



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

INDICE

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRAN EL CONTRATO DE GESTION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE VITORIA-GASTEIZ

1.-OBJETO DEL CONTRATO

2.-CONTEXTO TEORICO Y ORGANIZATIVO. MARCO NORMATIVO

3.-CARACTERISTICAS TECNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1.-OBJETIVOS

3.2.-PERSONAS DESTINATARIAS

3.3.-FUNCIONES Y TAREAS

3.4.-LIMITES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

4.-PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

4.1.-SOLICITUD DEL SERVICIO

4.2.-LUGAR DE REALIZACION DEL SERVICIO

4.3.-DELIMITACION DE BANDAS HORARIAS

4.4.-CESE O FINALIZACION DEL SERVICIO

5.-ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

5.1.-LAS QUE CORRESPONDEN AL AYUNTAMIENTO

- COMUNICACIÓN DE ALTAS
- INICIO DEL SERVICIO
- COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y/O MODIFICACIONES DE PROPUESTA
- SOLICITUD DE CAMBIO DEL/DE LA TRABAJADOR/A FAMILIAR
- COORDINACION
- SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.2.-LAS QUE CORRESPONDEN A LA EMPRESA

- MEDIOS TECNICOS
- EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES Y REQUISITOS
- COMUNICACIÓN DEL ALTA Y APLICACIÓN DE INCIDENCIAS Y MODIFICACIONES DE PROPUESTA
- COORDINACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE POLITICAS SOCIALES
- SUPERVISION Y APOYO AL EQUIPO DE TRABAJO
- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA
- INFORMES PERIODICOS
- FACTURACION DEL SERVICIO

6.-COMISION DE SEGUIMIENTO



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRAN EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE VITORIA-GASTEIZ

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato de gestión de servicio público, la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio en el Municipio de Vitoria-Gasteiz, concebido como un servicio social, de naturaleza asistencial y preventiva, destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o doméstica y de acompañamiento que, por un lado posibilite el desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y contribuya en los casos en que conviva con otras personas, a mantener un buen clima convivencial en el domicilio.

Es **Preventivo** en cuanto su objetivo es intervenir en las fases precoces de necesidad, evitando el deterioro de situaciones personales y sociales y retrasando al máximo la solución institucional cuando ésta no se considera la más apropiada y apoyando a las familias que cuidan a las personas mayores en el ámbito familiar.

Es **Asistencial**, porque el método utilizado es el apoyo inmediato y próximo, utilizando las actividades de la vida diaria como instrumento desencadenante de todo un sistema potenciador de actitudes positivas personales y sociales.

El Servicio de Ayuda a domicilio, realizado mediante Trabajadores/as Familiares, se concreta en la prestación de programas de atención individual/familiar, que atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada caso, supondrán la realización de alguna o algunas de las tareas reflejadas en el apartado 3.3 del presente documento en las condiciones especificadas en los pliegos de cláusulas técnicas y administrativas, y en la normativa vigente que regula la Prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio.

La responsabilidad de proporcionar diariamente ayuda a un familiar que está en una situación de fragilidad, riesgo de dependencia o dependencia tiene un importante impacto físico y psicológico sobre la vida de los cuidadores y cuidadoras y el resto de la familia. De hecho, el cuidado de personas mayores ha sido identificado como uno de los acontecimientos que más estrés puede producir en la vida de una familia y de cada uno de sus miembros. Es por ello que dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio se integra la modalidad de "Respiro" para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

A todos los efectos, la normativa aprobada al afecto tendrá carácter y consideración de cláusulas contractuales y como tales regularán los derechos y obligaciones de las partes.

Así mismo se estará a lo dispuesto en cuantas normas sean aprobadas en relación con esta materia y en lo referente a las relaciones a establecer con las personas usuarias de prestaciones o servicios del Sistema de Servicios Sociales.

2.-CONTEXTO TEORICO Y ORGANIZATIVO. MARCO NORMATIVO

La Ley 12/ 2008 , de 5 de diciembre de Servicios Sociales , al hacer referencia a la organización y estructura del Sistema Vasco de Servicios Sociales, diferencia los Servicios sociales de Atención Primaria y los Servicios Sociales de atención secundaria.

El artículo 42 relativo a las competencias de los Ayuntamientos indica que serán de su competencia entre otras, *"la provisión de los servicios sociales de atención primaria del Catálogo de Prestaciones y servicios del Sistema Vasco de SSSS, regulados en el apartado 1 del artículo 22, salvo el servicios de Teleasistencia que recae en la competencia del Gobierno Vasco"*.

El artículo 22 de la Ley define el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de SSSS; recogiendo entre los de Atención Primaria, el Servicio de Ayuda a Domicilio, que queda definido en el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de SSSS, aprobado por el Consejo de Gobierno de la CAPV con fecha 6 de Octubre 2015.

El Artículo 3 del Decreto de Cartera establece que *"El derecho a los servicios y prestaciones contenidos en la Cartera se aplicará de forma progresiva hasta alcanzar la fecha de su efectividad plena, en los términos previstos en la disposición transitoria primera de la Ley de Servicios Sociales.*

A diferencia de otros municipios de la CAV, en el municipio de Vitoria-Gasteiz el SAD ha estado cubierto mediante una doble red de atención:

- Una red foral dirigida a personas dependientes que viene gestionando el sad en el contexto de la aplicación de recursos de derecho subjetivo al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia y.

- Una red municipal dirigida a :

- personas no dependientes regulada mediante una Ordenanza Municipal (Modificación de Ordenanza 28 de Enero 2011 y publicada en BOTHA el 11/3/2011)
- familias que atienden en el ámbito familiar a personas mayores de 65 o más años a través del Programa de apoyo a familias cuidadoras.

Ante el nuevo marco normativo y competencias asignadas a cada nivel de las administraciones públicas; el Ayuntamiento asumirá de forma progresiva en el marco de los acuerdos que se establezcan con la Diputación Foral de Alava la atención a las personas en situación de riesgo de dependencia y dependencia.

