



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO".

CLÁUSULA PRIMERA.- Ayuda a Domicilio Básica.

El presente Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas relativas al servicio de ayuda a domicilio (básico, en fines de semana y respiro familia) para los beneficiarios del término municipal de Jumilla. Este servicio está concertado entre la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Jumilla.

El servicio de ayuda a domicilio tiene por objeto permitir a las personas o familias la permanencia en su medio habitual de vida, cuando se hallen en circunstancias en las que no sea 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.

Las tareas de los Auxiliares de ayuda a domicilio encargados de la ejecución material del contrato tenderán al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Apoyar o sustituir a la familia en la realización de tareas domésticas.
- Colaborar en 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.

Las actividades incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio, que son las que se indican a continuación, serán prestadas por el Auxiliar de Ayuda a Domicilio con eficacia y respeto a la persona del beneficiario, teniendo en cuenta siempre su dignidad.

A) Tareas generales de atención en el hogar.

- Limpieza de la vivienda, que alcanzará el nivel razonable de limpieza cotidiana, salvo en los casos específicos de necesidad que sean determinado por el Trabajador Social responsable. Éste informará a los beneficiarios del servicio de la necesidad de tener los utensilios indispensables mínimos para realizar esta labor.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 **JUMILLA** (Murcia)

- Lavado de ropa, siempre que se disponga de lavadora en el domicilio.
- Realización de compras domésticas a cuenta del beneficiario del servicio.
- Cocinado de alimentos, que consistirá en preparar la comida en el domicilio del beneficiario. Este servicio comporta una dedicación especial relativa a los hábitos alimenticios, procurando cambiar éstos cuando fuere necesario y tratando de adecuarlos a su estado, condición y necesidades.

B) Tareas de atención personal.

- Aseo personal completo, que comprenderá la ayuda al beneficiario para mantener su higiene corporal o la realización directa por parte del auxiliar de ayuda a domicilio en los casos en que el beneficiario no pueda valerse por sí mismo. En estos casos, 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, el auxiliar de ayuda a domicilio se abstendrá de realizarlas, quedando obligado a poner esta circunstancia en conocimiento del Trabajador Social correspondiente.

- Ayuda en el desplazamiento por el interior de la vivienda, y al levantarse o acostarse en la cama.
- Acompañamiento a visitas médicas, así como recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario.
- 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.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

- Avisar al Trabajador Social responsable de cualquier incidencia o alteración en el estado del beneficiario, o de cualquier circunstancia que varíe, incremente o disminuya sus necesidades personales o de vivienda.
- Atención a la infancia: cuidado y atención de los niños en casos de problemas familiares que afecten a su bienestar (ausencia de uno de los padres por enfermedad o muerte, familias monoparentales, etc.).
- Tareas formativas referidas al trabajo con familias desestructuradas (preparación de menús económicos, organización de las tareas cotidianas del hogar, etc.).

C) Tareas excluidas

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

- Hacer arreglos de cierta entidad en la vivienda: pintura, empapelado, etc.
- Limpieza en profundidad de la casa en lo que no esté directamente relacionado con el servicio personalizado al usuario, siempre y cuando éste no viva solo, 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 que no sea su domicilio habitual, salvo casos excepcionales.
- Utilizar el vehículo particular para el traslado de usuarios.
- Tareas que requieran por parte de la Auxiliar un esfuerzo físico 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), tomar la tensión, colocar o quitar sondas, suministrar una medicación



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

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.

La frecuencia en la realización de las tareas objeto del servicio serán las que se indican a continuación, sin perjuicio de lo que, en casos excepcionales debidamente justificados, pudiesen señalar los responsables de la dirección de los trabajos.

Diariamente:

- Aseo personal y cuidados.
- Dar alimento a mano.
- Elaboración de comidas.
- Organización doméstica.
- Tareas de limpieza para el mantenimiento de la vivienda: hacer las camas, fregado y desinfectado de aseos, limpieza del polvo, fregado de utensilios de cocina, fregado de suelos, etc.

