

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DA XESTIÓN DO SERVIZO PÚBLICO DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE ARZÚA.

I. OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto do presente contrato é a prestación do Servizo de Axuda no Fogar (SAF) ordinario e do Servizo de Axuda no Fogar a persoas en situación de dependencia recoñecida pola Xunta de Galicia e que no Programa Individualizado de Atención de recursos teñan o SAF como recurso asignado, ou como respiro complementario de outro recurso e/ou prestación.

O SAF enténdese como a prestación dun conxunto de atencións ás persoas no seu fogar, dende unha perspectiva normalizadora e integral, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestructuración familiar. Así mesmo, é un Servizo que non substitúe á familia nas responsabilidades de atención ós beneficiarios e pretende potenciar as capacidades das persoas para facilitar e promover a súa autonomía, sendo os seus obxectivos :

- Manter e desenvolver a autonomía das persoas con dependencia para que poidan seguir vivindo no seu fogar o maior tempo posible.
- Traballar cambios conductuais nas persoas atendidas para a lograr melloras na súa calidade de vida.
- Facilitar a realización de tarefas e actividades que non poden realizar por elas mesmas, sen interferir na súa capacidade de decisión.
- Concienciar ós usuarios da importancia de hábitos saudables na alimentación, na hixiene e no seu modo de vida.
- Potenciar o desenvolvemento de actividades de ocio e tempo libre no propio fogar e no contorno comunitario, tendo en conta as características persoais de cada usuario.
- Colaborar coas familias nos casos en que estas non poidan atender tódalas necesidades do usuario. Así como, atender situacións conxunturais de crise persoal e familiar.
- Potenciar as relacións sociais estimulando a comunicación co exterior , paliando así o illamento social.
- Melloralo equilibrio persoal do usuario, da súa familia e do seu entorno a través do reforzamento dos vínculos familiares, veciñais e amistosos.
- Fomentar os pensamentos positivos ante a vida.
- Promocionar formas de apoio social comunitario de tipo voluntario que contribúan ó acompañamento de persoas atendidas.

- Garantir os dereitos das persoas en situación de dependencia, nos termos sinalados na Lei 39/2006.
- Prever situacións persoais e/ou sociais de risco:
 - Grave deterioro físico ou psíquico
 - A soidade ou illamento
 - O risco de accidentes domésticos

A empresa adxudataria deberá adaptarse na súa prestación a todo o disposto na Ordenanza Municipal do Servizo Axuda no Fogar do Concello de Arzúa e na Orde do 22 de Xaneiro de 2009 do Diario Oficial de Galicia que regula o Servizo de Axuda no Fogar; así como ao resto de normativa que resulte aplicable.

II. DESTINATARIOS

O Servizo de Axuda no Fogar está dirixido a toda a poboación do municipio de Arzúa, pero ten como prioridade a aquelas persoas que teñan limitacións físicas ou psíquicas que acoten a súa autonomía persoal e a capacidade de relación social e que teñan dificultade para buscar o seu benestar físico, psicolóxico e social.

O servizo tamén poderá ser susceptible de atender a aquelas persoas que estean encadradas dentro dalgún dos seguintes supostos:

- Familias ou persoas que presenten disfuncións que poidan ser susceptibles de mellora cunha adecuada atención a domicilio.
- Persoas maiores, con certo nivel de dependencia que non teñan quen os atenda suficientemente e que con esta axuda, poidan continuar vivindo no seu fogar.
- Persoas con deficiencias ou incapacitadas ás que a axuda a domicilio favoreza a súa autonomía.
- Persoas afectadas por unha lesión, enfermidade física ou mental ou por outros motivos que lles faga precisar axuda.
- Menores os que haxa que coidar ou atender por ausencia dos pais ou titores ou cando estes, por circunstancias provisionais de enfermidade ou outros motivos xustificadas, non poidan exercer as súas funcións.
- Colectivos específicos que presenten situacións de risco e/ou exclusión social.
- En xeral, cando exista unha desatención social ou familiar, avaliada tecnicamente, que xustifique a intervención do servizo.
- O SAF estará aberto a tódalas persoas ou unidades de convivencia no Concello de Arzúa para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

- Darase prioridade no acceso ó servizo ás persoas que teñan un dereito recoñecido de atención dentro do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia.