3.-CARACTERISTICAS TECNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1.-OBJETIVOS

Los principales objetivos del servicio de ayuda a domicilio son:

1. Mantener o mejorar la autonomía personal de la persona usuaria, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda o supliendo en la realización de las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y, en su caso, de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con la alimentación, el vestido, la limpieza y el orden del entorno doméstico, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para la realización de dichas tareas y para la organización del hogar.
2. Posibilitar la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial.
3. Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras habituales.
4. Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
5. Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.
6. Favorecer la conciliación de la vida familiar de las personas con mayores a su cargo, con el fin de mantener a la persona mayor en su entorno habitual.
7. Favorecer la integración de las familias cuidadoras en su entorno comunitario evitando situaciones de sobrecarga y aislamiento.
8. Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
9. Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

3.2. PERSONAS DESTINATARIAS.

Con carácter genérico son posibles destinatarias de este Servicio las personas o núcleos convivenciales que presenten dificultades o limitaciones en su vida diaria para la realización de tareas relacionadas con el auto

cuidado, el mantenimiento adecuado del entorno doméstico y/o requieran de apoyos para el desarrollo de las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) .El Servicio podrá ofrecerse de forma temporal o continuada siendo objeto de seguimiento periódico para revisión de la situación y la valoración social de necesidades.

A) En aplicación de las competencias otorgadas a la administración municipal en Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de SSSS podrán ser personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

a.1) Personas que cuenten con Resolución de Reconocimiento de Dependencia ,cuando en el Plan Individualizado de Atención (PIA) acordado figure como recurso solicitado el SAD.

a.2) Personas que cuando la puntuación obtenida en la aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia aprobada por Real Decreto 504/2007, de 20 de abril, o por la normativa que le sustituya, sea de al menos 23 puntos y no se alcance el mínimo de 25 puntos establecido para considerar que existe dependencia, Grado 1.

a.3) Personas con una edad igual o superior a 65 años que son cuidadas y atendidas por familiares en el ámbito familiar y que presentan situación de riesgo de dependencia o dependencia. **(MODALIDAD DE RESPIRO)**

B) Otros colectivos que podrán ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio tras valoración social y siempre que exista partida presupuestaria.

b.1) **Personas de 65 años o más**, que presentan dificultades en la realización de actividades básicas de la vida diaria (Actividades Básicas y/o Instrumentales de la Vida Diaria) o se encuentran en situación de vulnerabilidad social (persona/s que se encuentran en situación de exposición a riesgos y que presentan limitaciones en sus capacidades para afrontarlos por sí misma/s)

b.2) **Personas con una edad igual o superior a 65 años** que son cuidadas y atendidas por familiares en el ámbito familiar. La responsabilidad de proporcionar diariamente ayuda a un familiar que está en una situación de fragilidad, tiene un importante impacto físico y psicológico sobre la vida de los cuidadores y cuidadoras y el resto de la familia. De hecho, el cuidado de personas mayores ha sido identificado como uno de los acontecimientos que más estrés puede producir en la vida de una familia y de cada uno de sus miembros. **(MODALIDAD DE RESPIRO)**

b.3) Personas que presenten limitaciones o dificultades en su autonomía para la realización de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria y que pudieran encontrarse en situación de vulnerabilidad , de riesgo de exclusión o exclusión social.

b.4) **Personas que se encuentren en situaciones no específicamente comprendidas en los apartados anteriores**, pero que suponen una quiebra, de *carácter temporal*, en un sistema normalizado de vida y que necesiten de un apoyo para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible.

Podrán estar comprendidas en este grupo aquellas situaciones derivadas de desinstitucionalización de personas tras un período largo de dependencia, carencia de habilidades mínimas para un desenvolvimiento armónico ó funcional, enfermedad temporal incapacitante, u otras similares que deben ser abordadas de acuerdo con el espíritu inspirador de este servicio.

b.5) **Familias con limitaciones para la atención de niños, niñas y adolescentes**, entre las que podrán encontrarse:

- Estados de enfermedad física o psíquica o fragilidad del estado general de la persona cuidadora principal debido a vulnerabilidad biológica o edad insuficiente
- Situaciones derivadas de determinados acontecimientos o sucesos vitales que pueden quebrar el sistema de cuidados y crianza al desbordar la capacidad de respuesta o los recursos personales de la persona cuidadora principal.
- Déficits en recursos personales y habilidades para la realización de las actividades de la vida diaria básicamente relacionadas con la organización doméstica.

3.3.-FUNCIONES Y TAREAS

El/la Trabajador/a familiar(en adelante TF) es el profesional que desarrolla su labor en el domicilio de la persona o núcleo familiar atendido, efectuando, con el conocimiento y aprobación del personal supervisor apropiado, diferentes actividades tendentes al logro de determinados objetivos, según lo establecido en el programa de atención aprobado

El /la TF deberá observar en el desarrollo de su actividad profesional una serie de principios éticos:

- **Sensibilidad**, respecto a los problemas sociales. Sentir que ayudar a los demás es una dedicación que dignifica a la persona.
- **Responsabilidad**, respecto al cumplimiento con puntualidad y corrección de las funciones y tareas encomendadas.
- **Consideración**, hacia las personas tomando en cuenta sus indicaciones y deseos. No tutear salvo expreso deseo de la persona.
- **Respeto** por la intimidad de las personas, de su familia y su casa. No criticar actitudes, no comentar intimidades personales ni de otras personas atendidas.
- **Delicadeza**, para ir cambiando hábitos y costumbres que incrementen la higiene, limpieza, la mejora en la convivencia familiar... aumentando el confort y bienestar de las personas/familias.
- **Equilibrio y serenidad**, para hacer frente a situaciones conflictivas de manera ponderada y correcta.
- **Servir de elemento de cohesión familiar**, no criticar, no juzgar situaciones, resaltando por el contrario aquellos elementos positivos para favorecer una mejor relación familiar.