Semanalmente:

- Aseo personal y cuidados.
- Compras.
- Limpieza de moquetas y alfombras, aspirando o manualmente.
- Lavado y tendido de ropa en el propio domicilio (con material del propio beneficiario), planchado y, en su caso, repasado.
- Médicos y gestiones.

Mensualmente:

- Fregado de azulejos.
- Fregado de cristales y espejos.
- Limpieza de techos y paredes, aspirando o manualmente.

Excepcionalmente, se podrán realizar limpiezas de choque y en profundidad en los casos que los responsables de supervisión del contrato lo determinen.

CLÁUSULA SEGUNDA.- Ayuda a domicilio en fines de semana.

Las atenciones de carácter personal de ayuda a domicilio en fines de semana y festivos es un complemento de la prestación básica del servicio público de ayuda a



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 **JUMILLA** (Murcia)

domicilio. Su finalidad es la prestación de apoyo personal durante los fines de semana (sábados y domingos) y días festivos a personas con limitaciones para cuidar de sí mismas.

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:

- Apoyo en el aseo y cuidados personales.
- 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 a la movilidad dentro del domicilio.

Podrán ser beneficiarios de esta prestación aquellos usuarios 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.

CLÁUSULA TERCERA.- Respiro familiar.

Se entiende por respiro familiar la prestación dirigida a aquellas unidades de convivencia en las que se preste atención de forma continuada a, al menos, una persona en situación de dependencia funcional, residente en el mismo domicilio y que se encuentre algunas de las siguientes situaciones:

- Que la persona en situación de dependencia presente un gran deterioro que exija atención constante (demencias, Alzheimer,...).
- Que las personas encargadas de la atención tengan otras responsabilidades familiares a su cargo (menores, discapacitados y/o enfermos dependientes), tengan avanzada edad o presentan problemas de salud que mermen su capacidad de prestar cuidados personales a un tercero.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

- Que la unidad familiar esté formada por un único cuidador sin relevo para el cuidado de la persona dependiente, o por cuidadores con trabajo fuera del hogar.

Con la prestación del servicio de respiro familiar se pretende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Favorecer la atención de las personas dependientes en su medio habitual, retrasando o evitando ingresos en centros residenciales.
- Proporcionar descanso a las familias responsables del cuidado de personas dependientes y favorecer el mantenimiento de sus relaciones sociales y familiares.
- Aliviar la sobrecarga física, psíquica y emocional de los cuidadores de familiares dependientes.
- Proporcionar al cuidador principal un espacio de tiempo propio que favorezca su actividad independiente, liberándolo del constante cuidado y atención de la persona dependiente para que pueda atender otras responsabilidades sociales, laborales o familiares.

El respiro familiar cubre el acompañamiento y los cuidados personales que precise la persona dependiente durante la ausencia de sus cuidadores, a través de profesionales con la cualificación necesaria para atender a este tipo de situaciones. En concreto, las tareas a realizar son:

1. Compañía activa: mantener conversación, lectura,...
2. Administración de alimentos preparados previamente por los familiares.
3. Administración oral de medicamentos, siguiendo las pautas estrictas del personal sanitario.
4. Aseo, higiene personal y movilización.
5. Acompañamiento fuera del hogar.
6. Cualquiera otra tarea implícita en el desarrollo de las anteriores.

El horario y la periodicidad del servicio se determinarán en función de las necesidades concretas de los beneficiarios, prestándose tanto en días laborables como en fines de semana y festivos, en horario de 08:00 a 22:00 horas. El número máximo de horas de atención directa por beneficiario será de 90 al mes, sin perjuicio de que, en casos excepcionales, pueda alcanzar las 120 horas mensuales.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

Para la valoración de las horas de asistencia que requiera cada usuario, se utilizará el baremo facilitado por la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia.

CLÁUSULA CUARTA.- Prestación de los servicios.