III. PRESTACIÓNS OBXETO DO CONTRATO

Todas as accións desenvolvidas dende o SAF terán un carácter excepcional e complementario das capacidades do usuario e de outras persoas do seu entorno máis próximo. Nunca se prestarán atencións que o propio beneficiario ou a súa familia poidan desenvolver por si mesmos, fomentando así a autonomía.

De conformidade coa valoración técnica realizada polos servizos sociais que en cada caso correspondan, no marco do servizo de axuda no fogar poderán prestarse os seguintes tipos de atencións:

- Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria, tales como:
 - Asistencia para levantarse e deitarse
 - Apoio no coidado e hixiene persoal, así como para vestirse
 - Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse
 - Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos
 - Apoio para cambios posturais, mobilizacións, orientación espazo-temporal
 - Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia
- Atencións de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria, tales como:
 - Acompañamento fóra do fogar para acudir a consultas ou tratamentos.
 - Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.
- Atencións das necesidades de carácter doméstico e da vivenda, tales como:
 - Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
 - Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
 - Preparación dos alimentos. Este tipo de atención poderá ser facilitado en parte, se é o caso, por programas específicos de alimentación a domicilio – Xantar na Casa
 - Lavado e coidado das prendas de vestir.
 - Coidados básicos da vivenda.
- Atencións de carácter psicosocial e educativo:

Intervencións técnico profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, a afectividade, a convivencia e a integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.

- Atencións de carácter complementario:

Poderán integrarse, ademais, dentro do SAF, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.

IV. ATENCIÓNS EXCLUÍDAS DO SERVIZO

- Actividades domésticas que non fosen incluídas no proxecto de intervención e no acordo de servizo.
- Actuacións que, polo seu carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por persoal facultativo.
- A atención doutros membros da unidade de convivencia se esta non foi contemplada na concesión do servizo e/ou na proposta técnica.
- Actividades de mantemento da vivenda (pintura, fontanería electricidade...)
- Tarefas de limpeza de portais ou escaleiras comunitarias, fiestras, teitos, paredes, mantemento de animais, mantementos de hortas, xardíns, atencións á labranza.

V. MODALIDADES DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR.

1. SAF para persoas en situación de dependencia valorada. De acordo co fixado na normativa reguladora do procedemento de acceso ao Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia (en diante SAAD), as persoas que contén cunha resolución de plan individual de atención que inclúa o SAF municipal do Concello de Arzúa como recurso indicado, e unha vez incorporados ao Programa de Asignación de Recursos (PAR) do Sistema de Información Galego de Atención á Dependencia (SIGAD), incorporaranse a este servizo logo da correspondente instrución do expediente administrativo municipal.

2. SAF para persoas sen valoración de dependencia (prestación básica dos servizos sociais). Este servizo está dirixido a persoas que sen cumprir os requisitos para acceder ao SAAD poidan ter limitada a súa autonomía persoal, carezan de habilidades para o desenvolvemento de actividades básicas e complementarias da vida diaria e/ou presenten unha situación de ausencia ou carencia de rede social de apoio.

A prestación do SAF tanto na modalidade de libre concorrencia como para persoas dependentes, farase nas condicións que en cada momento se especifiquen na correspondente Ordenanza Municipal, que se adaptará aos mandatos legais vixentes, así como ás especificidades do servizo municipal do Concello de Arzúa, e sempre de acordo coa prescrición técnica da traballadora social de referencia nos servizos sociais comunitarios.

VI. COORDINACIÓN ENTRE A ADMINISTRACIÓN E A EMPRESA CONTRATADA.

1. Organización e funcionamento do Servizo de Axuda no Fogar

- As Traballadoras Sociais municipais valorarán os casos e deseñarán o proxecto intervención, asignando os recursos que considere necesarios.

- Serán, así mesmo, responsables da avaliación continuada, dos cambios derivados dela e da conclusión do caso, tendo en conta os seguintes criterios:

- O horario ordinario de prestación será preferentemente de luns a venres de 08:00 a 20:00, marco de atención á dependencia, os horarios serán flexibles e conformes cos programas individualizados de atención, de maneira que, cando menos, se garanta a cobertura de atención de carácter persoal na realización de actividades básicas da vida diaria durante todos os días da semana.
- Asignado o servizo, os servizos sociais municipais comunicaranllo á persoa responsable designada pola empresa adxudicataria.

