



CONCELLO DE REDONDELA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR DEL CONCELLO DE REDONDELA

Expediente: 3936/2023

1.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto de este ruego es la regulación de la prestación del servicio de ayuda a domicilio (en adelante SAF) del Concello de Redondela cuya finalidad es la atención a personas en las que concurren los requisitos establecidos en el Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por lo que se regulan os servicios sociales comunitarios y o su financiación, la Orden gallega de 22 de enero de 2009 y la Ordenanza municipal reguladora del servicio de ayuda a domicilio, configurándose como la prestación de un conjunto de atenciones a las personas o familias no su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, para facilitar o su desarrollo personal y la permanencia en su entorno habitual.

El presente pliego se redacta al amparo del establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento europeo y del consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Los servicios objeto del contrato continuarán ostentando en todo momento de su vigencia la misma cualificación jurídica de servicio público municipal. Además de los requerimientos técnicos previstos en el presente pliego, en la prestación del servicio deberán observarse, en todo caso, las previsiones establecidas al efecto en la normativa que a continuación se señala: Ley 39/2006, de 14 de diciembre , de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y normativa estatal de desarrollo.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y normativa estatal de desarrollo.
- Ley 13/2008, del 3 de diciembre, de Servizos Sociais de Galicia.
- Orden de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar.
- Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la autonomía y la atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y el funcionamiento de los órganos técnicos competentes.
- Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales en Galicia.
- Orden de 2 de enero de 2012 de desarrollo del Decreto 15/2010, de 4 de febrero, modificada por las órdenes de 19 de abril de 2013 y de 27 de agosto de 2015.
- Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por lo que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, modificado por Decreto 148/2014, de 6 de noviembre.
- Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por lo que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación





CONCELLO DE REDONDELA

de las personas usuarias en la financiación del suyo cuate.

- Orden de 31 de mayo de 2016 por la que se modifica el módulo de financiación del servicio de ayuda en el hogar a personas en situación de dependencia.
- Ordenanza reguladora del servicio de ayuda en el hogar del Concello de Redondela vigente.
- Ordenanza reguladora del precio público del servicio de ayuda en el hogar del Concello de Redondela vigente.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Demás órdenes e instrucciones de servicio emanadas del departamento municipal con competencia en la materia de Servicios Sociales.
- Demás normativas y legislaciones existentes o aprobados a lo largo del presente contrato que incidan directa o indirectamente sobre la prestación del servicio de ayuda en el hogar.

2.- NATULAREZA Y PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO

De conformidad con lo previsto en la Ordenanza municipal reguladora del servicio de ayuda en el hogar vigente (BOP nº 78, del 24.04.2014), el servicio de ayuda en el hogar, tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas o familias en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, para facilitar su desarrollo personal y la permanencia en su ámbito habitual, especialmente en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía o en otras situaciones de riesgo social para las que resulte un recurso idóneo.

El servicio de ayuda en el hogar es un servicio público de carácter local, consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a las personas o unidades de convivencia en el propio domicilio, para facilitar su desarrollo y la permanencia en su contorno habitual.

El servicio de ayuda en el hogar podrá prestarse, la cualquier persona o unidad de convivencia, para las cuales, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención. De manera particular, el servicio atenderá personas mayores con déficits de autonomía y personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su medio inmediato.

El servicio de ayuda en el hogar tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía personal o en los casos de desestructuración familiar.

Son objetivos del servicio de ayuda en el hogar:

- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.
- Posibilitar la permanencia de las personas en su contorno de convivencia habitual.
- Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio.
- Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social.
- Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social.
- Demorar o evitar la institucionalización.
- Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social.

2.1.PRINCIPIOS GENERALES:

Los principios generales por los que se regulará el servicio de ayuda en el hogar son:

- Principio de prevención, normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando, en la medida del posible, los recursos normalizados existentes y en su prestación será preventiva con el fin de evitar lo deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.
- Principio de participación de la persona usuaria en el desarrollo del proyecto de intervención.
- Principio de inclusión: en la prestación del servicio se prestará especial atención a la necesidad de desarrollar acciones para la inclusión individual y/o familiar en medio comunitario.
- Principio de igualdad y equidad, debiendo garantizarse el acceso al servicio en condiciones de igualdad y con arreglo a criterios de equidad.
- Principio de calidad: la ejecución del servicio deberá observar los requerimientos funcionales, materiales y de personal previstos en los presentes pliegos y en la demás normativa que resulte de aplicación.

2.2.PRINCIPIOS ESPECÍFICOS:

Además de los principios generales enumerados en el apartado anterior, la prestación del servicio de ayuda en el hogar municipal se regirá por los siguientes principios específicos:

- Principio de promoción de la autonomía de las personas usuarias, debiendo favorecerse, en el ámbito de la prestación del servicio, el mantenimiento de las habilidades propias, evitando sustituir a la persona usuaria en todos aquellas actividades o gestos de la vida diaria que pueda realizar.
- Principio de individualización y flexibilidad de la atención: cada persona usuaria contará con su Proyecto de intervención, que será elaborado en atención a sus necesidades específicas, previamente detectadas, propuestas y aprobadas por el personal técnico municipal. Este proyecto o programa #individual definirá los objetivos para conseguir en el proceso de intervención social con cada persona usuaria, así como las tareas y funciones a realizar por los profesionales encargado de la prestación del servicio, y posibilitará el seguimiento y la adopción de las medidas correctoras necesarias.
- Principio de coordinación de la atención: en la prestación del servicio deberán desarrollarse los procesos y canales necesarios que garanticen la coherencia y complementariedad de las intervenciones desarrolladas en el servicio de ayuda en el hogar con otros servicios y/o programas prestados en el ámbito domiciliario y comunitario.
- Principio de continuidad y regularidad del personal de atención, de manera que habrán de evitarse fórmulas organizativas del servicio que asignen un número excesivo de profesionales en la realización de las tareas de apoyo y cuidado de la persona usuaria.
- Principio de profesionalidad de la atención social: el personal adscrito a la ejecución del servicio deberá adoptar una actitud profesional, respetuosa y próxima,





CONCELLO DE REDONDELA

debiendo poseer las capacidades y conocimientos necesarios para dar respuesta a las necesidades de atención de las personas usuarias y proponer, en su caso, las modificaciones o adaptaciones precisas en el proyecto o programa #individual de atención para un mejor ajuste de sus necesidades y preferencias.

3.- CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN

3.1 PRESTACIONES DEL CONTRATO

La adjudicataria del servicio realizará como mínimo las prestaciones establecidas en la Orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio de Galicia, la ordenanza municipal que lo regula, o la normativa de aplicación en su caso vigente, incluyéndose además las siguientes.

De carácter personal para la realización de las actividades básicas de la vida diaria cómo:

- Higiene, aseo y vestido: Aseo/baño, cuidado del aspecto externo, vestirse/desvestirse.
- Ayuda a la movilidad dentro del domicilio: Levantar/acostar, cambios posturais y otras movilizaciones en la vivienda.
- Supervisión, cuando proceda y seguimiento de la medicación y alimentación: Control de la medicación y del régimen alimenticio, ayuda en la ingesta de alimentos y administración de los mismos en su caso
- Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
- Fomento de higiene personal y organización de hábitos cotidianos.
- Fomento de la participación en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Cualquier otra atención personal necesaria para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.

De carácter doméstico y de vivienda de la persona usuaria como:

- Limpieza y/o ayuda para el mantenimiento de la higiene y de salubridad generales de la vivienda. Se incluirán limpiezas generales si la situación socio-familiar así lo requiere y bajo las indicaciones de los Servicios Municipales Básicos.
- Lavado a máquina y planchado de ropa. Repaso y organización de la ropa dentro del domicilio.
- Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal.
- Orientación en la organización doméstica.
- Compra, almacenaje y cocinado, en su caso, de alimentos.
- #Cualquier otra atención de carácter doméstico necesaria para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.

