



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CON BASE EN VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL MUNICIPIO DE ALHAMA DE MURCIA.

I. OBJETO DEL SERVICIO.-

Es objeto del presente servicio la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio ordinario en el Municipio de Alhama de Murcia, ofreciendo la atención sociosanitaria, doméstica y de atención personal a personas con limitaciones en su autonomía (mayores, discapacitados y/o familias) de lunes a viernes, que no tienen resuelto su grado de dependencia y/o la prestación del SAD derivada de ello.

El servicio de ayuda a domicilio municipal se encuentra sujeto a lo establecido en el Decreto 124/2002, de 11 de Octubre de 2002, por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.-

La Ayuda a Domicilio se define como una prestación básica del Sistema de Servicios Sociales que tiene por objeto proporcionar, en el propio domicilio, una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador a los individuos y familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, evitando en la medida de lo posible institucionalizaciones innecesarias. Este servicio se realiza a través de las auxiliares de ayuda a domicilio y se concreta en la ejecución de determinadas prestaciones cuyo alcance y contenido se detalla en este pliego.



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

La prestación de Ayuda a Domicilio debe reunir, como mínimo, las siguientes características:

- Integral y polivalente, atendiendo diferentes necesidades del individuo dentro del marco general de servicios sociales
- Complementaria a las redes internas de apoyo personal y social
- Preventiva, rehabilitadora y educativa

Los fines del servicio son los dispuestos en el art. 4 del Decreto 124/2002, de 11 de noviembre.

Los beneficiarios del servicio vendrán determinados, previa solicitud y posterior baremación, por el Centro municipal de SS.SS del Ayuntamiento de Alhama de Murcia, de acuerdo con los procedimientos definidos para ello, (decreto Nº 124/2002, de 11 de octubre) y desarrolladas en este apartado.

La atención al beneficiario será correcta en todo momento, en calidad y forma adecuada, planteando cualquier problema que surgiera en la relación "auxiliar-beneficiario" a la trabajadora social responsable del servicio en el Centro municipal de SS.SS del Ayuntamiento de Alhama de Murcia, de forma inmediata, con el fin de buscar alternativas.

El estilo de trabajo será aquel que desarrolle la mayor autonomía posible para el beneficiario.

III. ACTUACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.-

La prestación de ayuda a domicilio consistirá en la realización de todas aquellas tareas necesarias para la atención de las necesidades de las personas beneficiarias del servicio.



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

Las actuaciones a contratar son las siguientes:

Actuaciones de carácter doméstico: Se entienden como todas aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar que están referidas, entre otras, a:

- Relacionadas con el **mantenimiento** de la vivienda:
 - limpieza de la vivienda; de choque y ordinaria
 - Pequeñas reparaciones; poner bombillas, arreglar cortinas,....

- Relacionadas con la **alimentación** del beneficiario
 - Cocinado de alimentos en el hogar
 - Compra de alimentos a cuenta del usuario

- Relacionadas con el **vestido** del beneficiario
 - Lavado, repaso y planchado de ropa en el domicilio
 - Orden de la ropa
 - Compra de ropa a cuenta del usuario

Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que fundamentalmente recaen sobre el propio beneficiario de la prestación, dirigidas a promover y mantener su bienestar personal y social. Estas actuaciones se pueden concretar en las siguientes actividades:

- Apoyo en la higiene personal: ducha, baño, cambio de ropa, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual.
- Ayuda para la ingesta de alimentos de todos aquellos que no puedan hacerlo por si mismos.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas y/o con incontinencia a fin de evitar la formación de úlceras
- Movilización en casa, levantar y acostar de la cama, traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa).



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tif. 968 631 895 – Fax 968 631 594

- Ayuda para la toma de medicamentos prescritos por facultativo y pequeñas curas. Las atenciones sanitarias auxiliares tales como curas, inyecciones, enfermería, podología y otras, serán proporcionadas por la red de salud normalizada.
- Acompañamiento a visitas y paseos con fines sociales, médicos, gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona beneficiaria
- Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía de las personas

Actuaciones de carácter psicosocial y educativo. Son aquellas que están dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otras, estas actividades se podrán concretar en:

- Apoyo en la organización económica y familiar
- Apoyo en la planificación de la higiene personal
- Apoyo en la formación de hábitos convivenciales
- Apoyo en la integración y socialización