- Os Servizos Sociais Municipais dictaminarán tamén:

- Ás persoas que serán beneficiarias do servizo (altas e baixas)
- O número de horas e periodicidade coa que se prestará o servizo en cada caso, e o horario concreto.
- As prestacións de atención de cada persoa usuaria.
- As modificacións que sexan precisas introducir en cada caso, para garantir o mellor funcionamento do servizo.
- O perfil profesional axeitado da auxiliar de axuda no fogar para o desenvolvemento da prestación.
- O prazo de inicio da prestación do servizo pola entidade contratante non será superior a 5 días a partir do recibo da orden de alta.
- En caso de urxencia, o servizo prestarase como máximo dentro das 48 horas posteriores a notificación.

2. Relación entre a empresa adxudicataria e o Concello

Dadas as características da poboación beneficiaria deste servizo público, resulta esencial para a súa execución que as relacións entre os Servizos Sociais e a empresa adxudicataria se produzan con fluidez e continuidade, xa que logo:

- A entidade adxudicataria nomeará e dará as ordes oportunas ó seu persoal co obxecto de cubrir as prestacións que se determinen no proxecto individualizado de intervención.
- Para unha correcta coordinación co servizo, a entidade deberá contratar unha persoa encargada do mesmo. Dita persoa encargada deberá estar en posesión do título de Diplomad@ en Traballo Social. Asemade, durante o horario de atención do servizo, deberá de atoparse permanentemente localizable (mediante correo electrónico, fax, teléfono fixo ou móvil) co fin de resolver todas as incidencias que poidan producirse
- A empresa adxudicataria dirixirá as actividades e controlará o correcto funcionamento das prestacións asignadas a cada persoa beneficiaria polos/as técnicos/as municipais.
- A entidade informará periodicamente ós servizos sociais sobre o funcionamento do servizo, asumindo as directrices marcadas polos responsables dos Servizos Sociais en todo o referente á axeitada atención a cada persoa usuaria e ó bo funcionamento do servizo en xeral. A empresa dará aviso ós técnicos municipais de calquera incidencia ou alteración no estado da persoa beneficiaria ou de calquera circunstancias que varíe, agrave ou diminúa as necesidades persoais ou de vivenda dos/as usuarios/as, a fin de realizar por parte de aqueles, os oportunos axustes.
- Salvo situacións excepcionais, dictaminadas polos técnicos/as municipais correspondentes, ou en casos de servizos extraordinarios (festivos...) a entidade adxudicataria tratará de facer os mínimos cambios para evitar desaxustes e intromisións na intimidade familiar.
- No caso de que se estime a necesidade de cambio na prestación, a entidade deberá comunicalo de forma expresa, razoando a previsible mellora na calidade do servizo a prestar.
- As substitucións na atención as persoas beneficiarias do servizo, a proposta do contratista, serán as mínimas imprescindibles, con causa xustificada e con aviso previo ó/a técnico/a responsable dos Servizos Sociais. (Máximo de 4 cambios de auxiliar na totalidade da prestación do Servizo para cada beneficiario/a)

3. Relación da empresa adxudicataria coas persoas usuarias do Servizo

- A empresa e o persoal que presta a atención deberán eludir todo conflito persoal cos/coas usuarios/as, informando expresamente ás Traballadoras Sociais Municipais de todo incidente que haxa neste sentido para que sexan elas as que o resolvan.

- O persoal da entidade deberá cumprir as medidas de seguridade e hixiene establecidas na lexislación vixente, así como manter sempre inescusablemente o segredo profesional e outros principios do seu Código Deontolóxico. Deberá realizar as súas funcións en relación co/coa usuario/a de conformidade ás regras da boa fe e dilixencia.

VII. COMPETENCIAS DO CONCELLO DE ARZÚA

- Recibir a demanda do Servizo de Axuda Fogar
- Estudio, diagnóstico, valoración e resolución das solicitudes do programa derivando a outros recursos ou institucións aquelas que non sexan da súa competencia.
- Elaborar o plan de intervención en cada caso definindo a frecuencia, o horario e as actividades a levar a cabo. Esta tarefa realizarase en coordinación co/a Traballador/a Social da empresa.
- Determinar a achega económica das persoas beneficiarias.
- Seguimento da situación dos/as usuarios/as.
- Avaliar a calidade do servizo.
- Coordinación do SAF co resto de programas e prestacións tanto sociais como de outra índole que poidan interferir no servizo.
- Colaboración con outros profesionais e institucións que interveñan ou poidan intervir no servizo.
- Coordinar os recursos existentes para a financiamento do servizo.
- O persoal técnico municipal, poderá en calquera momento comprobar a execución e calidade dos servizos prestados pola entidade prestadora, así como acadar información sobre a satisfacción das persoas usuarias sobre o desenvolvemento xeral do servizo.