Con carácter general, en el desempeño de las funciones encomendadas, los/as TTFSS adecuarán su intervención a las características de las personas a atender y a los objetivos planteados por el/la Trabajador/a social Municipal (en adelante TSM) en el Programa individualizado de atención. Las tareas deberán abordarse en función las capacidades y limitaciones que presenten las personas usuarias, fomentando su autonomía y potenciando el mantenimiento de las habilidades y capacidades de las mismas.

3.3.1.-Funciones

- **Ejecutar el Programa de Tareas** encomendado.
- **Formar y enseñar** .Como función inherente a la especificidad de la profesión del/de la TF, que paralelamente a la ejecución de las tareas encomendadas realiza una labor adicional de adiestramiento hacia la persona para que determinadas actividades pueda realizarlas 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, hábitos saludables de alimentación, higiene y ejercicio físico...)
- **Supervisar** el estado adecuado de fuentes de riesgo para evitación de accidentes domésticos (ubicación de mobiliario, eliminación de enseres resbaladizos, control de fuegos, electricidad, grifos...)
- **Asesorar** sobre realización de mejoras y adquisiciones de enseres y utensilios que potencien el confort y la autonomía (mobiliario, ropa de cama, ayudas técnicas...)
- **Dinamizar/Estimular** relación con el entorno para el mantenimiento de una vida activa que mantenga o recupere las capacidades intelectuales de los mayores así como su nivel de integración social (actividades de ocio, cultura, asociativas...)
- **Fortalecer** las relaciones afectivas y los contactos con familiares, amigos, allegados
- **Participar** en las reuniones de coordinación, valoración y seguimiento del caso a las que sea convocado
- **Reaccionar ante casos de Urgencia** (accidentes domésticos, cuidados sanitarios urgentes, detección de factores de riesgo en situaciones de trato inadecuado o maltrato ,imprevistos varios...) para la notificación urgente si procede a los servicios médicos, familia y TSM referente
- **Observar y trasladar** de forma continuada al/ a la TSM correspondiente, aquellos aspectos relevantes en la vida de las personas usuarias así como en el desarrollo del propio Programa. Y todo ello en aras a la adecuación continua del Programa a las necesidades y devenir de las personas atendidas y/o a la resolución de aquellas situaciones que puedan estar relacionadas con :
 - a) Cambios importantes en el comportamiento o estado de salud en algún miembro de la unidad convivencial.
 - b) Necesidades básicas detectadas en el domicilio (falta o inadecuación de ropa personal, de cama, vajilla y utensilios domésticos, alimentos, material escolar...)
 - c) Problemas de relación entre la persona/familia y la figura del/la TF u otros que dificulten la adecuada comunicación y/o desarrollo del programa.
 - d) Crisis personales y/o familiares
 - e) Riesgos para la integridad física y/o psíquica de algún miembro de la Unidad Convivencial o para el/la TF.
 - f) Situaciones, sospechas o factores de riesgo que alerten de una situación de trato inadecuado o maltrato a la persona mayor.

- g) Ausencias imprevistas de la persona/familia en el domicilio
- h) Negativa de la persona o familia a la prestación del servicio o a la realización por el/la TF de las tareas encomendadas.
- i) Cualquier otra situación que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio

3.3.2.-Tareas

a).- Tareas de Prevención y Promoción social

- Detección de incidencias o alteraciones en su estado
- Estimular sentimientos positivos para la superación de crisis personales
- Potenciar relaciones en el domicilio y con el entorno
- Apoyo ante sentimiento de soledad
- Estimulación de la autonomía
- Supervisión del estado de la casa, control fuegos, electricidad, grifos...
- Asesoramiento sobre mobiliario, ropa de cama,...
- Orientación y modelado a los familiares sobre estrategias adecuadas de atención a las personas mayores

b).- Tareas de atención personal.

Se entenderá por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las siguientes actividades:

- Cuidado de la higiene personal, que puede comprender entre otras: ayuda a vestirse y/o desvestirse, levantarse, acostarse, baño, aseo diario, higiene del cabello, etc.
- Atención de la higiene del vestir, ayudando en el orden, la reposición e higiene de la ropa personal y orientando en la utilización de prendas y tejidos adecuados, atendiendo al aspecto externo del usuario para mantener o mejorar su autoestima.
- Apoyo en la movilización (levantar, acostar, caminar)
- Apoyo para comer
- Cuidado de la higiene de la cama, aseo y arreglo de la cama. informando sobre la necesidad de material específico (sábanas impermeables, mantas antiescaras) cuando sea preciso, así como cuidando el estado de la ropa de la cama y su reposición.
- Ayudar a seguir el plan prescrito respecto a la alimentación y medicación, controlando la administración de medicamentos simples cuando estén incapacitados para ello y no existan otras personas en el medio que pudieran asumir esta tarea.
- Recogida y gestión de recetas
- Supervisión de prótesis (auditivas, prótesis dentales...)
- Entrenamiento en habilidades alimentario-nutritivas
- Entrenamiento en hábitos de higiene y salud

c.- Tareas domésticas

Se entenderá por atención doméstica aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, incluyendo en su caso, en las habilidades necesarias para realizarlas, que pueden integrar entre ellas las siguientes tareas:

- Limpieza del domicilio, pudiendo realizarse en una primera fase de forma extraordinaria por empresa especializada cuando así se requiera (desinfección, desinsectación, limpiezas fuertes) para posteriormente hacerse limpieza de mantenimiento con la frecuencia determinada según la necesidad
- Entrenamiento, orientación en habilidades domésticas
- Compras de alimentación y otras varias, se realiza cuando la persona o grupo familiar se encuentra incapacitado para salir de casa o con el fin de que adquiera la habilidad necesaria para efectuar esta actividad correctamente. Se tendrá siempre en cuenta los alimentos

convenientes y los no permitidos por su estado de salud, según el caso.