IV. HORARIOS.

El Servicio se prestará con la periodicidad diaria, semanal o mensual que para cada beneficiario se determine, y con la duración en horas y tramo horario que, igualmente, se fije para cada uno de ellos por parte de la trabajadora social responsable del Centro municipal de Servicios Sociales de Alhama de Murcia, debiendo la empresa adjudicataria adaptarse a estas circunstancias para el buen funcionamiento del SAD

El posible horario de los trabajos será el comprendido entre los tramos de 8:00 de la mañana a 20:00 de la tarde, en servicio ordinario (de lunes a viernes), con la posibilidad excepcional y temporal de prestar alguna hora, según criterio profesional de la trabajadora social responsable y por situación de urgente necesidad durante festivos y fines de semana.



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

V. PROFESIONALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.-

Será de cuenta de la adjudicataria la obligación de disponer de los medios técnicos, materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio.

El adjudicatario contará con una plantilla de personal de auxiliares de ayuda a domicilio y con un coordinador, suficientemente cualificado para prestar el servicio contratado y estará obligado a propiciar y facilitar su continuo reciclaje. El número de auxiliares a contratar será del necesario para la normal prestación del servicio, del total, la mitad deberá disponer de vehículo adecuado para trasladarse a los domicilios de los beneficiarios y prestar el servicio, cuando las necesidades así lo determinen.

La entidad adjudicataria tratará que se produzcan los mínimos cambios posibles de auxiliar con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. No obstante, siempre que se produzca un cambio, la entidad adjudicataria deberá comunicarlo, a la mayor brevedad posible y siempre antes de realizar el cambio, a la trabajadora social y al usuario afectado.

El adjudicatario deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y seguridad e higiene en el trabajo, cuya comprobación podrá exigirse en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

La adjudicataria deberá indemnizar los daños que se pudiesen causar a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño se haya producido por causas imputables exclusivamente al Ayuntamiento.

La dependencia laboral y/o contractual de estos profesionales corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria.



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere que los profesionales que prestan el servicio lo hagan de forma estable, por lo que la empresa adjudicataria estará obligada a subrogar al personal que actualmente presta el servicio (ver Anexo I), manteniendo, como mínimo, las condiciones laborales actuales de cada uno de los trabajadores.

Las vacaciones, incapacidades laborales y ausencias, cualquiera que sean las causas de las mismas, serán debidamente suplidas por la entidad adjudicataria con personal de idéntica cualificación y aptitud, sin que medien más de tres días para lo mismo, de manera que el servicio no sufrirá interrupción alguna durante la vigencia del Contrato

AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

Las auxiliares de ayuda a domicilio deberán tener formación y capacidad técnica suficiente para desempeñar todas las tareas de forma eficaz y profesional, además de otras tareas de similar naturaleza que se les pudieran encomendar. Estarán acreditadas mínimamente con la cualificación profesional de "Atención sociosanitaria a personas dependientes en domicilio" y en caso de no estarlo la empresa velará por orientar y motivar a sus trabajadores para la consecución de la requerida titulación, como mínimo.

Las funciones y tareas del auxiliar de ayuda a domicilio serán las siguientes:

- Ejecutar las tareas propias de atención al usuario
- Formar y colaborar en la adquisición de hábitos y actividades en pro de la autonomía de la persona
- Supervisar el entorno y valorar para prevenir accidentes domésticos (ubicación del mobiliario, eliminación de enseres, control de fuegos y otros peligros domésticos, etc)
- Prevenir y orientar para llevar un buen control y seguimiento médico, hábitos saludables de alimentación, higiene,....
- Asesorar sobre realización de mejoras y adquisiciones de enseres y utensilios que potencien el confort y la autonomía como ayudas técnicas, tipo de ropa, etc...)



