

Código do documento	Código do expediente
UCPWI0030	UCP/2011/45
Código de Verificación Electrónica (COVE)	
	
1K5W 3T51 151I 161E 004Y	

PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DAS ATENCIÓNS ESPECIFICAS DE ASISTENCIA DIRECTA NOS FOGARES AS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO MUNICIPAL DE AXUDA A DOMICILIO (SAD).

CLAUSULAS TÉCNICAS:

C.I.F. P-1503100-H

- 1.- Obxecto do contrato
- 2.- Prestacións
- 3.- Horarios dos servizos
- 4.- Tipos de servizos
- 5.- Relacións entre a administración e o contratista

1.- OBXECTO DO CONTRATO.

O obxecto do presente contrato é a prestación das atencións específicas de atención persoal no fogar do servizo público de Axuda a Domicilio no municipio de Culleredo tanto solicitado polos cidadáns pola vía de Libre Concorrenncia como procedente da aplicación da Lei da Dependencia dende a Xunta de Galicia.

Estas atencións consisten en facilitar o desenvolvemento e o mantemento da autonomía persoal, previr o deterioro individual ou social e promover as condicións favorables nas relacións familiares e de convivencia, contribuíndo á integración e permanencia das persoas no seu contorno habitual de vida, mediante a axeitada intervención e apoio de tipo persoal, socio-educativo, doméstico e social.

2.- PRESTACIÓNS

O Servizo Municipal de Axuda a Domicilio en calquera das modalidades de Dependencia ou Libre Concorrenncia, comprenderá as prestacións que se regulan no *Regulamento municipal do servizo de prestacións (PAAD)*, no marco da *Orde de 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o Servizo de Axuda no Fogar en Galicia* ou pola normativa vixente que en cada momento que poida suceder a isto. Ase mesmo a súa execución rexeráse pola *Lei 39/2006 de 14 de Decembre da Promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia*.

En calquera caso as atencións que se realicen estarán contempladas no *Proxecto de intervención individual/e no Programa Individual de Atención (PIA)* elaborados pola traballadora social de referencia no concello para cada persoa usuaria do servizo, de ser o caso.

O servizo prestará os seguintes tipos de atención:

SERVIZO DE ATENCIÓN PERSOAL:

- Aseo e coidado persoal que conleva mantemento de hixiene persoal, con especial atención para dependentes, encamados e incontinentes a fin de evitar novas afeccións físicas.
- Apoio e axuda á mobilización dentro do fogar, incluíndo levantarse ou deitarse da cama cando fose posible e en calquera caso, cambios posturais.

- Acompañamento fora do fogar para facer as xestións que houbera lugar sempre dentro da franxa horaria contratada para a realización do servizo (visitas médicas, tramitacións documentación, acompañamentos por requirimento de organismos oficiais e outras análogas).
- Axuda para a inxesta de alimentos.
- Axuda para a toma de medicación sempre prescrita por facultativo, salvo realización de curas e administración de medicamentos por vía parental ou en xeral calquera outra actuación para a que se esixa titulación de carácter sanitario.
- Compañía, dinamización e estimulación.
- Supervisión do estado de saúde para a detección e comunicación de cambios significativos.
- Todas aquelas que se precisen previa valoración técnica e a súa inclusión no proxecto de intervención.

C.I.F. P-1503100-H

SERVIZOS DE CARÁCTER DOMESTICO:

- Atencións das labores de compra diaria ou semanal con ou sen a compañía do usuario e sempre coa suficiente organización en canto a frecuencia, lugares de adquisición, etc.
- Lavado e repaso de roupa.
- Limpeza e mantemento da vivenda e enseres así como pequenas reparacións e outras tarefas que non impliquen a participación de especialistas e que afecten o ámbito inmediato da vida cotiá do usuario/a.
- Apoio na administración do fogar.
- Apoio formativo en tarefas domésticas
- Todas aquelas que se precisen previa valoración técnica e a súa inclusión no proxecto de intervención.

As tarefas descritas anteriormente realizaranse sen invadir competencias reservadas a profesionais con titulacións específicas, nin a familiares responsables e respectando ao máximo a intimidade e privacidade de canto sucede no fogar familiar.

Desde a área municipal de Benestar Social, se determinará:

- Os usuarios que deban recibir o servizo
- As prestacións a realizar
- As tarefas a desenvolver
- A intensidade do servizo.

3.- HORARIOS DOS SERVICIOS.