- Preparación de comidas y otras tareas como lavado, repasado y planchado de ropa.
- Adiestrar en el uso de electrodomésticos de última tecnología (microondas, vitrocerámica, teleasistencia...)
- Efectuar reparaciones de pequeño alcance de utensilios de uso doméstico o personal.

d.- Tareas de acompañamiento

- Acompañar al usuario en las siguientes situaciones
 - Coger autobús para traslado a algún Servicio.
 - Centros de Día o Servicio de Atención Diurna.
 - Centro escolar
 - Encuentros/visitas menor con familia
 - Consulta médica
 - Gestiones imprescindibles.
- Acompañar y supervisar a la persona usuaria en el domicilio
- Acompañamiento en el entorno (actuaciones dirigidas a la integración social y comunitaria)
- Acompañar en el exterior: paseos u otras actividades (Modalidad de Respiro)
- Acompañar a la persona usuaria en ingresos hospitalarios durante el horario del programa (Modalidad de Respiro)

-

e .Otras funciones de atención indirecta

En este capítulo se incluyen aquellas actividades relativas al necesario contacto y coordinación por parte de la entidad adjudicataria con el/la TSM responsable del caso:

- ◊ Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es informar por parte del/de la TSM a cerca de las características del mismo, funciones y programa a desarrollar, y cualquier otra información que se estime de interés.
- ◊ Reuniones de seguimiento entre empresa y TSM como punto de encuentro en el que se efectúa la evaluación de la marcha del caso, incidencias que pudieran surgir, etc...

3.4.-LIMITES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Límite de Actividades

No se contemplarán como funciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio entre otras las siguientes:

- Atención a personas internadas en servicios residenciales, tanto públicos como privados.
- Realización de tareas fuera del domicilio familiar, salvo para aquellos programas que incorporen: **tareas de acompañamiento a centros o servicios, gestiones imprescindibles.... o tareas de acompañamiento social en el entorno, paseos u otras actividades.**
- Atención a personas que residan en establecimientos turísticos.
- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando la persona usuaria del servicio sea una persona concreta.
- Limpieza de la casa o realización de comidas, cuando no esté directamente relacionado con el servicio personalizado al usuario, siempre y cuando éste no viva sólo.
- Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada persona/familia usuaria.
- Acompañamiento fuera del término municipal de Vitoria-Gasteiz.
- Quedan rigurosamente excluidas las funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del /de la TF una especialización de la que carece, como por ejemplo:

- Poner inyecciones
- Tomar la tensión
- Colocar o quitar sondas
- Tratamiento de escaras, úlceras etc.
- Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- Ayudar a la persona usuaria en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación.

4.-PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

4.1.- SOLICITUD DEL SERVICIO

La demanda del Servicio de Ayuda a Domicilio será presentada en los Servicios Sociales Municipales dónde lo/as TTSSMM realizarán el estudio, valoración diagnóstica y orientación de los recursos, además de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Normativa reguladora.

El/la TSM valorará la necesidad de aplicación del procedimiento de urgencia, así como la competencia municipal, y en caso afirmativo elaborará propuesta y programa que remitirá a la Unidad de Gestión de los Programas de Asistencia Domiciliaria, para su traslado a la empresa adjudicataria.

4.2.-LUGAR DE REALIZACION DEL SERVICIO

El servicio a que hace referencia el presente pliego de condiciones se realizará en el domicilio de la persona/familia beneficiaria y ocasionalmente en el hospital mientras su cuidador/a habitual se encuentra ausente del mismo en el horario del programa.

En el caso de las personas mayores:

- Dada la posible eventualidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, donde tiene reconocido el servicio y dentro del municipio de Vitoria-Gasteiz, la empresa adjudicataria deberá habilitar los recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo.
- A efectos de lo anterior, se entenderá por domicilio tanto la vivienda particular de la persona mayor o de la persona cuidadora con quien aquella conviva, como los apartamentos tutelados y viviendas tuteladas previstos en los apartados 1.9.2 y 1.9.3. del artículo 22 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

4.3.-DELIMITACION DE BANDAS HORARIAS

1.-Con carácter general el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse entre las 7,00 y 22 horas, de lunes a sábado. Como norma general y, salvo necesidad debidamente justificada, el servicio no será prestado los días sábado en horario de tarde ni domingos ni festivos.

Los programas incorporaran calendario con festivos exclusivamente para la prestación de tareas de atención personal y/o acompañamiento a Centros/Servicios siempre que no existan otro tipo de apoyos familiares que puedan prestarlos.

La recuperación de festivos solo será posible en aquellos casos que cuenten con programas de 1 día de servicio a la semana.

Las intervenciones en domicilio con duración inferior a 30 minutos, se facturarán como 30 minutos

En el caso de las familias cuidadoras (Modalidad de Respiro) el horario para disfrutar del servicio es de 7:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo, incluidos los festivos. El horario nocturno será de 22:00 a 24:00 horas. Las familias podrán disfrutar de un mínimo de cuatro horas a un máximo de 32 horas mensuales. El total de horas mensuales podrá distribuirse en tantos días como se precise. Para ello se establecen los siguientes criterios:

- Las horas del servicio se pueden disfrutar en un máximo de 8 horas al día
- Las horas a disfrutar en horario nocturno tendrán un máximo de 4 horas al mes.

Facturación:

1.-Para la facturación de las horas de **Sad** por parte de las Empresas adjudicatarias se establecen dos Modalidades: horas ordinarias y horas festivas

1. Horas Ordinarias: De lunes a sábado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas
2. Horas Festivas: Domingos y festivos entre las 7:00 y 22:00 horas

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por Gobierno Vasco.

2.-Para la facturación de las horas de **Modalidad de Respiro** para familias cuidadoras por parte de las Empresas adjudicatarias se establecen cuatro modalidades: horas ordinarias, horas festivas, horas nocturnas ordinarias y horas nocturnas festivas.

1. Horas Ordinarias: De lunes a sábado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas
2. Horas Festivas: Domingos y festivos entre las 7:00 y 22:00 horas
3. Horas nocturnas ordinarias: De lunes a sábado entre las 22:00 a 24:00 horas.
4. Horas nocturnas festivas: Domingos y festivos entre las 22:00 a 24:00 horas.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por Gobierno Vasco.