VIII. OBRIGAS DA EMPRESA ADXUDICATARIA

- A entidade deberá dispoñer dunha oficina no termo municipal de Arzúa, e dos medios materiais, técnicos e persoais suficientes para a eficaz prestación do Servizo, asumindo tódolos custes.
- Os adxudicatarios quedarán obrigados a executar as prestacións do SAF, en atencións de carácter doméstico e atencións de carácter persoal, seguindo as liñas xerais de actuación marcadas na ordenanza municipal do servizo.
- O traballador/a social da empresa será o/a encargado/a elaborar o proxecto de intervención individualizado, en coordinación coas traballadoras sociais municipais. Unha vez concretados os obxectivos, as tarefas a realizar e os horarios, faralle chegar o documento á/ó auxiliar de axuda no fogar.
- Garantirá unha supervisión directa do servizo prestado, que será realizada sempre que sexa necesario, e como mínimo cunha periodicidade bimensual. Emitirá un informe individual de seguimento de cada supervisión ós Servizos Sociais Municipais. O informe conterá información relativa á evolución do/a usuario/a na prestación do servizo, nivel

de adaptación, consecución de obxectivos, participación do contorno familiar, necesidade de cambio na intervención, e todas aquelas circunstancias relativa á calidade do servizo e o benestar do/a usuario/a. Tamén remitirá mensualmente un informe sobre a prestación efectiva do servizo. Asemade, calquera circunstancia relevante na prestación do servizo deberá ser informada de inmediato, sen esperar á elaboración nin remisión do correspondente informe.

- A empresa atenderá ás persoas beneficiarias nos días e horas sinalados independentemente da organización do seu persoal a efectos de descanso semanal, vacacións, enfermidade, etc.
- A empresa adxudicataria deberá incorporar o anagrama do Concello Arzúa a todos os materiais que vaia a empregar na execución do contrato.
- Con respecto á roupa de traballo, á empresa adxudicataria deberá proporcionar ás/ós auxiliares de axuda no fogar un uniforme completo e en número necesario, de idénticas características ó uniforme modelo que se lle fará chegar á empresa adxudicataria dende o Concello. Dito uniforme incluírá as seguintes pezas: pantalón, casaca, chaqueta e zocos. Nos uniformes figurará a imaxe corporativa do Concello de Arzúa e o texto: **Servizo de axuda no fogar**. O uso do uniforme e de obrigado cumprimento só durante a realización da prestación do servizo. Queda totalmente prohibido a utilización do uniforme oficial para realización de tarefas alleas á prestación do servizo.
- Cambiar de Auxiliar de Axuda no Fogar, cando este non se adapte ó perfil axeitado e xurda outra dificultade valorada pola/o traballadora social que realice o seguimento do caso. Calquera cambio de auxiliar por parte da empresa, será previamente autorizado polo/a traballador/a social municipal responsable do servizo de axuda no fogar.
- A empresa comunicará por escrito (ou mail) a data de inicio real do servizo e nome da/o auxiliar asignada/o ao/á mesmo/a. Acudirá ás reunións ás que se lle convoque por parte do Concello a fin de coordinar actuacións, seguimento de casos, cuestións xerais. Tamén deberán acudir, de ser chamadas/os, as/os auxiliares de axuda no fogar para o seguimento e avaliación dos plans de traballo.
- A empresa adxudicataria non poderá encomendar a realización do servizo ao persoal que teña relación de parentesco coa persoa usuaria, ata o 2º grao de afinidade e o 3º de consanguinidade.
- Os/As traballadores/as deberán ter formación técnica en materias propias do servizo que deben levar a cabo. As/os auxiliares do Servizo de Axuda a Domicilio contarán coa formación e coas autorizacións que a lexislación esixa ou poida esixir nun futuro. A tal efecto, a empresa adxudicataria do servizo de axuda no fogar, deberá contar cun plan anual retribuído de formación, cun mínimo de 30 horas, que deberá recoller en todo caso, os obxectivos, a metodoloxía, a relación de accións formativas, e o número de horas de formación ás que cada traballadora e traballador terá dereito.
- Entregar ó persoal responsable a nivel municipal copia da documentación referida a formación esixida os auxiliares de saf.
- Presentar unha memoria anual da actividade obxecto do contrato antes do día 15 do

mes de xaneiro de cada ano.