Como norma xeral o Servizo se prestará nun horario comprendido entre as 8 horas da mañá e as 22 horas da noite de luns a venres para os casos de acceso por Libre Concorrenca. Os que accedan pola vía de Dependencia disporán de servizo igualmente os festivos sempre que así quede recollido no acordo asinado entre o Concello e o usuario ou persoa que o represente.

A duración da prestación nunca será inferior a unha hora semanal e un máximo de 10 horas semanais para as persoas con acceso por Libre Concorrenca agás as excepcionalidades que os técnicos municipais estimen oportunas. As que accedan por Dependencia se establecerá en función das horas concedidas na resolución do PIA e de acordo ás disponibilidades do Concello. O contratista establecerá un tempo mínimo de desprazamentos entre os diferentes domicilios de 20-30 minutos.

O servizo poderá prestarse en varias franxas horarias ao longo do día e simultaneamente en varios domicilios e sempre serán os técnicos municipais quen determinen os horarios de prestación acomodándose no posible as necesidades e preferencias dos usuarios.

4.- TIPOS DE SERVICIOS

Servizo ordinario previsto: consiste na realización do servizo dun xeito regular e ordinario, con continuidade no tempo e comunicado á empresa con suficiente antelación.

Servizo imprevisto: considérase un servizo imprevisto cando se trata dunha prestación a realizar nun prazo non superior a 24 horas.

Poderá producirse a comunicación desde o concello no mesmo día da prestación, aínda que se procure que non suceda así na medida do posible.

Servizo festivo: ás persoas que sexan atendidas pola vía da Lei de Dependencia poderán acceder ao servizo nos domingos e días festivos polo que se establecerá o seu prezo correspondente por hora.

Servizo nocturno: poderase dar a circunstancia de atención en horarios nocturnos pero sempre a proposta do Servizo Municipal, isto é, de oficio e non por solicitude do cidadán ao que non se lle ofertará en principio esta posibilidade. O servizo nocturno será pois excepcional. O horario habitual do servizo nocturno será de 22 horas da noite a 8 da mañá, tendo un cómputo diferente a efectos de prezo as horas illadas dentro dese horario que o paquete nocturno completo de 22 a 8 horas.

C.I.F. P-1503100-H

5.- RELACIÓNS ENTRE A ADMINISTRACIÓN E O CONTRATISTA.

O Concello ostentará, en todo caso, as seguintes potestades a través da área municipal de Benestar Social, en relación a prestación do servizo:

FUNCIÓNS DA ADMINISTRACIÓN:

- Marcar as directrices de organización e xestión do servizo e ordenar as modificacións na prestación que o interese público aconselle, así como establecer os indicadores e requisitos de calidade a cumprir pola empresa adxudicataria.
- Inspeccionar as tarefas que estean a desenvolver para comprobar si son acordes coas indicacións dadas, pedindo tanta información sexa necesaria, e dar as ordes oportunas para manter e restablecer a debida calidade da prestación.

- Dirixir as actividades e controlar o correcto desenvolvemento das prestacións, asignadas a cada usuario.
- Mediar naquelas situacións de conflito que puideran xurdir cos usuarios destinatarios da prestación se axuda a domicilio.

A responsabilidade última da dirección técnica municipal do Servizo de Axuda a Domicilio e dos traballos contratados a través deste prego virán a ser exercida pola Xefa de Servizo que delegará a supervisión directa do seguimento na Xefa de Sección correspondente. No nivel operativo a responsabilidade da dirección técnica recaerá na profesional responsable técnica do servizo a que se dirixirá a empresa a cotío para calquera incidencia derivada da execución dos traballos contratados. Esta última será quen transmitirá as pautas a seguir ao profesional coordinador nomeado pola empresa e manterá con el unha interlocución fluída e frecuente tanto presencial como por medios telemáticos ou telefónicos.

C.I.F. P-1503100-H

OBRIGAS DA ADMINISTRACIÓN:

- Concello obrigase a comunicar á empresa os cambios nos servizos coa maior antelación que o caso a atender permita.
- Concello de Culleredo esta obrigado a satisfacer mensualmente, o pago do contrato, mediante facturas que serán conformadas pola Area de Benestar Social.
- Comunicar á empresa desglosadamente os casos que proceden da aplicación da Ley de Promoción da autonomía e atención a dependencia e os que acceden ao servizo por libre concurrencia a efectos da diferente facturación de horas respecto do IVE

DEREITOS DO CONTRATISTA

- O adxudicatario ten dereito a percibir o prezo do contrato.