De carácter psicosocial, familiar, educativo y relaciones con la contorna como:

- Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites: sanitarios, administrativos...
- Apoyo y acompañamiento para actividades de carácter sociocultural, terapéuticas, educativas, etc. que se desarrollen había sido del domicilio y que





CONCELLO DE REDONDELA

prevengan situaciones de aislamiento y soledad favoreciendo la relación social.

- Atenciones de carácter psicosocial y educativo enfocadas al desarrollo de las capacidades personales básicas y a la mejora de la convivencia, integración en la comunidad y mejora de la estructura familiar.
- Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- El apoyo mediante lo refuerzo de personal necesario para la participación de las personas usuarias del servicio en las jornadas intergeneracionales que se desarrollan anualmente en la Concejalía de Servicios Sociales y la Concejalía de Personas Mayores, en las actividades previstas.
- Cualquier otra atención de carácter psicosocial y educativa necesarias para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.

Otros servicios y ayudas:

- Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- Servicio de préstamos de ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal. Para estos efectos se entenderá por ayuda técnica cualquier producto, dispositivo, equipamiento, instrumento, tecnología, hardware o software fabricado especialmente o disponible en el comprado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias o limitaciones en la actividad o restricciones en la participación social de las personas. Los responsables municipales del servicio elaborarán un informe personal que motive, económica, social y funcionalmente, la necesidad de ayuda técnica.
- Podología.
- Peluquería (lavar y peinar, corte de pelo).
- Fisioterapia, terapia ocupacional, atención psicológica, logopedia, servicios de profesionales con titulación universitaria de grado medio y superior.

Los servicios prestados en este apartado tendrán carácter gratuito, tanto para el Concello de Redondela como para las personas usuarias del SAF en calqueira de sus modalidades.

La prestación de los anteriormente referenciados como “otros servicios y ayudas” estará prescrita por los servicios sociales municipales en el proyecto de intervención individual, y el tiempo utilizado en su prestación se computará como parte del tiempo del servicio de ayuda a domicilio. Se fijarán los precios diferenciados segundo el servicio de que se trate a efectos de facturación al Ayuntamiento y la persona usuaria abone la tasa correspondiente. Si por el contrario esta prestación no está prescrita por el concello en el proyecto de intervención individual o es solicitada por la persona usuaria del servicio en una frecuencia superior, la persona usuaria asumirá íntegramente su precio debiendo el contratista facturarlos a la persona usuaria de conformidad con los precios consignados anualmente.

3.2 FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO

El servicio está abierto a todas las personas o unidades de convivencia domiciliadas en el término municipal de Redondela para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente y el procedimiento establecido, suponga un recurso idóneo de atención. De modo particular, el servicio atenderá a personas mayores con déficits de autonomía y la personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyo

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

personal en su entorno inmediato, distinguiéndose los siguientes tipos de acceso:

- SAF libre concurrencia: Orientado a personas que no tengan un derecho de atención reconocido dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia.
- SAF dependencia. Atenderá a personas en situación de dependencia que tengan resolución aprobatoria del programa individual de atención (PIA) en el marco del Sistema de Autonomía y atención a la Dependencia (SAAD).
- SAF urgencia. Orientado a personas con limitación de autonomía que requieran una intervención urgente.

La empresa contratante deberá estar en disposición de gestionar las altas preexistentes tras la adjudicación del contrato y las nuevas altas que se produzcan.

De manera exclusivamente orientativa, incluimos el número de horas de servicio actuales, basadas en datos del mes de abril de 2023 y en las necesidades de cobertura del servicio actuales, haciéndose constar que dito previsión no generará derecho alguno a favor de la empresa adjudicataria, ya que la extensión y/o intensidad de la prestación del servicio vendrá condicionada por la limitación presupuestaria, la demanda del servicio y las posibles modificaciones normativas que actualmente regulan el servicio.

El número de personas usuarias y horas prestadas mensualmente en los últimos datos recogidos en los Servicios Sociales Básicos Municipales a fecha de abril de 2023 es de:

- MODALIDAD DEPENDENCIA:

Grado de dependencia reconocido UNIS 1	Total usuarios/as	Total horas mes
Grado I	12	219
Grado II	9	405
Grado III	23	1318
TOTAL	44	1942

Grado de dependencia reconocido UNIS 2	Total usuarios/as	Total horas mes
Grado I	6	120
Grado II	8	360
Grado III	14	910
TOTAL	28	1390

Grado de dependencia reconocido UNIS 3	Total usuarios/as	Total horas mes
Grado I	13	250
Grado II	8	335
Grado III	19	873
TOTAL	40	1458





CONCELLO DE REDONDELA

LA TOTALIDAD DE HORAS CONCEDIDAS EN LA PLATAFORMA SIGAD DE LA XUNTA DE GALICIA AL CONCELLO DE REDONDELA A FECHA DE HOY 15/06/2023 SON 6036.

- MODALIDAD LIBRE CONCURRENCIA:

LIBRE CONCURRENCIA	Total usuarios/as	Total horas mes
UNIS 1	7	46,67
UNIS 2	0	0
UNIS 3	2	21,33
TOTAL	9	68,00

El inicio del servicio a la persona usuaria habrá de realizarse por la empresa adjudicataria en los siguientes plazos a contar desde la comunicación de alta cursada por los Servicios Sociales Básicos Municipales:

- Ordinario: 7 días hábiles.
- Urgencia: dentro das 48 horas siguientes.
- Extrema urgencia: dentro das 24 horas siguientes.

La cualificación de la urgencia en la prestación del servicio corresponde a los Servicios Sociales Básicos Municipales.

3.3 HORARIO DE ATENCIÓN

Como norma general el servicio se prestará entre las 8:00 y las 22:00 horas todos los días de la semana, incluidos los días festivos, pudiéndose alterar este horario en situaciones extraordinarias de urgente necesidad o cuando la situación, debidamente justificada, así lo precise a juicio de la dirección técnica municipal.

En especial los horarios del servicio vienen determinados por la tipología del propio destinatario, teniendo en cuenta los siguientes determinantes:

- Modalidad libre concurrencia: La intensidad del servicio para las personas usuarias que accedan por el sistema de libre concurrencia se determinará, con carácter general, en horas mensuales de atención distribuidas en función de las necesidades de la persona usuaria y del informe técnico de los servicios sociales municipales. El horario de esta modalidad comprende desde las 8:00 h a las 22:00 h de lunes a viernes y sábados de 8:00 h a 15:00 h, quedando excluidas las noches, los sábados por la tarde y los domingos y festivos todo el día, salvo las situaciones de emergencia que lo requieran y previa valoración técnica de los Servicios Sociales Básicos Municipales. El tiempo de atención la cada persona usuaria no podrá ser inferior la una hora (1 h) diario. Salvo situaciones excepcionales, debidamente acreditadas en el informe social, no podrá excederse de dos horas de servicio al día con un máximo de dos atenciones individualizadas por jornada.
- Modalidad dependencia: La intensidad del servicio para las personas usuarias que accedan en el marco del sistema de autonomía personal y atención a la dependencia estará determinada en su programa individualizado de atención. Su aplicación horaria será flexible y conforme con el proyecto de intervención, de manera que, por lo menos, se garantice la cobertura de las necesidades de

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

atención de carácter personal en la realización y las actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el artículo 4.1º de la orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio en el hogar, todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos. El tiempo de prestación del servicio no podrá ser inferior a una hora.