- A empresa disporá dos medios telemáticos e persoais necesarios para garantir a correcta comunicación co Concello de Arzúa en horario de oficina (8:30 a 15:00), así como para poder realizar todas as xestións necesarias durante toda a banda horaria de prestación do servizo.
- A empresa adxudicataria do servizo de axuda no fogar realizará o servizo a través de traballadoras/es auxiliares de axuda no fogar con formación específica acreditada de cursos de axuda no fogar.
- En caso de que os adxudicatarios teñan parte do seu persoal en período de formación ou en prácticas, estas últimas realizaranse sempre en compañía dun/dunha auxiliar de Axuda a Domicilio con suficiente experiencia, previo consentimento do técnico municipal responsable do Servizo, e da persoa usuaria.
- A empresa será responsable da calidade técnica dos servizos realizados así como das consecuencias que se deduzan para o Concello ou para terceiros das omisións, erros, métodos inadecuados ou conclusións incorrectas da execución do contrato. Serán por conta do adxudicatario as indemnizacións que se poidan reclamar por danos ou perdas con ocasión da prestación do servizo por causa imputable a ela ou ao persoal ao seu servizo.
- A entidade prestadora aceptará alumnos de formación en prácticas: auxiliares de axuda a domicilio, traballador@s sociais, educador@s sociais, asistentes persoais, terapeutas ocupacionais, psicólog@s, etc... que en ningún caso poderán substituír un posto de traballo, e que realizarán as prácticas acompañad@s por un profesional dependente do prestador do servizo, previa autorización do técnico de Servizos Sociais e das persoas usuarias.
- A entidade deberá dispor de dúas auxiliares para aqueles domicilios en que, por diferentes motivos, sexa necesario para a realización das tarefas de atención persoal ou ben de voluntariado.

IX. OBRIGAS DOS/AS AUXILIARES DE AXUDA NO FOGAR

- Deberán manter sempre, e inescusablemente o segredo profesional en canto ao que suceda en cada domicilio.
- Darán parte inmediato á empresa daquelas circunstancias que poidan vincularse a unha situación de violencia doméstica ou abandono de menores, anciáns ou persoas que teñan limitadas as súas capacidades físicas e/ou psíquicas e non poidan valerse por si mesmas.
- Non poderán aceptar en ningún caso calquera tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte dos usuarios, nin chegar a acordos cos beneficiarios ou cos seus familiares relativos á prestación de servizos ao marxe do SAF. O incumprimento destas obrigas, dará dereito ao Concello a esixir á empresa adxudicataria que se aparte á auxiliar de que se trate da prestación do servizo de axuda

no fogar do Concello de Arzúa, dende o mesmo momento en que se detectara algunha destas incidencias, e en caso de non ser atendido o requirimento, mesmo á resolución do contrato.

- En ningún caso poderán entrar no domicilio da persoa usuaria sen consentimento do titular do mesmo.
- A entrega de chaves do domicilio por parte do usuario á/ó auxiliar de axuda no fogar deberá ser comunicada previamente ao Concello, e en todo caso, a responsabilidade do uso que se faga das mesmas vincula directamente á empresa e a ós usuarios, sen que poida alcanzar en ningún caso dita responsabilidade ao Concello.
- A/O auxiliar de axuda no fogar deberá asinar a súa conformidade co proxecto de intervención individual de cada beneficiario e ter unha copia do mesmo, que lle será facilitada polo/a traballador/a social da empresa.
- A/O auxiliar de axuda a domicilio en ningún caso poderá proceder ó cobro -nin sequera con autorización expresa- dos haberes, de calquera natureza, do usuario.
- Teranse en conta tamén todas as obrigas recollidas na Ordenanza do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Arzúa.

X. PROTECCIÓN DE DATOS

A entidade adxudicataria e o persoal que empregue obríganse ao cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal en relación cos que coñezan por razón da prestación do servizo, así como ao respecto do segredo profesional.

A empresa adxudicataria do servizo absterase de obter outros datos persoais das persoas usuarias, distintos dos subministrados polo Departamento de Servizos Sociais do Concello.

Asemade, os datos facilitados dende o citado Departamento non poderán empregarse para outros fins distintos aos establecidos no programa de axuda no fogar, quedando prohibida a súa publicación, e/ou utilización para calquera outra actividade allea ao servizo e ao Departamento de Servizos Sociais do Concello de Arzúa.