2.-Con el fin de facilitar la asignación de profesionales por parte de las empresas adjudicatarias, se establecen unas bandas horarias para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que han de tener un carácter orientativo, dado que siempre deberá primar la atención a la persona usuaria.

- **Horarios cerrados:** supone el establecimiento por parte del TSM correspondiente de una banda concreta en la que deberá desarrollarse el programa de actividades de manera obligada, ya sea por estar vinculado a la asistencia a otro recurso o ser solicitado por la familia cuidadora de personas mayores en los tiempos que ella necesita, o por otras situaciones directamente relacionadas con el horario: atención a menores ante la ausencia de terceros, tareas de contenido pedagógico, atención personal ..

- **Horarios de libre designación por parte de la empresa prestadora del servicio,** que deberá notificar previamente y garantizar estabilidad en el tiempo.

- Siempre que sea posible se deberá respetar la banda horaria habitual de la persona beneficiaria del servicio.

3.-Las tareas se realizarán básicamente dentro de las siguientes bandas horarias:

- a) Tareas de ayuda a levantarse, higiene y desayuno se realizarán de 7,30 a 10,30 horas.
- b) Tareas de ayuda para comer, se realizarán de 13 a 15 horas.
- c) Tareas de ayuda para cenar y acostarse se realizarán de 19,30 a 21,30 horas.
- d) Cuando se trate de movilizaciones u otro tipo de tareas de atención personal, se respetaran los horarios solicitados siempre en atención a las necesidades de la persona solicitante.
- e) Tareas vinculadas a transporte a un recurso social tendrán horario cerrado
- f) Tareas de tipo doméstico serán de libre designación por la empresa prestataria.
- g) Cuando se trate de los servicios de acompañamiento se respetarán los horarios solicitados por la familia cuidadora de la persona mayor usuaria.

4.4.-CESE O FINALIZACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio que hayan sido reconocidos por el Departamento de Políticas Sociales, podrán finalizar con carácter temporal (suspensión) o definitivo (extinción)

La suspensión con carácter temporal no podrá superar los 6 meses (salvo modificaciones en la Ordenanza Reguladora del SAD), pasando de forma automática a situación de extinción.

Tanto los supuestos de suspensión como de extinción serán comunicados, a través de la incidencia correspondiente, a la empresa adjudicataria desde el Departamento de Políticas Sociales.

5.-ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

5.1.-LAS QUE CORRESPONDEN AL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento a través del Departamento de Políticas Sociales cuenta una red de Servicios Sociales en la ciudad de Vitoria-Gasteiz:

- 13 Servicios Sociales de Base de carácter generalista distribuidos en zonas geográficas en la ciudad y adscritos al Servicio de Acción Comunitaria y,
- 3 Servicios Específicos: Servicio de Inclusión Social, Servicio de Infancia y Familia y Servicio de las Personas Mayores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio adscrito al Servicio de Acción Comunitaria del Departamento de Políticas Sociales, se define como un recurso transversal, que da respuesta a las necesidades tanto de la población general como de aquellos colectivos que por motivos de edad, situación de vulnerabilidad, riesgo de dependencia, dependencia, riesgo de desprotección leve o moderada en niños/as y adolescentes, riesgo de exclusión y exclusión social; pueden beneficiarse del mismo.

1. El Departamento de Políticas Sociales en aplicación de la Normativa Reguladora de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, estudiará la procedencia o no de la prestación de los servicios que le sean propuestos desde los Servicios Sociales Municipales; remitiendo en su caso el diseño de las intervenciones a la empresa adjudicataria, así como realizando el seguimiento y evaluación de la atención prestada.
2. El equipo técnico adscrito a la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria(Departamento de Políticas Sociales), integrado por 1 técnico de gestión, una administrativa, y una Jefatura del Programa; será el referente a efectos de coordinación técnica y administrativa con la empresa adjudicataria; sin perjuicio de la comunicación y coordinación a mantener por parte de las figuras de coordinadores/as de empresa con las TTSSMM referentes de los expedientes individuales/familiares.
3. **Comunicación de Altas** .-Aprobado, por parte del Departamento de Políticas Sociales , el servicio a prestar a la persona usuaria, la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria; comunicará a la empresa, a través de los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio, la propuesta de alta en el servicio de cada persona /familia usuaria, determinando los siguientes aspectos :
 - a. Datos personales de la persona/familia beneficiaria, domicilio, teléfono, persona de referencia o contacto, Observaciones.
 - b. Programa propuesto con indicación de tareas y horas semanales, días laborables y/o festivos, con indicación de recuperación de festivos y de franjas horarias si procede.
 - c. Informe Social si procede
 - d. Fecha fin en los casos que proceda.

4. **Inicio del Servicio.**

Con carácter previo al inicio de la actividad, la empresa adjudicataria tomará contacto con el/la TSM responsable del caso para acordar fecha de inicio, calendario y facilitar los datos del profesional que realizará el servicio.

El/la TSM una vez dada su conformidad a la propuesta de la empresa y consensuada la misma con la persona usuaria; acordará con la empresa adjudicataria la fecha de presentación en el domicilio del/de la TF asignado/a, presentación que llevará a cabo el/la TSM. El /la TSM podrá proponer la necesidad de establecer un primer contacto con el profesional asignado por la empresa de cara a facilitar a éste aquellos datos que pudieran considerarse relevantes previo el inicio del servicio.

5. **Comunicación de Incidencias y/o Modificaciones de Propuesta.**- Las modificaciones, suspensiones, reanudaciones, días sin servicio, extinciones así como los posibles cambios en calendarios y programa de tareas aprobados serán comunicados por parte de la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria, a la empresa prestadora del servicio mediante los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio. En el caso de modificaciones del programa del servicio, se remitirá Informe Modificación propuesta con los datos de identificación del titular del servicio y nueva propuesta de calendario y tareas.

6. **Solicitud de cambio del/de la Trabajador/a Familiar.**

Siempre que el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio, se propondrá cambio en la figura del/de la TF.