Una vez que los Servicios Sociales reconozcan el derecho de acceso al servicio a un determinado usuario, pondrán esta circunstancia en conocimiento de la empresa adjudicataria (por escrito, teléfono o fax), a través de los responsables de la supervisión del contrato. En esta comunicación se determinará:

- Las personas beneficiarias 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 (apoyo a las tareas domésticas, levantar y acostar, comida, acompañamiento al médico, u otras similares), a fin de que la empresa contratada 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 plazo de inicio en la prestación del servicio a cada usuario no será superior a tres días desde la recepción de la orden de alta. No obstante, en casos de extrema urgencia dictaminados por los técnicos municipales, el servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores a dicha recepción.

La empresa adjudicataria estará obligada a comunicar a los responsables de la supervisión del contrato la fecha de inicio efectivo de la prestación del servicio a cada beneficiario, correspondiendo a los técnicos municipales la confirmación de la materialización y la calidad de dichos servicios.

El horario normal de prestación de los servicios será de 8:00 a 22:00 horas, de lunes a domingo.

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 beneficiario.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 **JUMILLA** (Murcia)

- No podrán estar en posesión de las llaves del domicilio, ni permanecer solos en el domicilio del beneficiario sin autorización de los técnicos municipales.
- Deberán comunicar inmediatamente a los Servicios Sociales la no localización de un beneficiario en su domicilio en horas de servicio.

CLÁUSULA QUINTA.- Medios personales adscritos a este contrato.

La empresa adjudicataria está obligada a aportar los medios personales que precise para la prestación del servicio. El personal contratado por la empresa adjudicataria para el desempeño de estas tareas no tendrá vinculación laboral ni de otra índole con el Ayuntamiento de Jumilla.

Corresponderá a la empresa adjudicataria establecer las medidas de control de asistencia y cumplimiento de tareas de los trabajadores a su cargo en la forma que determine el Ayuntamiento.

En caso de bajas por enfermedad, vacaciones u otras circunstancias que determinen la ausencia del trabajador de su puesto, la empresa adjudicataria estará obligada a la sustitución de éste con otra persona que reúna el perfil señalado por la empresa en la Memoria aportada, comunicándolo a los responsables de la supervisión del contrato.

En situación de huelga, la empresa adjudicataria tendrá que negociar con los responsables de la supervisión del contrato los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos.

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

La empresa promoverá y realizará cursos de formación y reciclaje para los Auxiliares de Ayuda a Domicilio. Los licitadores propondrán en su Memoria la frecuencia y contenidos de cursos de formación a realizar a su costa.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

CLÁUSULA SEXTA.- Calidad en la atención a los beneficiarios de las prestaciones.

La empresa adjudicataria deberá admitir al disfrute del servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que hubiese indicado el Ayuntamiento de Jumilla.

Dadas las especiales características de los beneficiarios de los servicios, 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:

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

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

Al inicio de la prestación, o cuando el Auxiliar responsable sea objeto de sustitución, la persona encargada de la asistencia deberá presentarse al beneficiario en compañía del Trabajador Social responsable, salvo en los casos de urgencia, donde 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 los responsables de la supervisión del contrato para que éste 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.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 **JUMILLA** (Murcia)

CLÁUSULA SÉPTIMA.- Competencias municipales.

Corresponderá en exclusiva a los técnicos de Servicios Sociales el conocimiento y la intervención respecto de los beneficiarios del servicio de Ayuda a Domicilio y Respiro Familiar, por lo que la empresa adjudicataria estará obligada a poner inmediatamente en conocimiento de aquéllos cualquier información sobre dichos beneficiarios que pudiera resultar de interés.

También corresponderá a los técnicos municipales la evaluación continuada de los beneficiarios de los servicios y la determinación de los cambios en las prestaciones que de ella se deriven.

En Jumilla, a 16 de noviembre de 2010.

LA RESPONSABLE DEL PROGRAMA
DE AYUDA A DOMICILIO

Fdo. Rosario Molina Mateos