- A ser comunicado coa suficiente antelación dos cambios e modificacións que se produzan na prestación do servizo.

OBRIGAS DO CONTRATISTA:

Serán obrigacións xerais do contratista, ademais das contidas noutras cláusulas deste prego, as seguintes:

- Deberá acreditarse conforme ao disposto na Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía e Atención á Dependencia e sucesivas estatais que lle afecte a normativa galega en vigor.
- Prestar o servizo na forma que, sen apartarse do contido dos pregos, lle sexa ordenado polo Concello e en todo caso en base ao regulamento municipal do servizo en vigor en cada momento.
- Contar na súa estrutura organizativa cun departamento específico de prestación de Servizos Sociais. Contará, cun/ha coordinador/a único/a do servizo que será o interlocutor/a válido fronte á administración, comunicando, no seu caso, as posibles substitucións desta figura que deberá estar permanentemente localizada.
 - Deberá dispoñer dunha oficina no termo municipal de Culleredo. Se a empresa o solicita o local podería ser facilitado polo Concello sempre que a empresa se faga cargo do custo de mantemento, suministros e equipamento do mesmo.
- Deberá dispoñer de conexión permanente co Concello de Culleredo mediante internet, correo electrónico, fax e teléfono, e dispor da infraestructura informática necesaria para a implantación das bases de datos e documentais necesarias para a correcta xestión do servizo.
- A titularidade dos datos manexados é municipal, debendo facultarse o acceso aos mesmos a través da responsable da xestión e vixilancia deste servizo. Todo isto conleva o respecto ao procedemento e requisitos esixidos pola Ley Orgánica 1571999, do 13 de decembro de Protección de Datos (LOPD), e toda a normativa que resulte de aplicación nesta materia, o

que así mesmo impide a utilización destes datos para outros fins distintos aos estritamente regulados na prestación do servizo municipal de axuda a domicilio.

- Contar cos medios materiais e persoais suficientes en número e cualificación para atender o servizo obxecto de contrato, asumindo todos os custos derivados da relación de dependencia do persoal, así como todas as responsabilidades tanto na prestación do servizo como en materia de persoal, que en ningún caso se considerará como persoal do Concello.

Considerase persoal mínimo para o volume de servizo a contratar:

- Un técnico superior coordinador/a do servizo con acreditación formación e experiencia en xerencia e xestión de servizos sociais.
- Un traballador/a social por cada 100 usuarios do servizo de axuda a domicilio atendidos en Culleredo.
- Un oficial administrativo.
- 17 Auxiliares de Axuda a domicilio.

C.I.F. P-1503100-H

Na oficina de Culleredo terán a súa sede física de lúns a venres alomenos o/a oficial administrativo/a e un/ha traballadora social.

*Establecese alomenos dun 15% a un 20% de posibilidade de incremento ou decrecemento sobre as contías anuais totais por si a demanda do servizo superara o non chegara ao volume de horas propostas para contratar. Os requirimentos de persoal considerados como mínimos reduciríanse entón proporcionalmente ao numero de horas que e estean a executar en cada momento .

- Presentará xunto coa documentación da oferta, certificacións que acrediten a preparación do persoal na prestación dos servizos sociais, tal e como se sinala no prego para cada posto e que cada vez que se produza unha alta no persoal, a acreditación requirida neste prego cada un dos traballadores/as nun prazo máximo de 24 horas. Os currículos presentados na oferta deben corresponderse cos dos traballadores que inicien a prestación do servizo unha vez formalizada a contratación, salvo situacións excepcionais debidamente xustificadas.