- Modalidad urgencia: Dadas las variadas casuísticas que pueden surgir en esta modalidad, la empresa adjudicataria deberá contar con la disponibilidad de personal para cubrir esta modalidad. Este servicio se podrá iniciar de forma inmediata bajo indicaciones de los Servicios Comunitarios Municipales.

3.4 INTENSIDADE DEL SERVICIO

- Los horarios concretos y la intensidad de la prestación estarán determinada en los proyectos de intervención individuales acordados con la persona usuaria, y serán facilitados por los Servicios Sociales Básicos Municipales a la empresa gestora para su ejecución. Asimismo, a requerimiento de los Servicios Sociales Básicos Municipales, el contratista estará obligado a la elaboración de los proyectos individuales de atención que deberán en todo caso recibir la conformidad municipal pertinente.
- La intensidad del servicio se determinará, con carácter general, en horas mensuales de atención, distribuidas en función de las necesidades de la persona usuaria y del informe técnico de los Servicios Sociales Básicos Municipales.
- La intensidad del servicio para las personas atendidas en el marco del sistema de autonomía personal y atención a la dependencia estará determinada por su programa individualizado de atención. Su aplicación horaria será flexible y conforme al proyecto de intervención de manera que, por lo menos, se garantice la cobertura de las necesidades de atención de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria durante todos los días, incluido sábados, domingos y festivos.
- En los casos de servicio de ayuda en el hogar de libre concurrencia, la intensidad del servicio se determina en la disposición efectuada por los Servicios Sociales Básicos Municipales.
- En la prestación del SAF existen, sobre todo en las atenciones de carácter personal, dos o tres horas punta (desayuno, comida y cena) en la que se produce un incremento de la demanda de atención. La empresa adjudicataria deberá, siempre que sea posible, respetar la voluntad de la persona usuaria. En caso de conflicto por imposibilidad de atención, los Servicios Sociales Básicos Municipales determinarán el horario. Se dará prioridad los servicios dependiendo de las situaciones familiares y de apoyo que tenga la persona usuaria, compatibilizando las demandas y voluntad de las personas usuarias que organización del servicio.
- Cuando por las especiales características de la persona usuaria y previa valoración de los servicios sociales básicos municipales se demande la presencia de más de una auxiliar, la empresa deberá poner a disposición de la familia las ayudas técnicas necesarias para el desenvolvimiento del trabajo.

3.5.PROCEDIMIENTO DE ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

A través de la aplicación CIBERSAD o los sistemas que determinen los Servicios Sociales Básicos Municipales, se comunicará a la empresa adjudicataria la propuesta de alta en el servicio de cada una de las personas usuarias, con las siguientes especificaciones:

- Comunicación da alta.
- Identificación y domicilio de la persona usuaria.
- Informe social que recoja los datos necesarios para una adecuada prestación del servicio.
- Pauta médica se el servicio tiene control de medicación (solo medicamentos por la vía oral).
- Copia del acuerdo del servicio suscrito entre los Servicios Sociales Básicos Municipales y la persona usuaria, que contendrá:
 - Data de inicio del servicio.
 - Duración.
 - Intensidad y franjas horarias.
 - Participación de la persona usuaria en el coste del servicio, en su caso.
 - Atenciones a prestar incluidas en el proyecto de intervención individual con especificación de las tareas a ejecutar por el personal a emplear por el gestor del servicio.
 - Características especiales de atención correspondientes a cada persona usuaria.

La empresa adjudicataria deberá remitir a los Servicios Sociales Básicos Municipales los documentos de acuse de recibo correspondiente la cada notificación de alta.

La empresa adjudicataria deberá presentar, antes del inicio de la prestación el protocolo de inicio, modificación, suspensión y finalización del servicio que será validado por el personal de los Servicios Sociales Básicos Municipales Este protocolo será de obligado cumplimiento y deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

A).- Visita inicial: Para el inicio de la prestación del Servicio, el personal de coordinación de la empresa adjudicataria deberán concertar una entrevista en el domicilio de la persona beneficiaria, preferiblemente con la presencia de un familiar o cuidador/a, al cual acudirá, además de la persona coordinadora, el que va a ser la/o auxiliar de ayuda de referencia del caso con la tarjeta identificativa correspondiente. En esta visita se comunicará a la persona usuaria y la familiares/cuidadores/as:

- La información a la persona beneficiaria, o a su familiar o persona cuidadora, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y obligaciones como beneficiario/a del mismo.
- Número de horas de prestación del servicio y/o modalidad y su periodicidad, que fueron determinadas por proyecto de intervención y que constan en la orden de alta.
- Nombre, teléfono y correo electrónico del /a coordinador/a del servicio.
- Tareas que se realizarán por el personal auxiliar y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución. Realizará especial incidencia en la explicación y clarificación del perfil profesional del personal implicado en el servicio: coordinador/a de caso, auxiliar de ayuda a domicilio....
- Derechos y obligaciones tanto de la empresa como de la persona beneficiaria,



CONCELLO DE REDONDELA

que se derivan de la prestación del mismo.

- Plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que disponen las empresas adjudicatarias para reiniciar el servicio.
- Sistemas de evaluación a desenvolver.
- Se facilitará un imán o una pegatina grande con el logotipo del concello y con los números de teléfono de contacto habitual (cuyo coste sea igual o inferior al de ámbito local) y el número de teléfono móvil para contacto de emergencia, así como los datos de contacto del coordinador/a de referencia.
- Se informará de la posibilidad de préstamos de productos de apoyo, como servicio complementario al servicio de ayuda a domicilio de atención personal.
- Se informará de los servicios complementarios de podología y peluquería que oferta la empresa adjudicataria.
- Los animales de compañía que se posean deberán permanecer fuera del espacio en el que la/o auxiliar de ayuda a domicilio realice su trabajo. De producirse alguna incidencia se valorará por el concello a viabilidad de la prestación del servicio.

En el plazo máximo de una semana desde esta visita a empresa adjudicataria deberá remitir a los Servicios Sociales Básicos Municipales los documentos de acuse de recibo correspondiente a la notificación de alta y el “Acuerdo de prestación del servicio” suscritos por la persona usuaria.

B).- Seguimiento: Como mínimo se establece una visita de seguimiento cada dos meses, salvo indicaciones de periodicidad inferior por parte de los Servicios Sociales Básicos Municipales. Las visitas de seguimiento deberán realizarse coincidiendo con la prestación del servicio por el personal auxiliar, de forma que permita valorar el cumplimiento de tareas, la relación entre persona usuaria/familia y auxiliar, su uniformidad e identificación, así como el cumplimiento del horario. Durante lo primero mes desde lo inicio del Servicio, se realizará un seguimiento especial de cada caso, realizando los ajustes necesarios para la mejor adaptación a las necesidades de las personas beneficiarias.

C).- Incidencias en los servicios iniciados: Una vez iniciado el servicio cualquier incidencia relacionada con el servicio deberá ser comunicada a los Servicios Sociales Básicos Municipales, en un plazo máximo de 24 horas en caso de incidencias leves, y de inmediato en caso de incidencias graves o inmediatamente en caso de incidencia muy grave.

La empresa deberá contemplar en el protocolo las incidencias y su índice de gravedad para ser validada por los Servicios Sociales Básicos Municipales

- Ausencia domiciliaria: se denomina ausencia domiciliaria cuando la persona beneficiaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación a los Servicios Sociales Básicos Municipales ni a la empresa adjudicataria, en el horario establecido para la prestación del servicio (se asimilará la ausencia domiciliaria la negativa para abrir la puerta) o la negativa de la prestación del servicio .

