el Ayuntamiento de Vila-real, se canalizarán a través del Departamento de Servicios Sociales, estableciéndose las siguientes condiciones técnicas:

- 1.- Para la correcta coordinación del servicio de ayuda a domicilio, la entidad adjudicataria asignará un/a responsable del servicio, diplomado/a en Trabajo Social con una dedicación de 20 h mensuales.
- 2.- Una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos servicios, en cuanto a la responsabilidad jurídica, técnica y económica.



Ajuntament de Vila-real

Serveis Socials

C/ José Ramón Batalla, 38 • Tel. 964 54 71 30 • Fax 964 54 71 31
e-mail: serveissocials@ajvila-real.es

- 3.- La disposición de personal auxiliar domiciliario suficiente con la formación pertinente, para el desarrollo de los servicios a prestar en los términos y condiciones legales que se establezca por la normativa que le sea de aplicación.
- 4.-El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato al menos un auxiliar con formación específica en materia de integración social
- 5.-Mantener un domicilio social o delegación en el municipio de Vila-real, con teléfono de contacto, así como personal responsable y de coordinación y cuyo horario de trabajo se desarrolle en el municipio.
- 6.-Mantener un teléfono de contacto para facilitar la comunicación interna entre las auxiliares y la empresa disponible de 7,30 a 21,30 h.
- 7.-Presentar una memoria anual al finalizar el ejercicio económico con los datos necesarios para la Corporación Municipal.
- 8.-Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de las actividades y programas contratados, incluyendo los programas informáticos del control para la gestión económica y técnica, a efectos de su posible utilización municipal.
- 9.-La empresa adjudicataria, deberá facilitar la información que los técnicos municipales soliciten sobre los/as usuarios/as o el servicio, mediante la emisión el correspondiente informe por escrito.
- 10.-La empresa adjudicataria deberá hacer los mínimos cambios en la atención a los/as usuarios/as, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que estime la conveniencia de cambios en la prestación, deberá solicitarlo de forma razonada.

El/la coordinador/a de la empresa adjudicataria deberá realizar un informe mensual en el que conste el nº de horas realizadas, usuarios atendidos, y el personal que los atiende, se entregará antes del día 5 del mes siguiente.

El trabajador social de la empresa tendrá las siguientes funciones:

- Seguimiento individualizado de los casos a través de visitas periódicas a los/as usuarios/as.
- Coordinación periódica con lo/as técnico/as municipales realizando la evaluación de los casos y redefiniendo objetivos si es necesario.
- Atención social especializada con adecuación a los criterios establecidos por los Técnicos Sociales Municipales en todos los ámbitos de actuación: individual, familiar, grupal y comunitario.

La condición de las trabajadoras familiares, se acreditará con un documento, expedido por el concesionario, que deberán exhibir a petición de los/as usuarios/as del servicio, si así se requiere por los mismos.

La empresa facilitará a sus trabajadores formación y reciclaje, participando el/la técnico/a municipal responsable del SAD en su diseño, con el objetivo de ajustar ésta a las características de la población atendida y la mejora de la calidad del mismo.

8.-OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Serán obligaciones específicas del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas del Pliego de la contratación las siguientes:

- Prestar el servicio en la forma que se establece en el Pliego de condiciones.
- Facilitar al Ayuntamiento de Vila-real la comprobación de la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.
- Informar a los Servicios sociales de los cambios en la asignación de auxiliares en cada caso, por cualquier causa, bajas, permisos, etc..
- Contar con los medios materiales y personales suficiente en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato.
- Se acreditará el cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de la legislación y Convenio Colectivo Laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.
- La coordinador/a mantendrá contacto continuado con los/las técnicos/as del Ayuntamiento, con objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación del servicio.
- El contratista está obligado al cumplimiento y mejoras de las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad y salud en el trabajo respecto del personal que, su contravención no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Vila-real.
- Exigir formación técnica a sus trabajadores /as en materias propias del servicio que deben prestar. A tales efectos, la empresa deberá presentar certificaciones que acrediten la preparación del personal en la prestación de servicios sociales.
- Remitir al Ayuntamiento de Vila-real una memoria anual del desarrollo del servicio.
- Prohibir a sus trabajadores/as cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los/as usuarios/as. Asimismo, el personal de la empresa, en ningún caso podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza del usuario/a.
- En ningún caso el/la auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro empleado o profesional de la empresa podrá entrar en el domicilio del usuario/a sin estar presente el titular del mismo.
- No podrá el licitador encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco alguno con el/la destinatario/a del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.



Ajuntament de Vila-real

Serveis Socials

C/. José Ramón Batalla, 38 • Tel. 964 54 71 30 • Fax 964 54 71 31
e-mail: serveissocials@ajvila-real.es

- Facilitar al Ayuntamiento de Vila-real la inspección del Servicio y la documentación relacionada con el mismo.
- Cubrir el servicio en función de las necesidades del mismo, independientemente de la organización de su personal.
- Garantizar la intimidad y anonimato de los/as usuarios/as, según lo regulado y establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Informar por escrito y periódicamente de la formación del personal objeto del presente contrato.
- Aportar toda la documentación que el Ayuntamiento requiera para la justificación de los servicios realmente prestados.
- En materia laboral, económica y de cualquier otro tipo, se aplicará el convenio de ayuda a domicilio de la Comunidad Valenciana, vigente en cada momento.
- La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as informando expresamente, a través de los canales de coordinación, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.
- El personal deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Legislación vigente, así como mantener inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones en relación al/a usuario/a de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.

9.- SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

En aplicación del convenio colectivo vigente del personal del servicio de ayuda a domicilio, la nueva adjudicataria deberá subrogarse como empresario para todo el personal que viniera desempeñando su trabajo para la ejecución del servicio de ayuda a domicilio para el Ayuntamiento de Vila-real.

10.- TEMPORALIZACIÓN DEL SERVICIO.

La duración inicial del contrato será de dos años, pudiendo ser prorrogado expresamente por mutuo acuerdo de las partes, por dos anualidades sucesivas.

11.- TIPO DE LICITACIÓN

A efectos meramente informativos se hace constar, que se estima un total de horas mensuales de 710 horas, distribuidas en 700 horas ordinarias y 10 extraordinarias.

Teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el convenio colectivo laboral para las empresas que tengan adjudicada mediante contrato con alguna administración pública, la gestión de residencias de tercera edad, centros de día, residencias materno-infantiles y servicio de ayuda a domicilio de titularidad pública, en la Comunidad Valenciana el precio por hora que se propone es el siguiente:

- Ordinarias -----16,00 € IVA (4%) incluido
- Extraordinarias -----21,00 €, IVA (4%) incluido.

En dicho precio, se considera incluida la contraprestación económica de los costes de la organización técnico- empresarial, del personal asignado a la ejecución de los programas y su formación; así como sus sustituciones y bajas temporales; gastos generales, financieros e impuestos, el beneficio industrial de la actividad desarrollada, y los gastos del tiempo de traslado y descanso del personal auxiliar.

El coste de la prestación del servicio se realizará a cargo de la aplicación presupuestaria **23103 22799 PROGR. DE CONVIVENCIA: OTROS TRABAJOS REALIZADOS.**

Vila-real a 14 de octubre de 2015



Fdo. Pilar J. López Cebrián
J. Técnica de Servicios Sociales