7. **Coordinación.**

El Departamento de Políticas Sociales, a través de la Unidad de Gestión de los Programas Domiciliarios (Servicio de Acción Comunitaria) llevará a cabo las acciones de coordinación y seguimiento de carácter técnico y administrativo preciso para garantizar el funcionamiento del Servicio.

Las TTSSMM de los Servicios Sociales mantendrán la coordinación precisa con la entidad adjudicataria a través de las figuras de coordinador/a que permitan el necesario intercambio de información y trasvase de datos necesarios para la adecuada prestación de los programas individualizados.

8. Seguimiento y Evaluación

Corresponde a los/as TTSSMM de los Servicios Sociales realizar el seguimiento y evaluación de los Programas individuales/familiares del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la relación directa con la persona/s usuaria/s y la relación continuada con la/s figura/s de coordinador/a de la entidad adjudicataria y cuando así proceda con e/la TF que tenga asignado el servicio.

5.2.- LAS QUE CORRESPONDEN A LA EMPRESA

La entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas, estará sujeta a las siguientes obligaciones

1.-Medios Técnicos

- 1.-Sede social /oficina en el municipio de Vitoria-Gasteiz.
- 2.-La empresa adjudicataria deberán disponer o poner a disposición del contrato, los medios electrónicos, informáticos o telemáticos necesarios y que deberán ser compatibles con los del Departamento de Políticas Sociales a los efectos de coordinación, comunicación de datos y en general para la máxima eficacia en la gestión del servicio.
- 3.-Asimismo garantizará los medios necesarios para la conexión permanente y necesaria durante el horario de prestación de los servicios y en especial para la asistencia en casos de urgencia.
- 4.-La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a cualquier incidencia que se pueda generar durante el horario de prestación de los servicios:

- Interno. Comunicación de los/las Trabajadores/as Familiares con los/as responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7-24 horas
- Externo. Con el Departamento de Políticas Sociales, de 8 a 15 horas y de las 16 a las 19 o 20 horas.

2.-Equipo Profesional: Perfiles y requisitos

La Entidad licitadora procederá a la adscripción del personal para la cobertura del Servicio de ayuda a Domicilio y sustituciones, que deberá cumplir las siguientes titulaciones y requisitos:

- 1 persona a jornada completa, Responsable de la entidad y responsable directo /a del conjunto de servicios contratados, con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social ,Graduado en Administración y Gestión de Empresa, Graduado Social, Graduado/Licenciatura Derecho

- Coordinadores/as a jornada completa, responsable de la coordinación, supervisión y seguimiento de los servicios y del personal de atención directa, con titulación de Diplomatura /Grado en Trabajo Social, Diplomatura /Grado en Educación Social, Diplomatura/Grado en Magisterio o con las habilitaciones correspondientes. Se exigirá al menos 1 Coordinador/a por cada **200/250** expedientes de SAD. La empresa adscribirá la figura de coordinadores/as teniendo en cuenta la delimitación geográfica de los Servicios Sociales que pueda establecerse en cada momento, siendo en la actualidad la siguiente,

- Ariznabarra –Hegoalde
- Lakua-Abetxuko
- Ibaiondo-Arriaga
- Judimendi-Arana
- Salburua
- Iparralde
- Aldabe
- Campillo
- El Pilar
- Servicios Específicos del Departamento (Infancia y Familia, Personas Mayores e Inclusión Social)

- Trabajadores/as Familiares, en las tareas de atención directa, que deberán existir en número suficiente para responder a las necesidades de las personas usuarias. Los/as Trabajadores/as Familiares

contratados por la empresa deberán cumplir con los requisitos y especificaciones reguladas en el Acuerdo de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad de fecha 3 de noviembre del 2015 al que hace referencia el anuncio del Gobierno Vasco publicado en el Boletín oficial del País Vasco de fecha 22 de diciembre de 2015.

- 1 Administrativo/a a jornada completa con titulación en FP rama administrativa FP2 o equivalente (Grado Superior- Técnico superior en Administración y Finanzas)

- **Otras titulaciones /certificaciones que se requieren.**

1. Todo el personal de atención directa deberá disponer del Carné de Manipulador de Alimentos.

- **Sustitución de profesionales**

1. La sustitución del personal adscrito deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación.
2. Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto durante los doce meses del año y en todos los perfiles profesionales.
3. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse al Departamento de Políticas Sociales, en un plazo de 48 horas.

3.-Comunicación de Alta del Servicio, aplicación de Incidencias y Modificaciones de Propuesta.

- Efectuada la adjudicación y comunicación por parte de la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria a la empresa del programa a desarrollar, ésta lo pondrá en marcha a la mayor brevedad posible contando con **un plazo máximo de cinco hábiles** para el inicio de la prestación. Si no pudiera respetar dicho plazo, deberá comunicar por escrito el motivo a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria, afín de que se adopten las medidas pertinentes en cada caso.
- En caso de **urgencia el plazo señalado se reducirá a 24 horas.**
- En la selección del/de la profesional que realizará el servicio, la empresa tendrá en cuenta las características de los casos así como las tareas a realizar.
- Con carácter previo al inicio de la actividad, la empresa adjudicataria tomará contacto con el/la TSM responsable del caso para acordar fecha de inicio, calendario y facilitar los datos del profesional que realizará el servicio. En caso de acuerdo, ambos coordinarán la necesidad de establecer un primer contacto del profesional asignado por la empresa con la TSM de cara a facilitar a éste aquellos datos que pudieran considerarse relevantes a la hora de alcanzar los objetivos establecidos y que serán complementarios a la información ya trasladada a la empresa, de la cual será conocedora el/la TF asignado/a al caso.
- Iniciado el Servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a la aplicación en los servicios de cuantas incidencias (suspensión, reanudación, cese del servicio,...) y modificaciones relacionadas con el calendario y el programa de tareas le sean comunicadas por la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria, respetando las fechas propuestas.
- La empresa adjudicataria arbitrará los medios necesarios para garantizar la atención a las personas usuarias del servicio cuando en circunstancias previstas o imprevistas, el/la profesional que atiende habitualmente se vea impedido/a para prestar el servicio, notificando de forma previa tanto a la TSM como a la persona usuaria sobre los posibles cambios en los que se procurará respetar el calendario ya establecido.
- La empresa adjudicataria procurará los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias (días, horarios, cambios de TTFF...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