En estos casos, las empresas adjudicatarias facturarán el tiempo de servicio establecido para ese día (como máximo una hora), abonando la persona beneficiaria la parte que le corresponda según su participación en el coste del mismo. La facturación permitirá verificar que el personal asignado recibió su remuneración sin sufrir descuentos.



CONCELLO DE REDONDELA

Asimismo, las empresas adjudicatarias pondrán en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias. En el proyecto técnico que presenten, definirán los medios utilizados para contactar con la persona beneficiaria y la coordinación con otros servicios municipales que pudiera estar recibiendo, el fin de solicitar información del motivo de la ausencia, y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas con el procedimiento y en la margen de tiempo que este establezca.

- Para mantener la independencia de las auxiliares de ayuda en el hogar en los domicilios se procurará su rotación periódica excepto otra valoración de los servicios sociales municipales.
- Suspensión temporal: es un cese de la prestación por un tiempo determinado, que se produce tras la comunicación a través del registro municipal a los Servicios Sociales Básicos Municipales, de una ausencia temporal de la persona beneficiaria en el domicilio.

La persona beneficiaria tiene obligación de informar con una antelación mínima de 5 días naturales sobre su deseo de suspender el servicio, salvo que la suspensión sea por causa imprevisible o consecuencia de una situación sobrevenida.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación no se realizarán servicios en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de las empresas adjudicatarias.

Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación, las empresas adjudicatarias detallarán las personas beneficiarias que están en esta situación, con el fin de que a los Servicios Sociales Básicos Municipales. analicen la conveniencia o no de proceder a la baja en el servicio.

- Reinicio: una suspensión temporal podrá dar lugar al reinicio del servicio. Para eso, las personas beneficiarias deberán comunicar a los Servicios Sociales Básicos Municipales, a través de comunicación en el registro municipal, su deseo de reinicio en la prestación del servicio.
- Baja: conlleva el cese definitivo del servicio. Las personas usuarias, familiares o cuidadores deberán comunicar la petición de baja en el servicio a través del registro municipal.
- Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de las empresas adjudicatarias en la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales de los Servicios Sociales Básicos Municipales, manteniendo una actualización diaria y continua de estos datos segundo se vayan produciendo.

3.6.CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

- La empresa adjudicataria se obliga a que el servicio a la persona usuaria se preste con estricta sujeción a las Ordenanzas municipales reguladoras y a la restante

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

normativa que le sea de aplicación.

-
- La empresa adjudicataria del contrato deberá seguir, en la prestación del servicio, cuantas indicaciones e instrucciones emita de los Servicios Sociales Básicos Municipales, debiendo adaptarse la cuantas modificaciones sobre el número de personas usuarias, intensidad, personal... resulten necesarias para la correcta ejecución del servicio en los términos establecidos en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- La empresa adjudicataria del contrato no podrá, durante la vigencia del mismo, ofertar ni prestar a las personas usuarias del servicio de ayuda en el hogar, servicios privados de la misma o similar naturaleza, evitando de este modo duplicidades en el servicio y/o posibles confusiones a las personas usuarias del SAF.
- La empresa adjudicataria no podrá encomendar la prestación directa del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con la persona destinataria del mismo, hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad.
- La entrega de las llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la empresa adjudicataria o al personal a su cargo deberá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o de su representante y bajo su única responsabilidad. En todo caso, la responsabilidad del uso que pueda hacerse de las llaves vinculará directamente a la empresa adjudicataria y a la persona usuaria, sin que esta pueda alcanzar en ningún caso al Concello de Redondela como titular del servicio.
- La empresa adjudicataria deberá contar con un Programa de Ayuda en el Hogar debidamente autorizado en el ámbito de este Concello, segundo determina el Servicio de Inspección Comunitaria de la Xunta de Galicia, debiendo acreditarse tal extremo ante el órgano de contratación. No se puede dar inicio al contrato de prestación de SAF en el concello de Redondela sin estar en posesión de la resolución.

3.7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.7.a) Criterios de organización

- El servicio de ayuda en el hogar está integrado en los Servicios Sociales Básicos Municipales. y está coordinado por un/una trabajador/a social que forme parte de los Servicios Sociales Básicos del Concello de Redondela. El concello tiene facultad de control, fiscalización y evaluación continuada de la prestación del servicio, así como de sus posibles modificaciones.
- En el acceso directo al servicio para las personas usuarias con dependencia valorada, la resolución relativa al programa individualizado de atención tendrá consideración de resolución de asignación e incorporación al servicio, incorporándose la lista de espera desde ese momento
- La empresa adjudicataria mantendrá permanente informada a los Servicios Sociales Básicos Municipales, teniendo que estar debidamente actualizada a tiempo real a aplicación informática municipal de gestión específica del SAF. En todo caso los Servicios Sociales Básicos Municipales. deberán estar informado, necesariamente, de las siguientes particularidades y con la siguiente periodicidad:

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

Periodicidad	Información remitida desde la adjudicataria
Diariamente y de forma permanente	Datos específicos de las personas usuarias y de la prestación del servicio ante altas, bajas, modificaciones propuestas en el proyecto de intervención o de las condiciones por las cuales accedió al servicio, suspensión, incidencias, quejas, etc.
Mensualmente	Se fijarán reuniones de coordinación y seguimiento con la empresa adjudicataria con el fin de recoger información sobre las personas usuarias y el desarrollo general del servicio. Dentro de los 7 primeros días del mes, la empresa adjudicataria remitirá el informe a los Servicios Sociales Básicos Municipales, de los aspectos relacionados con la gestión del servicio en el mes anterior, siguiendo las indicaciones que se faciliten al respeto desde esta Administración Local, en particular, sobre el cumplimiento de los deberes técnicos recogidas en el contrato y en los presentes pliegos. Dentro de los 7 primeros días del mes, la empresa adjudicataria remitirá el informe a Servicios Sociales Básicos Municipales, del número de personal auxiliar asignado la cada caso, correlacionado con el número real de profesionales que realizaron la prestación efectiva diera servicio en cada mes. Las variaciones deben ser aclaradas en el dicho documento técnico. Desde el Departamento municipal de Servicios Sociales se podrá solicitar cuantas aclaraciones se estimen oportunas al personal coordinador de la empresa adjudicataria, así como facilitar las indicaciones correspondientes.
Cada dos meses	La empresa adjudicataria deberá enviar una planificación de las visitas domiciliarias de seguimiento previstas a realizar. Una vez realizadas, habrá de emitir un informe de seguimiento individual que contendrá información relativa a la evolución de las personas usuarias de la prestación del servicio, nivel de adaptación, consecución de objetivos, participación del contorno familiar, necesidad de cambio en la intervención, y todas aquellas circunstancias relativas a la calidad del servicio y al bienestar de las personas usuarias. Este informe debe estar incorporado en la aplicación informática municipal de gestión específica del SAF.
Anualmente	En los 20 primeros días del año, la empresa adjudicataria deberá remitir, asimismo, una memoria cualitativa y cuantitativa, con datos de los indicadores, formato y soportes que establezca la unidad técnica competente.

