



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS  
DE AYUDA A DOMICILIO EN FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS  
PARA PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES**

## **1. OBJETO**

El presente Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas relativas a la prestación del servicio de ayuda a domicilio en fines de semana y días festivos para personas mayores y/o con discapacidad, incluido en el Programa de Mayores y Dependencia, de conformidad con la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia; el Decreto 124/2002, de 11 de octubre, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias del Ayuntamiento de Jumilla, publicado en el BORM de 21 de junio de 2008; y el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

La finalidad de este servicio es prestar atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (personas de edad avanzada y/o discapacitadas del municipio de Jumilla), que permita y favorezca a las personas o familias la permanencia en su medio habitual de vida, cuando se hallen en circunstancias en las que no es posible la realización de sus actividades habituales o en situaciones de conflicto familiar por alguno de sus miembros que supongan un peligro para la continuidad de la convivencia autónoma.

## **2. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Las atenciones de carácter personal de ayuda a domicilio en fines de semana y festivos es un complemento de la prestación básica del servicio de ayuda a domicilio dirigido al conjunto de población que cuenta con limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria en su medio habitual. Dicho servicio ofrece atención directa, en el propio hogar del usuario, mediante el desarrollo de actividades de apoyo en atención personal e higiene, apoyo social y de relación, de carácter temporal o permanente, que favorezcan la permanencia e integración de la persona en su entorno habitual, el incremento de su autonomía funcional y la mejora de su calidad de vida. Este servicio persigue los siguientes objetivos:

- Apoyar o sustituir a la familia en la realización de la atención higiénico-sanitaria y el cuidado personal.
- Realización de gestiones diversas de apoyo a la persona o familia, cuando éstas no puedan realizarlas por sí mismas.
- Potenciar la creación de hábitos y destrezas en relación a la higiene y organización doméstica.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudiera requerir la intervención de otros servicios.



### 3. USUARIOS

Podrán ser beneficiarios de esta prestación aquellos usuarios del servicio de ayuda a domicilio que requieran necesariamente la ayuda de otra persona para realizar actividades de autocuidado. Los criterios generales para el acceso y la valoración de la necesidad del servicio quedan establecidos a través del baremo utilizado para el conjunto de servicios de ayuda a domicilio en el Decreto 124/2002, de 11 de octubre, por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias del Ayuntamiento de Jumilla.

### 4. FUNCIONES Y TAREAS DEL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

El auxiliar de ayuda a domicilio es el profesional que desarrolla su labor en el domicilio de la persona o núcleo familiar atendido, efectuando, bajo indicación de los técnicos municipales, diferentes actividades tendentes al logro de determinados objetivos. Con carácter general, en el desempeño de sus funciones, los auxiliares adecuarán su intervención a las características de las personas a atender y a los objetivos planteados por el Trabajador Social. Las tareas deberán abordarse en función de las capacidades y limitaciones que presenten las personas usuarias, fomentando su autonomía y potenciando el mantenimiento de habilidades y capacidades de las mismas.

#### Funciones:

- Ejecutar el programa de tareas encomendado.
- Formar y enseñar la persona usuaria para que pueda realizar determinadas actividades por sí misma o con ayuda.
- Prevenir y orientar, a través de la observación continua, para el conocimiento y detección de nuevas necesidades o limitaciones sujetas a mejoras (control y seguimientos médicos, alimentación, higiene, etc.).
- Supervisar el adecuado estado de fuentes de riesgo para evitar accidentes domésticos.
- Asesorar sobre realización de mejoras y adquisiciones de enseres y utensilios que potencien el confort y la autonomía.
- Participar en las reuniones de coordinación, valoración y seguimiento del caso a las que sea convocada.
- Reaccionar ante casos de urgencia (accidentes domésticos, cuidados sanitarios urgentes,...) para la notificación inmediata, si procede, a los servicios médicos, familia y Trabajador Social del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Observar y trasladar información de forma continuada al Trabajador Social del Servicio de Ayuda a Domicilio sobre aquellos aspectos relevantes en la vida de las personas usuarias, así como en el desarrollo del propio servicio, todo ello con el fin de adecuar el servicio a las necesidades de las personas atendidas.