4.-Coordinación con el Departamento de Políticas Sociales

La empresa deberá arbitrar los medios necesarios para mantener una coordinación continuada tanto con los profesionales de los Servicios Sociales, referentes de las personas usuarias como con los distintos profesionales de la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria (Dpto de Políticas Sociales)

1. Con las TTSSMM de los Servicios Sociales a través de la figura de Coordinador/a de la Entidad:
 - Comunicar las incidencias detectadas en la atención de las personas/familias.
 - Comunicar cambios que por motivos de organización de la empresa, afecten a los calendarios, franjas horarias, cambios del personal, sustituciones,... que siempre deberán estar informados y ser aceptados por la persona beneficiaria del servicio, además de ser informados a la T Social Municipal referente de la familia.
 - Informar de la ausencia imprevista de la persona/s en el domicilio.

- Comunicar todas aquellas quejas o sugerencias recibidas por parte de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.
 - Comunicar a la TSM referente del caso cualquier incidencia relevante en la prestación de los servicios (crisis familiares, dificultades para la realización de tareas, problemas de relación con la persona/familia usuaria...). En ningún caso deberá ser resuelta entre los profesionales asignados y la persona beneficiaria, los profesionales con la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la Trabajadora Social municipal.
 - Informar de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.
 - Gestionar las reuniones de coordinación que se requieran entre los TTFF y las TTSSMM.
 - Garantizar el seguimiento y evaluación de los programas individualizados, al objeto de :
 1. Verificar si la forma en que se presta el servicio se adecua bien a las necesidades de la persona usuaria.
 2. Valorar las mejoras que cabría introducir en dicho servicio para su mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.
 3. Participar en cuantas reuniones de seguimiento y evaluación se determinen tanto por de los técnicos municipales como a instancia de la propia empresa.
 - Garantizar la entrega de los Informes de individualizados con periodicidad cuatrimestral.
2. Con la Unidad de Gestión:
- Coordinación administrativa para la gestión de Altas, bajas, modificaciones, e incidencias en general
 - Coordinación de casuística de especial complejidad
 - Coordinación respecto a reclamaciones recibidas por la empresa y/o Ayuntamiento
 - Coordinación para la adecuación continuada de los programas de trabajo en base a cuantas modificaciones, incidencias en los mismos le sean comunicadas por el Servicio.
 - Coordinación de criterios técnicos en las intervenciones.
 - Reuniones para la entrega de Memoria de Actividad con carácter semestral y Anual

5.- Supervisión y Apoyo al Equipo de TTFF

La empresa prestataria será la encargada del desarrollo y ejecución de los programas personalizados, debiendo contar para ello con el apoyo técnico necesario y encargándose de la supervisión de la labor desarrollada por los diferentes profesionales, de acuerdo con los objetivos y tareas previstas y el correcto y continuado asesoramiento de los profesionales de atención directa a las personas/familias:

1. Realizar funciones de supervisión y control de la presencia, corrección y puntualidad de su personal en la realización de los servicios.
2. Realizar funciones de asesoramiento, pautaje y supervisión sobre el adecuado desarrollo de los servicios y posibles dificultades en su ejecución o en la relación con las personas usuarias.
3. Supervisar el cumplimiento de las funciones ,tareas y calendarios asignadas a su personal
4. Facilitar e instruir a su personal en la utilización de ropa y calzado adecuado para la prestación del servicio.
5. Dotar a su personal de una "tarjeta de identificación" de la empresa para su presentación en el domicilio de la persona usuaria.
6. Instruir en las "Buenas Prácticas "y en los principios éticos de la intervención domiciliaria. El servicio deberá proporcionar a las y los profesionales manuales y guías de buenas prácticas profesionales así como protocolos aplicables a situaciones específicas, en particular:
 - protocolo de actuación para situaciones de emergencia
 - protocolo de actuación cuando la persona atendida no abre la puerta al/a la Trabajador/a Familiar.
 - protocolo para la prevención de caídas y accidentes
 - protocolo de actuación para los casos en los que se sospeche una situación de trato inadecuado/maltrato o negligencia

6.-Otras Obligaciones de la empresa adjudicataria

1. La empresa adjudicataria deberá atender con inmediatez las comunicaciones que les sean remitidas desde el Servicio facilitando el acuse de recibo a todas las comunicaciones y dando respuesta diligente a las mismas.
2. La empresa no podrá llevar a cabo reanudaciones de servicios en situación de suspensión (salvo las producidas tras periodos vacacionales del/de la TF), sin el Vº Bº de la TSM.
3. La empresa no podrá realizar modificaciones en los programas aprobados (días, horas, tareas, cambio de profesionales...) salvo causa sobrevenida (bajas personal, situación de urgencia o de crisis familiar ...) debiendo en estos supuestos comunicar los cambios de manera inmediata, tanto

- a la persona/familia usuaria, como a la TSM y a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria
4. La empresa adjudicataria no podrá prestar el servicio en ausencia de la persona/s beneficiaria/s del Servicio.
 5. La empresa adjudicataria y el personal que presta la atención directa deberán evitar todo conflicto personal con las personas usuarias. En caso de presentarse algún incidente, se deberá informar expresamente a los responsables Técnicos Municipales.
 6. El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como a adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias
 7. El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar sus funciones con relación a la persona usuaria conforme al principio de buena fe.
 8. Las relaciones laborales empresa-trabajadores se sujetarán al Convenio del Sector vigente en cada momento, siendo de exclusiva responsabilidad de la empresa cuantas incidencias se deriven de su personal.
 9. La empresa adjudicataria y en lo relativo a faltas y sanciones estará a obligada a aplicar lo recogido en el Convenio de Sector vigente en cada momento, informando puntualmente al Ayuntamiento de las mismas
 10. La empresa adjudicataria del servicio garantizarán el derecho de las personas usuarias del servicio a ser atendidos en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma
 11. La empresa adjudicataria dispondrá de un Registro de de las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por las personas usuarias y/o sus familiares. El contenido del citado registro que deberá estar actualizado y recogerá, como mínimo: Los términos de la reclamación, queja o sugerencia, datos de la persona que la interpone, análisis de las causas y solución o acción propuesta e implantada por la adjudicataria para su resolución. Esta información se recogerá en la Memoria semestral y anual que presentará al Departamento de Políticas Sociales.