- Las comunicaciones entre las personas usuarias y la empresa adjudicataria se realizará siempre a través de los teléfonos de oficina o de urgencias del personal de coordinación, nunca a través de teléfonos particulares del personal auxiliar. Queda expresamente prohibido el uso de teléfonos particulares en el servicio, considerándose una falta grave tal hecho.
- La empresa deberá disponer del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación del servicio. En caso de urgencias deberá estar disponible personal de categoría Auxiliar de Ayuda en Domicilio en un plazo máximo de 30 minutos los días laborales y 60 minutos en días festivos.
- La empresa pondrá a disposición de los usuarios del servicio un número de teléfono de contacto, con tarifa de llamada local, que esté operativo durante lo horario de la prestación del servicio.
- Se deberá mantener el secreto profesional de todos los datos relativos a las personas usuarias y a la prestación del servicio. Se incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los contratos laborales que suscriban las personas trabajadoras, así como el deber de seguir estrictamente el procedimiento de comunicación establecido.
- La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento, custodia, traslado, entrega, montaje y desmonte de las ayudas técnicas que se utilicen en la





CONCELLO DE REDONDELA

prestación del servicio, ya sean de la titularidad de la empresa adjudicataria o municipal. El plazo máximo de instalación en el domicilio de una ayuda técnica no será superior a 15 días desde la comunicación cursada por los Servicios Sociales Básicos Municipales.

- La empresa adjudicataria se obliga a disponer en el domicilio de las personas usuarias, como mínimo, las ayudas técnicas existentes a fecha de finalización del contrato anterior, sin coste para el concello ni para la persona usuaria. @Dito ayudas técnicas deberán ser de características y calidad similares a las ya existentes en los domicilios. En caso de cambio de estas ayudas, este deberá realizarse por el contratista en la primera semana de entrada en vigor del contrato. En caso de que este cambio de ayudas técnicas genere un trastorno importante para las personas usuarias, por ejemplo en el caso de las camas articuladas de personas encamadas, el contratista está obligado a presentar un protocolo de cambio que deberá aprobar los Servicios Sociales Básicos Municipales.
- La empresa adjudicataria garantizará la atención ininterrumpida los 365 días al año del modo dispuesto en las condiciones y características definidas en el presente pliego y en las establecidas en el proyecto de intervención de cada persona usuaria
- La empresa adjudicataria deberá permitir en cualquier momento a inspección, auditoría y control por parte de personal municipal o por quien, desde los Servicios Sociales Básicos Municipales, determine. El Concello de Redondela podrá realizar control de calidad del servicio contratado y la adecuación a la persona usuaria directamente o a través de una empresa consultora, para lo cual la empresa adjudicataria deberá facilitar el acceso y los datos que se precisen, atendiendo los requerimientos que se realicen la este respeto.

3.7.b).Comunicación

i.- Comunicación con el Concello de Redondela

Para lo adecuado seguimiento del servicio las empresas adjudicatarias deberán avisar a los Servicios Sociales Básicos Municipales, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia o cambio en la persona beneficiaria y sus circunstancias para proceder a los oportunos ajustes. En el caso de incidencias graves, la comunicación a los Servicios Sociales Básicos Municipales deberá ser inmediata.

La coordinación se realizará mediante medios telemáticos, reuniones periódicas o cualquier medio que se estime oportuno desde los Servicios Sociales Básicos Municipales y el personal designado por las empresas adjudicatarias como interlocutor del servicio.

Las empresas adjudicatarias están obligadas a designar una persona sustituta para supuestos de ausencia del personal designado como interlocutor del servicio.

Los Servicios Sociales Básicos Municipales determinarán la frecuencia de esta comunicación, que como mínimo será de una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio. Asimismo, se establecerán reuniones, con una periodicidad de 3 meses y siempre que se estime necesario, para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del contrato.



CONCELLO DE REDONDELA

La empresa adjudicataria podrán sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones e incidencias específicas.

Los Servicios Sociales Básicos Municipales podrán ponerse en contacto con la empresa adjudicataria, siempre que lo considere necesario, el fin de solicitar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general de los servicios.

Cuando una persona beneficiaria de un de los servicios recogidos en este ruego, sea también beneficiaria de otros servicios u otros recursos municipales, se facilitará la coordinación y gestión entre las empresas adjudicatarias de los distintos servicios, ateniéndose al protocolo establecido por los Servicios Sociales Básicos Municipales al respecto. Las empresas adjudicatarias deberán facilitar la coordinación con los dichos servicios para asegurar la correcta atención.

ii.- Coordinación interna de la empresa prestadora del servicio:

Para mejorar la atención individual de las personas usuarias, la empresa adjudicataria deberá asegurar que el personal coordinador del servicio realice sus tareas de forma individual y en grupo con el fin de revisar tareas y horarios, cumplimiento de objetivos y evolución del servicio, comunicación de incidencias, detección de nuevas necesidades de las personas usuarias, apoyo y seguimiento al personal de atención directa, seguimiento de incidencias y funcionamiento normal o anormal del servicio, supervisión del cumplimiento de normas y procedimientos...

iii.- Protocolos y actuaciones documentadas:

La empresa adjudicataria deberán elaborar y mantener protocolos documentados. Además de los necesarios para su planificación de medios, aquellos otros en relación con el inicio y finalización del servicio, la prestación del servicio, el seguimiento, control y coordinación y satisfacción y mejora de los servicios, entre otros.

3.7.c). Aplicación informática de gestión del servicio

- La aplicación CIBERSAD será la herramienta utilizada para la gestión y el intercambio habitual de la información del servicio entre los Servicios Sociales Básicos Municipales y la empresa adjudicataria.
- Durante la duración del contrato, y desde lo primero mes, la empresa adjudicataria está obligada a abonar las mensualidades de uso de los módulos municipales de la aplicación CIBERSAD, cuyo precio está incorporado en el estudio de costes del servicio.
- La empresa:



CONCELLO DE REDONDELA

Diariamente	Altas en el servicio. Suspensiones temporales y reinicios. Bajas definitivas. Cambios en la planificación de los servicios (días, horarios y auxiliares) de cada persona usuaria. Comunicación de incidencias (ausencias, retrasos, relevos...). Comunicación de la efectividad de las modificaciones solicitadas por los Servicios Sociales Básicos Municipales en relación a la prestación del servicio (incrementos o decrecimientos de horas, renunciaciones, etc.). Gestión de los servicios complementarios. Gestión de quejas. Incidencias que repercutan en la facturación.
Mensualmente	Listado de todas las personas usuarias del servicio durante alguna parte o la totalidad del período de facturación. Apellidos, nombre y NIF de cada persona usuaria. Identificación de la modalidad de servicio (SAF básico o SAF dependencia) para cada persona. Situación de cada persona: activo, alta, reinicio, suspensión temporal, renuncia total o baja en el mes de referencia, con especificación de las fechas correspondientes. Servicios no prestados de forma puntual con la justificación de los mismos. Distribución semanal de horario para cada persona. Horas consumidas totales, diferenciando horas comunes y festivas. Horas de servicio consumidas cada día. Resumen, por persona usuaria, de las incidencias mensuales que afecten a la facturación. Importe del servicio. Importe correspondiente al Concello.

Esta información será obtenida de CIBERSAD en un listado automatizado por la empresa prestadora, que será coincidente con la información alimentada en la aplicación.

- La empresa adjudicataria deberá ser rigurosa en la alimentación de la información para que dicho informe sea una representación fidedigna del servicio en cada período, y las cantidades resultantes (importes a pagar por el concello a empresa y por las personas usuarias al concello) respondan a los servicios reales.
- La empresa prestadora deberá realizar en CIBERSAD los preceptivos informes de seguimiento de las personas usuarias del servicio con la periodicidad estipulada. Una vez realizados, dichos informes, estarán a disposición de los Servicios Sociales Básicos Municipales en tiempo real.
- Para el cumplimiento de las obligaciones relativas al uso de la aplicación, los Servicios Sociales Básicos Municipales facilitarán a la empresa adjudicataria una clave de acceso gratuita a los módulos de alimentación de información de CIBERSAD por parte de la empresa.
- La empresa adjudicataria, además, tendrá que colaborar en el buen funcionamiento del sistema de control de asistencia y puntualidad que establezcan los Servicios Sociales Básicos Municipales para el seguimiento del servicio y justificar diariamente en CIBERSAD cualquier incidencia que haya en este sentido, siguiendo las instrucciones que serán facilitadas por los Servicios Sociales Básicos Municipales.