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

- Participar en las reuniones de coordinación, valoración y seguimiento del servicio quincenales y otras a las que pudiera ser convocado
- Reaccionar ante casos de urgencia: accidentes domésticos, cuidados sanitarios urgentes, imprevistos....)
- Observar y trasladar la información importante a la empresa y la Trabajadora Social del SAD sobre aspectos relevantes en la vida cotidiana de los usuarios y del propio servicio:
 - Cambios importantes en la salud y la autonomía del beneficiario del SAD como de otro miembro de la unidad de convivencia.
 - Problemas de relación entre el beneficiario y la auxiliar del SAD
 - Negativas y dificultades para el correcto desarrollo del servicio por parte del beneficiario
 - Otras necesidades detectadas en el domicilio (falta de alimentos, ropa, higiene...)
 - Ausencias imprevistas del beneficiario en el domicilio
 - Cualquier otra situación que pueda alterar la prestación del servicio
 - Riesgos para la integridad física y/o psíquica de las personas atendidas o del auxiliar

La coordinación entre las auxiliares de ayuda a domicilio de la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento, de manera inicial, quedará establecida en una hora quincenal, durante la misma se facilitará a cada auxiliar de ayuda a domicilio las instrucciones vinculantes sobre horario, forma y modo de prestación del servicio. Si el Ayuntamiento, considerara necesaria otra cosa, la empresa adjudicataria se atenderá a ello.

DIRECTOR/COORDINADOR

La empresa deberá nombrar un director/coordinador (deberá tener la titulación de Trabajador Social o Psicólogo) que será el receptor de las instrucciones señaladas por el Ayuntamiento, deberá estar localizable y disponible las 24 horas y 365 días al año, y tendrá capacidad para:



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tif. 968 631 895 – Fax 968 631 594

- Participar en la coordinación y seguimiento del SAD conjuntamente con la trabajadora social responsable del Ayuntamiento.
- Organizar la ejecución del Servicio e interpretar y poner en práctica las orientaciones recibidas del Ayuntamiento.
- Colaborar en la facturación de los usuarios, según precio público establecido por el Ayuntamiento.
- Cooperar en la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución. del proyecto.
- Comunicar a la trabajadora social municipal cualquier variación, problema o anomalía que se detecte en el beneficiario o su entorno y que pudiera ser objeto de intervención por parte de Servicios Sociales y/o que modificara las condiciones de prestación del servicio.
- Organización y coordinación de Recursos Humanos.
- Seguimiento de los usuarios en conjunto con la trabajadora social responsable municipal.
- Elaborar y mantener actualizado un Libro-Registro de usuarios, con la determinación de todos los datos importantes (datos personales, horas de servicio asignadas, precio del servicio, auxiliar asignada, registro de incidencias, etc.)
- Otras que puedan determinarse

El coordinador será sustituido por persona con similar formación y competencias por cualquier causa (enfermedad, vacaciones,...). La coordinación entre la persona designada por la adjudicataria y la trabajadora social municipal responsable quedará establecida inicialmente en dos horas quincenales, sin perjuicio de que por las necesidades del servicio se pudiera establecer variación por parte del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Alhama de Murcia, designará una trabajadora social responsable del servicio, a la que corresponderá supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia
Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

VI. FUNCIONAMIENTO, CONTROL Y COORDINACIÓN.-

Las relaciones entre el adjudicatario y el Ayuntamiento se canalizan a través del Centro Municipal de Servicios Sociales, mediante la trabajadora social responsable y la coordinadora del servicio designada por la empresa.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de fijar cuantas reuniones de coordinación se estimen necesarias, así como de emanar protocolos e instrucciones concretas que desarrollen obligaciones contenidas en el presente Pliego y que serán de obligado cumplimiento por la empresa adjudicataria.

Anualmente la empresa contratante realizará una completa "Memoria Anual de Servicio" que remitirá al Ayuntamiento antes del 15 de enero de cada año, donde se recogerá la información cuantitativa y cualitativa, relativa al proceso y a los resultados del funcionamiento del servicio, asimismo deberá contener la evaluación de satisfacción de los usuarios y/o familiares.

VII. PRECIO DEL CONTRATO.

El precio a la baja del contrato comprende todos los gastos que la empresa deba realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, seguros, desplazamientos, horarios del personal técnico a su cargo, y toda clase de impuestos y tributos.

El **precio unitario máximo** por el que se facturará el servicio es el siguiente:

HORA DE SERVICIO: **13,10 €** (TRECE EUROS), más **0,52 €** (CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EURO) en concepto de 4% de IVA

*El precio máximo anual del contrato corresponde al coste de **2.400 horas anuales**, por lo que será de **31.440,00 €**, más **1.257,60,00 €**, en concepto de 4% de IVA*



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

Se facturarán tantas horas de servicio como hayan sido prestadas de forma efectiva en el mes en curso y en función del número de usuarios de cada momento. Dicha factura deberá ser entregada en el Ayuntamiento con copia desglosada del servicio por usuarios a la trabajadora social responsable para la supervisión del servicio.