7.-Informes periódicos

La empresa adjudicataria del Servicio remitirá al Servicio de Acción Comunitaria (Departamento de Políticas Sociales) los siguientes informes escritos y en soporte informático que seguirán las siguientes pautas:

1. **A los Servicios Sociales Municipales.- Informe individualizado de seguimiento del Servicio con carácter cuatrimestral;** así como aquellos otros que se soliciten con motivo del seguimiento de los servicios. El Informe recogerá los datos de identificación de la persona/a atendidas, domicilio, periodo al que pertenece, calendario del servicio y datos de l/de la Trabajador/a Familiar adscrito/a al mismo. Aportará información sobre la marcha general del servicio, estado socio-sanitario de la persona/s atendidas, incidencias habidas en el periodo, descripción de las tareas u otras actuaciones llevadas a cabo , valoración de la marcha del servicio así como cualquier otra circunstancia que a juicio de la empresa sea de interés comunicar o proponer.
2. **A la Unidad de Gestión del SAD**
 - ❖ **Memoria de Actividad con carácter semestral y Anual** que incluirá los siguientes datos: Periodo al que corresponde, Resumen estadístico :
 - Altas, bajas, tipo de incidencias en el periodo
 - Nº de personas atendidas por Oficina, Edad y sexo.
 - Nº de horas de atención por Oficina
 - Perfil de las personas/núcleos convivenciales atendidos por Oficina
 - Horas laborales y festivas, nocturnas, distribución horaria y semanal de los servicios,
 - Nº de TTFF /servicio.
 - Modificaciones en programas por criterio organizacional de empresa (cambios en calendarios, cambios de Trabajadores Familiares,...**para cada uno de los servicios individualizados**)
 - Reclamaciones recibidas y resolución de las mismas.
 - Información sobre Sanciones y Motivos.
 - Control de presencia en domicilio
 - Nº de reuniones y de horas de coordinación con Trabajadores Familiares y contenidos de las mismas
 - Nº de reuniones de coordinación con los Servicios Sociales Municipales para seguimiento de los programas, contenidos y propuestas.
 - Formación llevada a cabo .Participantes. Horas
 - Mejoras implantadas y documentación que lo acredite.

8.-Facturación del Servicio

La empresa adjudicataria del Servicio remitirá a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria (Departamento de Políticas Sociales)

- **Diariamente:**
 1. Parte de Incidencias del Servicio en el que recogerá: altas, bajas, ampliaciones, reducciones, cambios de días, de franjas horarias, cambios en programas de tareas, de profesionales asignados a los servicios, indicando fecha y motivo de las mismas, señalando el nombre, D. N. I., y nº de expediente de la persona a la que se hace referencia. Incluirá también las observaciones que se consideren pertinentes.
 2. Fichero de incidencias de suspensión, reanudación, extinción, modificación puntual y horas de coordinación, al objeto de cotejo y cierre de las incidencias enviadas por este Servicio. Se hará indicación del nº de expediente, fecha de la incidencia, unidades (+- horas) e incluirá una explicación detallada del motivo de la incidencia. Este fichero será remitido en soporte informático compatible con los de este Servicio.

- **Mensualmente:** (los primeros diez días de cada mes)
 1. Factura correspondiente a los servicios realizados en el mes anterior. Esta factura deberá especificar el mes al que se refiere, y las horas con especificación de horas laborales, festivas, así como las horas de coordinación. Esta factura deberá también presentarse en soporte informático al objeto de cotejo y conformidad con la facturación emitida.
 2. En el caso de existir ajustes de horas entre un mes y otro, se adjuntará a la factura hoja explicativa de los mismos, con indicación de:
 - Nombre y apellidos persona usuaria, nº expediente, nº horas de ajuste, fecha a la que corresponde y detalle del motivo de las citadas horas.
 3. Archivo en formato Excel que recoja la relación de expedientes con detalle de los calendarios vigentes a esa fecha (días de la semana, franjas horarias, horas total semana, indicación de festivos, recuperación de festivos, calendarios quincenales u otros con carácter especial en ese mes). Este archivo identificará a cada persona usuaria con su nº de expediente y su nombre y apellidos.
 4. Informe mensual que recoja para cada expediente- nº de expediente y nombre y apellidos- su situación: Alta, baja, tipo de incidencia aplicada, modificaciones de calendario-horas y/o franjas horarias, así como las fechas a las que se refiere.

6.-COMISION DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio, se constituirá una Comisión Técnica de seguimiento que estará integrada por un máximo de cuatro personas, dos en representación del Departamento de Políticas Sociales y dos representantes por parte de la empresa. Esta comisión se reunirá, con carácter ordinario, una vez cada seis meses, y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes, para el tratamiento de los siguientes aspectos:

- Coordinación Administrativa. Altas, Bajas, Incidencias y Modificaciones Propuesta.
- Coordinación con los Servicios Sociales para seguimiento de los programas individualizados. Evolución y propuestas de mejora.
- Control de calidad en la prestación del Servicio.
- Formación realizada en el periodo. Calendario. Participantes. Horas.
- Mejoras implantadas en el periodo
- Registro de Reclamaciones, quejas y sugerencias del periodo.
- Memoria semestral y anual(técnica y económica)
- Otros aspectos que se consideren necesarios.