#### Tareas incluidas:



## EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 31  
30520 JUMILLA (Murcia)

Este servicio comprende exclusivamente la prestación básica de carácter personal que, a efectos del servicio de ayuda a domicilio extraordinario, engloba aquellas actividades dirigidas al usuario cuando éste no puede realizarlas por sí mismas y precise:

- Aseo personal completo, que comprenderá la ayuda al usuario para mantener su higiene corporal, o la realización directa por parte del auxiliar de ayuda a domicilio en los casos en que el usuario no pueda valerse por sí mismo.

Si además se diera la circunstancia de que el beneficiario está encamado, el auxiliar de ayuda a domicilio seguirá las instrucciones adecuadas a fin de evitar la formación de escaras u otros problemas derivados de dicha situación. Este servicio incluirá también el lavado y limpieza de escaras, cambio de bolsas recolectoras y demás tareas que, por su naturaleza, no precisen la intervención de personal sanitario cualificado. En caso de que sea necesaria esta asistencia sanitaria, la auxiliar de ayuda a domicilio se abstendrá de realizarlas, quedando obligado a poner esta circunstancia en conocimiento de la responsable del contrato.

- Control y seguimiento de la administración de la medicación señalada por los médicos, si no hubiera familiar o allegado del usuario que pueda hacerlo con las debidas garantías, así como control de la alimentación en caso de regímenes especiales.
- Ayuda en la ingesta de alimentos.
- Administración, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo, así como la observación del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Ayuda en el desplazamiento por el interior de la vivienda, y al levantarse o acostarse en la cama.

Las tareas incluidas en este servicio serán prestadas por el auxiliar de ayuda a domicilio con eficacia y respeto a la persona del usuario, teniendo en cuenta siempre su dignidad.

El auxiliar deberá avisar a la responsable del contrato de cualquier incidencia o alteración en el estado del beneficiario o de cualquier circunstancia que varíe, incremente o disminuya sus necesidades personales.

### Tareas excluidas

No quedarán incluidas en el servicio de ayuda a domicilio las funciones no señaladas en los apartados anteriores, como las que se relacionan a continuación, a título meramente enunciativo:

- Hacer arreglos de cierta entidad en la vivienda: pintura, empapelado, etc.
- Limpieza de la vivienda, en lo que no esté directamente relacionado con el servicio personalizado al usuario y cuando no lo determine específicamente el servicio.



- Prestación del servicio durante la noche o fuera de las horas estipuladas para cada usuario en concreto.
- Ir a buscar al usuario a un lugar distinto de su domicilio habitual, salvo casos excepcionales determinados por la responsable del contrato.
- Tareas que requieran un esfuerzo físico por parte del Auxiliar que ponga en peligro su salud.
- Tareas de carácter sanitario y, en general, todas aquellas que supongan para el Auxiliar una especialización de la que carece, como, por ejemplo: poner inyecciones (salvo tratamiento de diabetes con insulina bajo autorización médica), colocar o quitar sondas, suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra, o ayudar al usuario en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento.

## 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez determinados los usuarios, el Ayuntamiento pondrá esta circunstancia en conocimiento de la empresa adjudicataria (por teléfono, correo electrónico o fax), indicando:

- Las personas usuarias del servicio (altas y bajas).
- El número de horas y la frecuencia con que haya de prestarse el servicio en cada caso y el horario concreto en aquellas prestaciones que lo requieran, a fin de que la empresa elabore el horario del Auxiliar correspondiente.
- Las atenciones específicas de cada usuario.
- Las modificaciones que sean precisas introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.

El inicio efectivo de la prestación no podrá ser posterior a 3 días desde la recepción de la comunicación de alta del usuario. No obstante, en casos de extrema urgencia determinados por la responsable municipal, el plazo de inicio del servicio se reducirá a 48 horas. La empresa estará obligada a comunicar a la responsable del contrato la fecha de inicio efectivo de la prestación del servicio a cada usuario, correspondiendo a dicha responsable la confirmación de la materialización y la calidad de dichos servicios.

El horario normal de prestación de los servicios será sábados, domingos y días festivos, de 08:00 a 22:00 horas.