3.8.RECURSOS HUMANOS

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C





CONCELLO DE REDONDELA

La empresa adjudicataria se obliga al incremento del personal necesario para la correcta ejecución del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación y mantenimiento.

La empresa adjudicataria será la única responsable de los deber derivados de los contratos de trabajo suscritos, aun cuando las eventuales medidas extintivas de la relación laboral que se adopten deriven del cumplimiento y/o interpretación del contrato. En consecuencia, será de exclusiva cuenta de la empresa adjudicataria la retribución del personal que emplee en la ejecución del contrato, siendo igualmente de su cargo todos los costes sociales y/o laborales exigidos por la legislación vigente y convenios laborales que afecten al servicio.

El Concello de Redondela quedará totalmente exento de responsabilidad alguna sobre las relaciones laborales entre la empresa adjudicataria y su personal. Este último dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria quien ostentará todos los derechos y deberes inherentes su calidad de empleador, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de seguridad y higiene en el trabajo, así como estar al corriente en el pago de cuantos tributos y deberes fiscales pudieran derivarse de las referidas relaciones laborales.

La empresa adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente a su personal, en los términos del previsto en los convenios colectivos que resulten de aplicación, asumiendo de forma directa y, en ningún caso trasladable al Concello, el coste de cualquiera mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del personal, mismo en los casos de actualizaciones de las tablas salariales del convenio u otras normas laborales aplicables.

La empresa adjudicataria podrá aceptar alumnado de formación en prácticas (auxiliares de ayuda a domicilio, terapeutas ocupacionales, psicólogos/ las, educadores/ las sociales, trabajadores/ las sociales...) previa autorización expresa de los Servicios Sociales Básicos Municipales y de las personas usuarias del servicio afectadas. Este alumnado no podrá sustituir un puesto de trabajo y realizará el ejercicio de la práctica acompañado por un/una profesional dependiente de la empresa adjudicataria del servicio.

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro del personal adscrito a la prestación del servicio de ayuda en el hogar, debiendo suministrar, de manera inmediata, cualquier información solicitada sobre su contenido a los Servicios Sociales Básicos Municipales. Toda la información relativa al personal de la empresa prestadora del servicio debe estar incorporada y permanente actualizada en la aplicación informática CIBERSAD utilizada en la gestión del SAF.

En la dicha aplicación debe constar el contrato de trabajo del personal (técnicos y auxiliares) así como el título que acredita su formación. La empresa adjudicataria incluirá una cláusula de cesión de la dicha documentación en los contratos laborales que suscriban las personas trabajadoras.

Considerando las características del servicio en el que resulta fundamental y básica la buena relación con las personas usuarias, los Servicios Sociales Básicos Municipales podrán, en cualquier momento, exigir de la empresa adjudicataria el relevo de la persona que materialmente realice la prestación, siempre que existan razones fundadas para este relevo.



CONCELLO DE REDONDELA

- Los profesionales adscritos a la prestación del servicio deberán estar adecuadamente identificados en su uniforme con el logotipo del Concello de Redondela. El uniforme será consensuado y aprobado por los Servicios Sociales Básicos Municipales con el fin de que cumpla con los requerimientos de imagen corporativa adecuados y será renovado como mínimo una vez al año.
- Los profesionales adscritos a la prestación del servicio deberán estar proveídos del correspondiente documento de identificación ante las personas usuarias, cuyo formato deberá ser autorizado expresamente por los Servicios Sociales Básicos Municipales. Deberá ser exhibido a las personas usuarias del servicio a la primera vez que se preste el servicio y siempre que estas lo requieran.
- La empresa adjudicataria prohibirá a su personal a percepción de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio, constituyendo estos hechos un incumplimiento del contrato cualificado como muy grave.
- En el desarrollo de las prestaciones que constituyen el objeto del presente contrato y que impliquen una relación directa con las personas usuarias del servicio y con el resto de la ciudadanía deberá emplearse preferentemente el gallego como lengua propia de Galicia, sin perjuicio del respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias.

En particular, en el servicio de atención telefónica la disposición de las personas usuarias del servicio, deberá garantizarse la atención en lengua gallega. Igualmente, las comunicaciones para realizar entre la adjudicataria y la Administración y aquellas comunicaciones oficiales externas que deriven o estén directamente relacionadas con la prestación del servicio deberán realizarse en lengua gallega. A tal efecto, la empresa adjudicataria está obligadas a disponer de profesionales que puedan dar respuesta, en el ejercicio del servicio, en la lengua gallega.

- La empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento del dispuesto en el II CONVENIO COLECTIVO PARA LA ACTIVIDAD DE AYUDA A DOMICILIO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA respeto de la subrogación del personal adscrito al servicio de ayuda en el hogar y cuyos datos figuran como Anexo en los pliegos administrativos.
- Para la prestación en cada uno de los lotes del Servicio de ayuda a domicilio en estas modalidades, las empresas adjudicatarias dispondrán, por lo menos, del siguiente personal:

Denominación puesto	Jornada laboral	Personal necesario
Coordinadores/as	Completa	3 COORDINADORAS DIPLOMADAS EN TRABAJO SOCIAL UNHA POR CADA UNIS
Auxiliar de coordinación	Completa	1
Psicólogo/a	20 h/semana	1
Auxiliares de ayuda a domicilio	El personal suficiente para garantizar la cobertura del servicio.	

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C





CONCELLO DE REDONDELA

- Los perfiles y funciones de cada puesto son las siguientes:

COORDINADOR/A	
De scr i c i ó n	<p>Profesionales encargados de las tareas de coordinación del servicio, así como referente de los casos asignados, desde su puesta en marcha hasta el momento de la baja en el servicio. Serán, asimismo, interlocutores del servicio, que asumirán la tarea de ser responsables de caso, y el seguimiento de la atención prestada a cada persona beneficiaria.</p> <p>Deberán estar disponible dentro del horario de prestación del servicio, facilitando la empresa adjudicataria un teléfono móvil para este fin. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad durante las 24 h, tanto días hábiles como festivos, de por lo menos un/una coordinador/a para las situaciones de urgencia y emergencia.</p> <p>La empresa adjudicataria está obligada a designar persona sustituta para supuestos de ausencia de los/ las coordinadores/ las y deberá comunicarse a la unidad encargada del seguimiento del contrato los datos de la persona que le sustituye en un plazo máximo de 3 días.</p>
Tit ula c i ó n	<p>Deberá poseer titulación de Diplomado Universitario Trabajo Social o Grado Universitario Trabajo Social.</p> <p>La empresa adjudicataria, al inicio de la prestación, deberá acercar la documentación que acredite la titulación exigida a los/ las coordinadores/ las. Si durante la ejecución del contrato, hay contrataciones de nuevo personal, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar copia de la titulación exigida.</p> <p>El/ o coordinador/ para es el profesional de referencia del servicio para las personas beneficiarias, por eso, cada coordinadora tendrá asignada una zona geográfica determinada y unas personas beneficiarias determinadas.</p>
Fu nc i o n e s	<p>Desempeñar tareas de coordinación y organización del servicio en la zona y usuarios asignados</p> <p>Seguimiento y apoyo del trabajo del personal auxiliar domiciliario, dirigiendo las actuaciones y controlando el correcto desarrollo de las actividades.</p> <p>Realizar la llamada de contacto a la persona beneficiaria</p> <p>Realizar la primera visita al domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.</p> <p>Realizar las visitas de seguimiento determinadas en función de cada persona beneficiaria, que como mínimo serán semestrales, siendo con mayor frecuencia en los casos que se valore necesario</p> <p>Realizar y hacer llegar a los Servicios Sociales Básicos Municipales por las vías que se establezcan, informes sociales de las personas beneficiarias, donde se recojan los objetivos marcados y alcanzados, así como el seguimiento de la intervención realizada.</p> <p>Coordinar con otros servicios que inciden en la persona atendida, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención de las personas.</p> <p>Informar a los Servicios Sociales Básicos Municipales en todo el referente a la adecuada atención a cada persona beneficiaria y a la buena marcha del servicio en general.</p> <p>Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.</p> <p>Informar y asesorar a las personas beneficiarias en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.</p> <p>Detectar nuevas necesidades de las personas usuarias y realizar propuestas de intervención</p> <p>Garantizar la correcta grabación de datos en CIBERSAD y en todos los sistemas informáticos que determinen los Servicios Sociales Básicos Municipales, en la forma y plazos que se establezcan.</p>