- A empresa deberá acreditar o cumprimento da lexislación vixente en materia laboral tanto no que respecta ao Convenio Colectivo Laboral vixente para o sector da axuda a domicilio en Galicia como en relación a Lei de Prevención de Riscos laborais e canta normativa ou obrigas tributarias poidan ser de aplicación en materia de contratación de persoal.
- Non poderá o licitador encomendar a prestación do servizo ao persoal que teña relación de parentesco co usuario do mesmo, ata o 2º grado de afinidade e 3º de consanguinidade.
- Non poderá subcontratar ningún servizo que se preste no domicilio do usuario ni o traballo das traballadores/as sociais ni do profesional coordinador.
- Salvo causas excepcionais debidamente motivadas pola entidade e con previa autorización do Concello de Culleredo, a rotación na prestación do servizo non será superior a tres auxiliares ao ano por persoa usuaria.
- Esta obriga adoptar as medidas necesarias, así como establecer aquelas de contratación laboral, que tendan a favorecer a permanencia dos traballadores, aos efectos de garantir a continuidade do servizo, e evitar a súa rotación.
- Esixir formación técnica aos seus traballadores en materias propias do servizo que deben prestar, de conformidade coa lexislación vixente, en relación ca formación dos Auxiliares do Servizo de Axuda a Domicilio así como os correspondentes Certificados de Profesionalidade.
- Colaborar, a través do persoal técnico e auxiliar, para que se cumpran os dereitos efectivos das persoas usuarias que se regulan no Regulamento Municipal.
- Será obrigado para a empresa contratante o cumprimento do regulamento municipal en vigor para o servizo de axuda a domicilio.
- Facilitar a coordinación entre o persoal municipal e o da entidade.
- Colaborar co Concello de Culleredo para a posta en marcha dos sistemas de control de calidade que éste considere pertinentes en cada momento.

- Disporá do seu propio plan de calidade axustado ao regulado no presente prego. Como requisitos mínimos deberá recoller as seguintes indicacións: criterios de calidade, obxectivos, funcionamento e organización; indicadores de xestión e avaliación e instrumentos de control de calidade cos rexistros correspondentes. Este sistema de avaliación deberá estar documentado, ter posibilidades reais de aplicación e manter revisións e actualizacións anuais.
- Estará obrigado a cumprimentar a documentación que se considere necesaria por parte do Concello de Culleredo para desenvolver o obxecto deste contrato.
- Deberá remitir ao Concello de Culleredo, polos medios telemáticos oportunos, as queixas, suxestións ou incidencias das persoas beneficiarias do servizo, no prazo máximo de 24 horas contados a partir do día seguinte ao da recepción ou coñecemento da mesma, e si considera a incidencia ten carácter grave o comunicará o tempo real ao teléfono que se lle facilitará polo Concello.
- Deberá remitir informe individual bimensual asinado pola traballadora/or social por medios telemáticos e/ou físicos, dentro dos 15 días naturais seguintes ao comezo do seguinte mes aos dos que se informan.
- Ademais remitira mensualmente xunto coa factura correspondente, unha memoria de xestión, na que se reflexaran os datos que mais adiante se especifican cando se fala da facturación engadindo cantas incidencias e observación se lle indiquen por parte da responsable técnica do servizo municipal.
- Deberá permitir en calquera momento a inspección do persoal municipal.
- Garantirá a atención de xeito ininterrompida os 365 días, do modo disposto nas condicións e características definidas no presente prego e no proxecto de intervención de cada persoa beneficiaria.
- Facilitará aos seus traballadores os medios de identificación que sinala o responsable técnico do PAAD do Concello de Culleredo tanto en vestiario como noutros elementos e velará polo seu uso continuado. A identificación documental deberá incluír os datos da auxiliar, unha

fotografía tamaño carné e logotipo do Concello de Culleredo. Esta documentación deberá ser exhibida a primeira vez que preste o servizo nun domicilio e sempre que a persoa usuaria o requira.

- A este respecto, o servizo regulado neste prego continuará ostentando en todo momento a cualificación xurídica de Servizo Público, obrigando ao seu prestador a empregar todos os materiais (uniformes, documentación, etc....) co logotipo do Concello de Culleredo no tamaño e forma que este estipule.
- Proporcionar o material necesario, que se repoñerá a diario, para o desempeño das funcións das auxiliares cun mínimo dunha bata ou pixama branco para cada día de servizo, ademais de mandís, mascarillas e luvas desechables, garantindo a hixiene persoal dos mesmas e o axeitado peiteado.
- Adiantar de maneira temporal as axudas técnicas que as auxiliares de axuda no fogar podan precisar para a correcta atención dos usuarios e o cumprimento da lei vixente de prevención de Riscos Laborais, sen menoscabo de estudar xunto cos servizos sociais municipais a posibilidade de que sexan adquiridas ou acadados polos usuarios.
- Facilitar ao Concello a documentación relacionada coa prestación do servizo.
- A empresa adjudicataria farase cargo do custe da impresión das follas de firmas que cada usuario deberá rexistrar na entrada e saída de cada auxiliar nos seus domicilios, así como das follas de ausencias e de suspensións temporais. Estes documentos imprimíranse de acordo ao modelo facilitado polo Concello de Culleredo.
- Velar polo mantemento da relación de respecto co usuario.
- A auxiliar de Axuda a Domicilio, ou calquera outro profesional da entidade adjudicataria, en ningún caso, poderá proceder ao cobro de servizos nin sequera coa autorización expresa do usuario, tanto dos que lle foron encargados como doutros extraordinarios que poidera pactar co usuario.