En la prestación del servicio, la empresa adjudicataria y los Auxiliares encargados de la asistencia directa tendrán en cuenta lo siguiente:

- No podrán utilizar el vehículo particular para el transporte del usuario.
- No podrán estar en posesión de las llaves del domicilio, ni permanecer solos en el domicilio del beneficiario sin autorización de la responsable del contrato.
- Deberán comunicar inmediatamente al Centro de Servicios Sociales la no localización de un usuario en su domicilio en horas de servicio.



Corresponderá en exclusiva a los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales el conocimiento y la intervención respecto de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio, por lo que la empresa contratista estará obligada a poner inmediatamente en conocimiento de aquéllos cualquier información sobre dichos beneficiarios que pudiera resultar de interés.

También corresponderá a dichos técnicos la evaluación continuada de los usuarios del servicio y la determinación de los cambios en las prestaciones que de ella se deriven.

## **6. MEDIOS PERSONALES**

La empresa adjudicataria está obligada a aportar los medios personales necesarios para la prestación del servicio, incluyendo en su plantilla a un Trabajador Social, y establecerá respecto de los mismos las medidas de control de asistencia y cumplimiento de tareas, en la forma que determine el Ayuntamiento.

La empresa deberá presentar el currículum de los profesionales adscritos a la prestación del servicio, con especial mención a la formación específica para el puesto de trabajo que desarrolla. Además, todos los auxiliares de ayuda a domicilio deberán estar en posesión del carné de manipulador de alimentos, actualizado y expedido por entidad autorizada.

La empresa promoverá y realizará cursos de formación y reciclaje para los Auxiliares de ayuda a domicilio.

La empresa deberá llevar un seguimiento psicofísico de los Auxiliares de ayuda directa y, especialmente, comprobará que no padecen ninguna enfermedad infecto-contagiosa. A estos efectos, deberá aportar anualmente justificante médico de haber efectuado los debidos controles.

En caso de bajas por enfermedad, vacaciones u otras circunstancias que determinen la ausencia del trabajador de su puesto, la empresa contratista estará obligada a la sustitución de éste con otra persona que reúna el perfil y formación adecuada al puesto de trabajo, comunicándolo a la responsable del contrato.

En caso de huelga, la empresa adjudicataria negociará con la responsable del contrato los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos.

## **7. CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

Dadas las especiales características de los usuarios del servicio, es indispensable que la atención se preste en un clima de confianza y seriedad que trascienda la mera ejecución mecánica de la prestación. En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá:

- Dar al personal adscrito a la prestación del servicio las órdenes oportunas para cubrir las prestaciones que se determinen.
- Procurar que haya los mínimos cambios en la atención del usuario con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA**

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 31  
30520 **JUMILLA** (Murcia)

Cuando la empresa contratista estime la conveniencia de un cambio en la persona encargada de la asistencia directa, lo comunicará a la responsable del contrato, razonando las causas que lo justifican y la previsible mejora en la calidad del servicio, correspondiendo a ésta la decisión en última instancia.

Al inicio de la prestación, o cuando la auxiliar responsable sea objeto de sustitución, la persona encargada de la asistencia deberá presentarse al beneficiario en compañía de la Trabajadora Social responsable, salvo en casos de urgencia, en que el auxiliar podrá presentarse solo.

La empresa y el personal que preste la atención deberán eludir todo conflicto personal con los beneficiarios del servicio, informando expresamente a la responsable del contrato para que ésta resuelva.

El personal de la empresa realizará sus tareas de conformidad con los principios de eficacia, diligencia y buena fe, cumpliendo las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente y manteniendo en todo caso el secreto profesional.

Se establecerán reuniones ordinarias una vez al mes entre la representante de la empresa contratista, la Trabajadora Social de ésta y la responsable municipal para tratar todos los asuntos referentes a la ejecución del servicio, así como cuantas reuniones extraordinarias sean necesarias en casos de urgencia.

Al finalizar el contrato, la empresa deberá aportar **memoria** anual pormenorizada de la realización del servicio.

En Jumilla, a 30 de octubre de 2015.

LA COORDINADORA DEL PROGRAMA DE MAYORES Y DEPENDENCIA  
DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo. Rosario Molina Mateos