AYUDANTE DE COORDINACIÓN

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C





CONCELLO DE REDONDELA

De scr ipci ón	<p>Profesional que da apoyo al personal de coordinación, tanto en la atención telefónica, como en la gestión de incidencias y funcionamiento del Servicio.</p> <p>La empresa adjudicataria está obligada a disponer de un ayudante de coordinación a jornada completa y a designar persona sustituta en supuestos de ausencia de dicho responsable.</p> <p>En caso de ausencia deberá comunicarse a la unidad encargada del seguimiento del contrato los datos de contacto de la persona que le sustituye</p> <p>La empresa adjudicataria está obligada a designar persona sustituta para supuestos de ausencia de los/ las coordinadores/ las y deberá comunicarse a la unidad encargada del seguimiento del contrato los datos de la persona que le sustituye en un plazo máximo de 3 días.</p>
Tit ula ció n	<p>Deberá poseer Bachillerato o título de ciclo formativo de grado superior, o equivalente homologado.</p> <p>La empresa adjudicataria, previamente al inicio de la prestación, deberá acercar la documentación que acredite la titulación exigida al ayudante de coordinación. Si durante la ejecución del contrato, hay contrataciones de nuevos ayudantes de coordinación, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar copia de la titulación exigida.</p>
Fu nci on es	<p>Realizar tareas de apoyo a los coordinadores/ las, bajo su supervisión</p> <p>Realizar el cuadrante de incidencias y las suplencias de auxiliares de ayuda a domicilio.</p> <p>Mantener comunicación con el personal auxiliar domiciliario y con las personas beneficiarias #ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar...</p> <p>Recoger datos y realizar las gestiones necesarias para la facturación</p> <p>Otras funciones de similares características</p> <p>Quedan excluidas de las funciones de los ayudantes de coordinación lo realizar visitas a domicilio, salvo en casos excepcionales y siempre acompañando a un coordinador</p>

PSICOLOGO/A

De scr ipci ón	<p>Colabora en la consecución de los objetivos del Plan de Atención Individual.</p> <p>La empresa adjudicataria está obligada a disponer de un psicólogo/a con jornada de 20 horas semanales y a designar persona sustituta en supuestos de ausencia de dicho responsable.</p> <p>En caso de ausencia deberá comunicarse a la unidad encargada del seguimiento del contrato los datos de contacto de la persona que le sustituye.</p> <p>La empresa adjudicataria está obligada a designar persona sustituta para supuestos de ausencia de los/ las coordinadores/ las y deberá comunicarse a la unidad encargada del seguimiento del contrato los datos de la persona que le sustituye en un plazo máximo de 3 días.</p>
Tit ula ció n	<p>Deberá poseer título de Grado o Licenciatura en Psicología, así como experiencia profesional en el servicio de ayuda a domicilio de por lo menos 2 años, y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.</p>
Fu nci on es	<p>Asesoramiento y formación continua a los profesionales en los aspectos psicológicos</p> <p>Establece pautas de manejo de alteraciones de conducta y comunicación a los profesionales del servicio ante casos específicos.</p> <p>Formación de profesionales auxiliares en habilidades para el cuidado y la comunicación.</p> <p>Prevención, detección y actuación en situaciones de "síndrome del quemado" de la profesionales</p> <p>Información y formación sobre las características cognitivas y conductuales.</p> <p>Valoración y asesoramiento a las personas usuarias y tratamientos especializados:</p> <p>Apoyo en las distintas fases del servicio #ante problemas de adaptación o relacionales.</p> <p>Asesoramiento sobre cómo actuar en situaciones de crisis.</p> <p>Soporte y apoyo a familiares y cuidadores.</p> <p>Apoyo y soporte a grupos de ayuda mutua, psicoeducativos y psicoterapéuticos.</p> <p>En casos puntuales, orientación y apoyo específica del psicólogo/a para alteraciones afectivas, cognitivas, duelos u otros procesos psicopatológicos.</p>

AUXILIAR DE AYUDA EN DOMICILIO

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C





CONCELLO DE REDONDELA

De scr ipci ón	Es una categoría cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en los apartados La, B Y C de este Ruego: objeto, naturaleza y prestaciones del contrato. La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente para garantizar la cobertura del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que puedan producirse, y procurando la agrupación de casos para facilitar un mejor cumplimiento de la jornada laboral por parte de las personas auxiliares de ayuda a domicilio.
Tit ula ció n	Los perfiles profesionales serán el más acordes con las funciones que deban realizar y que estén basados en la cualificación, acreditada a través de los correspondientes títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes. En cualquiera caso, se requerirá, por lo menos, que el personal que se relaciona a continuación cuente con alguna de las titulaciones o certificados de profesionalidad que se especifican: Título de Técnico en atención a personas en situación de dependencia Título de Técnico en cuidados auxiliares de enfermería Título de Técnico atención socio-sanitaria. Certificado de profesionalidad de atención socio-sanitaria la personas en el domicilio Certificado de profesionalidad, de atención socio-sanitaria la personas dependientes en instituciones sociales Además de la titulación o certificado descrita es necesario que el personal de auxiliar de ayuda a domicilio deberá disponer de formación acreditada de manipulación de alimentos cuando realicen tareas de preparación o apoyo a la alimentación.
Fu nci on es	Las establecidas en la prestación del servicio a la persona usuaria del servicio y que vienen determinadas en el proyecto de intervención y las indicaciones de los/as coordinadores/ las y los Servicios Sociales Básicos Municipales. El proyecto de intervención deberá estar a disposición de este personal.

OTRO PERSONAL: La empresa adjudicataria, además, deberá tener personal de control presupuestario y facturación que mantenga un contacto directo con la unidad encargada del seguimiento del contrato, a través del coordinador general de la empresa. Además, habrá asignado al servicio el personal de gestión y auxiliar para el buen funcionamiento del mismo

- Corresponde a la empresa adjudicataria las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal que garantice una prestación de calidad. Como mínimo estableciera el deber de una formación básica para personal nuevo y una formación especializada para el personal actual

3.9.MEDIOS MATERIALES

- La empresa adjudicataria dispondrá, necesariamente, en el término municipal del Concello de Redondela y en el entramado urbano, de un local accesible a personas con movilidad reducida y debidamente acondicionado e identificado, con los medios materiales, técnicos y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio.
- Las referidas instalaciones dispondrán de conexión permanente con el Concello de Redondela mediante correo electrónico, fax y teléfono; asimismo la empresa dispondrá de un teléfono móvil para cada uno de los puestos de responsabilidad
- La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte, ropa de trabajo, calzado adecuado, desplazamientos entre servicios, así como todo el necesario para la atención personal (guantes y otras ayudas técnicas necesarias para la prestación del servicio en cada domicilio), debiendo vigilar que esta se realice con la ropa y calzado adecuados.