VIII. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración inicial del contrato será de **DOS años**, comprendido entre el día 16 de Septiembre de 2017 y el 15 de septiembre de 2019, ambos incluidos. El contrato será susceptible de ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes, y por anualidades, hasta dos años más, sin que la duración del contrato inicial más las posibles prórrogas pueda superar los cuatro años.

IX. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN Y PONDERACIÓN.

A. CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR: MEMORIA/PROYECTO DE TRABAJO

Se valorara hasta un **máximo de 10 puntos**

Se valorara el proyecto de trabajo para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que la empresa presente, atendiendo a la realidad del municipio y de acuerdo con los siguientes criterios:

- Presentación de la documentación; claridad expositiva en el proyecto con especial referencia a la organización, estructuración, fundamentación, facilidad de acceso al documento y apartados contenidos (hasta 2 puntos para la mejor oferta)
- Metodología: objetivos, funcionamiento básico, distribución de tareas entre los profesionales, organización de horarios y calendarios,



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalia de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalia de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

abordaje de posibles sustituciones de personal, supervisión de la labor del equipo profesional del servicio, plan general de intervención, actuaciones a desarrollar en el servicio con especial referencia a la inclusión de iniciativas innovadoras,... (hasta 3 puntos para la mejor oferta)

- Organización y funcionamiento: sistema de coordinación, organización del trabajo, protocolización de las actuaciones. (altas, bajas, inicio del servicio, seguimiento del servicio, evaluación, ausencias, etc...). Para poder valorar este apartado es imprescindible que por cada protocolo se detalle el nombre del protocolo, el/los objetivo/s del mismo, una breve descripción de la situación en que sería aplicable el protocolo y un esquema explicativo donde se clarifique el procedimiento de actuación (hasta 3 puntos para la mejor oferta)
- Diseño de un sistema de Evaluación del Servicio (hasta 2 puntos para la mejor oferta)

B. CRITERIOS QUE NO DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR:

Criterio de Adjudicación nº1 : Precio ofertado.

Se valorará hasta un **máximo de 10 puntos**, la Mejora en el precio ofertado respecto del tipo. Para la valoración de este criterio se aplicara la formula siguiente:

$$\text{Puntuación} = 10 \times \frac{(\text{importe de licitación} - \text{precio oferta a valorar})}{(\text{importe de licitación} - \text{precio oferta menor importe})}$$

Criterio de Adjudicación nº 2: Prestaciones complementarias o superiores a las exigidas.

Se valorará **hasta un máximo de 80 puntos**:



AYUNTAMIENTO
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA
Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas
30840. ALHAMA DE MURCIA
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

- Por poner a disposición del Ayuntamiento una **bolsa de horas** para situaciones de urgencia/emergencia que, de forma gratuita para los beneficiarios del servicio, se presten a las personas que a juicio del Centro Municipal de Servicios Sociales se valoren. Se valoraran 5 puntos por cada 15 horas anuales. Máximo de 25 puntos.

- Organizar un **servicio de acompañamiento para gestiones importantes** (banco, citas médicas, etc) a aquellos beneficiarios del servicio que no cuentan con apoyo familiar y lo requieren, a juicio del Centro Municipal de Servicios Sociales. Se valoraran 5 puntos por cada 15 horas anuales. Máximo de 10 puntos.

- Propuesta de un **psicólogo/a** que oriente la labor del auxiliar de ayuda a domicilio y sirva de apoyo emocional a los beneficiarios del servicio. Se valoran 5 puntos por cada 5 horas mensuales de servicio. Máximo de 15 puntos.

- Por organizar un mínimo de tres encuentros al año con beneficiarios y un mínimo de tres encuentros al año con familiares del servicio de ayuda a domicilio, en torno a temas de interés para los mismos y dependiendo de las necesidades de cada momento. Se proponen dos áreas generales, será necesario justificar la propuesta. Máximo 30 puntos.
 - GRUPO TERTULIA (familiares): 15 PUNTOS
 - GRUPO INFORMACIÓN SOBRE TEMAS DE INTERES (beneficiarios): 15 PUNTOS



Alhama de Murcia a 13 de julio de 2017


Magdalena Carreño Sánchez

Trabajadora Social