- Deberá prohibir aos seus traballadores o recibo de calquera tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte dos usuarios. A empresa será responsable do cumprimento, debendo informar o Area de Benestar Social de calquera situación desta natureza que se produza.
- En ningún caso o auxiliar de axuda a domicilio, ou calquera outro empregado ou profesional da entidade adjudicataria poderá entrar no domicilio do usuario sen estar presente o titular do mesmo.
- A empresa adjudicataria contará cos traballadores/as sociais antes indicados que realizarán cada dous meses unha visita de seguimento no domicilio de cada usuario. Consecuentemente dirixirán ao Concello de Culleredo no prazo máximo de 15 días naturais o informe pertinente. O devandito informe especificará as incidencias e observacións realizadas polo auxiliar de axuda a domicilio no desenvolvemento das súas funcións así como as anotacións que o técnico valore de interes incluíndo sempre unha valoración de satisfacción por parte do usuario do servizo prestado que deberá ser asinado polo usuario titular do servizo.
- O profesional que deberá estar permanentemente localizable entre as 8 da mañá e as 10 de noite, calquera día do ano, a fin de solventar cantas incidencias poidan producirse durante a prestación do servizo, deberá facilitar ao equipo municipal de Servizos Sociais os seus nomes e números teléfono de contacto así como os datos doutro técnico da empresa que estea o tanto do servizo prestado por esta en Culleredo por si fora imposible a localización do primeiro. A empresa comunicará de xeito inmediato a responsable municipal do sad as variacións que nestes datos se produzan.
- Alomenos unha vez ao mes o coordinador da empresa adjudicataria, deberá reunirse co técnico municipal responsable das prestacións de apoio á autonomía e atención á dependencia (PAAD) no Centro municipal de Servizos Sociais, cón fin de realizar o seguimento dos casos atendidos e de xeito extraordinario sempre que o responsable municipal do mesmo o considere necesario.
- O inicio, forma e características do servizo, será conforme ao establecido no correspondente Regulamento Municipal. O prazo de alta non será superior a 7 días hábiles

desde o recibo da comunicación por parte do Concello; en casos de urxencia, determinada polo Concello de Culleredo, o servizo haberá de prestarse como máximo dentro das 48 horas seguintes á comunicación e en caso de extrema urxencia, dentro das 24 horas seguintes.

- É facultade municipal o control, fiscalización e avaliación continua da prestación do servizo, así como as súas posibles modificacións. A entidade prestadora terase que axustar ao que o Concello de Culleredo estableza ao efecto.
- É facultade municipal comunicar fehacientemente á entidade prestadora todas as incidencias relativas ao servizo (altas, baixas, extincións, suspensións,...) así como, a autorización das modificacións relativas aos proxectos de intervención individual que sexan propostos pola entidade prestadora.
- Os Servizos Sociais Municipais poderán introducir modificacións nas presentes cláusulas para a mellora da prestación do Servizo que a empresa deberá aceptar e adoptar na mentras non afecten ao custo do mesmo.
- Respecto á facturación, a entidade prestadora presentará as facturas ao Concello a mes vencido, achegando unha factura para as horas de SAD por libre concorrencia (cun tipo de IVA) e outra para o SAD por Dependencia (con outro tipo de IVA) nos primeiros dez días do mes seguinte a realización dos servizos. Con cada factura deberá achegar:

C.I.F. P-1503100-H

Dous listados cos seguintes datos:

- Usuarios con apelidos e nome atendidos no período facturado coas follas de firmas dos usuarios en cada un dos servizos realizados.
- Horas asignadas a cada usuario e horas efectivas realizadas
- Diferenciación das horas ordinarias previstas, ordinarias imprevistas e/o realizadas en festivo así como, eventualmente horas nocturnas ou noites completas.
- Número de rotacións do persoal auxiliar no período facturado para cada usuario
- Importe mensual do servizo por usuario e TOTAL do listado.

Achegase un listado para os usuarios de acceso por libre concorrencia e outro para os de acceso por dependencia, cadanseu coa súa factura.

- Con cada factura deberá achegar ademais:
 - Os boletíns mensuais de cotización á Seguridade Social do persoal que presto servizos nese período: Copia dos TC1 e TC2 como xustificante das altas .