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C



CONCELLO DE REDONDELA

- La empresa adjudicataria debe informar al personal de las recomendaciones necesarias para protegerse de enfermedades infecto-contagiosas que por prescripción médica no impidan la prestación del servicio, para lo cual facilitará las medidas de protección necesarias (guantes, máscaras, batas de un solo uso...)
- El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir con las medidas de salud laboral y prevención de riesgos laborales establecidos en la legislación vigente.
- La empresa adjudicataria deberá utilizar un sistema de registro horario basado en software informático que permita la verificación servicios prestados. Este sistema de control estará vinculado a la correcta y adecuada facturación mensual de la prestación del servicio y se deberá acreditar su puesta en marcha en el momento del inicio del contrato.

3.10. AYUDAS TÉCNICAS Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS

- Teniendo en cuenta la naturaleza de la prestación del servicio y la tipología de personas usuarias reviste especial relevancia a asignación a la ejecución del servicio de determinada tipología de ayudas técnicas, tanto para los profesionales que prestan el servicio como para las personas beneficiarias.
- Así, para aquellos casos de personas dependientes cuyos domicilios y/o mobiliario presenten dificultades en el desarrollo de la prestación del servicio o bien personas con obesidad o escasa movilidad funcional, la entidad adjudicataria deberá facilitar, de manera obligatoria, a las personas que el Concello de Redondela considere más necesitadas de este recurso, las ayudas técnicas necesarias para la prestación del servicio.
- Desde lo inicio de la ejecución del contrato y durante todo su desarrollo, la entidad adjudicataria deberá poner a disposición del servicio, obligatoriamente, por cada UNIS:

1 Cama articulada mecánica (TOTAL 3)	1 Silla ducha/WC con reposabrazos (TOTAL 3)
2 Colchones antiescaras+ almohada (TOTAL 6)	1 Grúa de movilización (TOTAL 3)
1 Silla de baño giratoria (TOTAL 3)	

- Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestado, de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias y previa valoración técnica de la idoneidad, la entidad adjudicataria deberá disponer de servicios complementarios de peluquería, podología y fisioterapia.
- Estos servicios complementarios de fisioterapia, podología y peluquería se pondrán a la disposición de las personas usuarias del servicio con una intensidad de 30 horas/mes (10 por cada UNIS) para cada uno de los servicios.
- Mensualmente, nos informes de gestión, se dará cuenta de las personas usuarias de estos servicios complementarios y, en el caso de no llegar al número de horas exigido, los motivos que fundamentan esto. En el caso de no poder prestarlas se acumularán a las del mes siguiente. Al final de año deben estar prestadas la totalidad de las horas previstas para los servicios complementarios.





CONCELLO DE REDONDELA

- En el caso de cubrir la intensidad horaria máxima mensual de cada servicio complementario, se priorizarán las demandas segundo la capacidad económica de la persona usuaria o los criterios establecidos desde los Servicios Sociales Básicos Municipales
- En los supuestos valorados por los Servicios Sociales Básicos Municipales, la entidad adjudicataria podrá realizar, como prestación de carácter complementaria, 30 horas de limpieza de choque domiciliario al año a realizar por personal ajeno al adscrito al presente contrato. Esta prestación será utilizada en supuestos de vulnerabilidad social, que deben figurar convenientemente valorados en el expediente social de cada una de las personas beneficiarias. Mensualmente, en los informes de gestión, se dará cuenta de las personas beneficiarias de esta prestación; en el caso en que no se preste se deberá indicar que no es preciso recurrir a la misma, siendo imprescindible que los Servicios Sociales Básicos Municipales compartan esta valoración técnica y así lo indiquen en el proceso de facturación mensual. El material que se precise para desarrollar la actividad, será sufragado por la empresa prestadora del servicio. Y ningún caso se podrá facturar ninguna de estas horas a la persona titular del servicio ni al concello de Redondela, serán asumidas por la empresa prestadora so SAF.

3.11.CALIDAD DEL SERVICIO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- La ejecución del servicio deberá observar los requerimientos funcionales, materiales y de personal previstos en los presentes pliegos y en la demás normativa que resulte de aplicación.
- Los Servicios Sociales Básicos Municipales, en coordinación con la responsable del contrato, realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas usuarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando, junto con las personas beneficiarias, la consecución de los objetivos propuestos.
- La empresa adjudicataria será la responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de las eventuales consecuencias que se deduzcan para el concello o para terceros por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.
- El Concello de Redondela podrá realizar control de calidad del servicio contratado y la adecuación a la persona usuaria directamente o a través de una empresa consultora, para lo cual la empresa adjudicataria deberá facilitar el acceso y los datos que se precisen, atendiendo los requerimientos que se realicen la este respeto.

3.12.FACTURACION

- La facturación mensual del servicio de ayuda en el hogar se basará en la información recogida a diario en la aplicación informática CIBERSAD de gestión del SAF y a través de la cual se realizará el seguimiento económico y de la prestación del servicio. La aplicación debe estar actualizada a día 5 de cada mes, previo a la facturación.
-
- Con la factura y dentro de los 5 primeros días de cada mes, la entidad

Concello de Redondela

Rúa Alfonso XII, 2 36.800 Redondela (Pontevedra) Tlf. 986 400 300 Fax: 986 403 894 CIF: P3604500C





CONCELLO DE REDONDELA

adjudicataria del servicio deberá entregar a los Servicios Sociales Básicos Municipales, a través del registro municipal, la siguiente documentación:

- 1.- Informe-registro de las visitas domiciliarias realizadas, tanto de valoración inicial como de seguimiento (común o cada dos meses), siguiendo las indicaciones que se faciliten al respeto desde los Servicios Sociales Básicos Municipales.
 - 2.- Informe de gestión del servicio de ayuda en el hogar, siguiendo las indicaciones que se faciliten al respeto desde los Servicios Sociales Básicos Municipales; en particular, sobre el cumplimiento de los deberes técnicos recogidas en el contrato y en los presentes pliegos.
 - 3.- Informe de rotación del personal auxiliar donde se relacione el número de personal auxiliar asignado la cada caso, con el número real de profesionales que realizaron la prestación efectiva diera servicio en cada mes. Las variaciones deben ser aclaradas en el dicho documento técnico.
- Todas las incidencias relativas a las suspensiones del servicio por petición de las personas usuarias deben remitirse a los Servicios Sociales Básicos Municipales en el momento en que se produzcan de forma telemática y en tiempo real y, en todo caso, antes de que se cierre el mes en curso al objeto de que la revisión de la facturación se realice de forma adecuada. Además de la comunicación telemática, las comunicaciones deberán de ir acompañadas del correspondiente justificante firmado por la persona usuaria.
 -
 - Las suspensiones del servicio que sean comunicadas por la persona usuaria con un plazo de 7 días hábiles de antelación (de lunes a viernes) a la empresa prestadora, no serán facturadas ni a la persona beneficiaria ni al concello.
 -
 - Cuando por causa imprevista y sin preaviso/previo aviso a persona usuaria no se encuentre en el domicilio en la hora de prestación de servicio y la persona auxiliar se desplace a este, dicho servicio se entenderá prestado y por tanto será facturado (y por lo tanto retribuido a la persona trabajadora), una vez realizadas las gestiones oportunas por parte del personal auxiliar de la empresa para localizarla y conocer los motivos de la ausencia, de las que se dará debida cuenta a los Servicios Sociales Básicos Municipales.
 -