

**PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR (SAF PRESTACIÓN BÁSICA E SAF DO SISTEMA GALEGO DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA) DO CONCELLO DE SILLEDA**

**1. OBXECTO DO CONTRATO.**

O obxecto do presente contrato é a prestación do Servizo de Axuda no Fogar, que inclúe a prestación básica do sistema de servizos sociais en réxime de libre concorrència, e a prestación a persoas en situación de dependencia valorada que contén coa asignación deste servizo na correspondente resolución do programa individual de atención, de acordo cos pregos de prescricións técnicas e cláusulas administrativas.

O número de horas a prestar estímase, inicialmente, do seguinte xeito:

ESTIMACIÓN HORAS/ANO	LABORABLES E SÁBADOS MAÑÁ	DOMINGOS E FESTIVOS	TOTAL
SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR PARA PERSOAS DEPENDENTES	30.618,00	3.402,00	34.020,00
SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR MODALIDADE LIBRE CONCORRENCIA	3.300,00		3.300,00
TOTAL HORAS	33.918,00	3.402,00	37.320,00
PREZO HORA	11,70	13,70	
<b>ESTIMACIÓN ANUAL</b>	<b>396.840,60</b>	<b>46.607,40</b>	<b>443.448,00</b>

Dito número de horas é unha estimación polo que non supón un compromiso de gasto por parte da administración, por o que, no caso de non chegarse a prestar o número de horas citado o concertado non terá dereito a ningún tipo de indemnización e unicamente se xerará obriga de pago por os servizos efectivamente prestados.

**2.- CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR.**

As normas relativas á regulación dos servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, actualmente o Decreto 99/2012, do 16 de marzo modificado polo Decreto 148/2014, do 6 de novembro, así como a regulamentación específica do servizo de axuda no fogar, Orde do 22 de xaneiro de 2009, vixente na parte non afectada pola Disposición derogatoria segunda do Decreto 99/2012, desenvolven os contidos e condicións que debe cumprir esta prestación do Sistema Galego de Servizos Sociais.

Neste marco, sitúanse as condicións que relacionadas coa prestación deste servizo, teñen sido desenvolvidas na diversa normativa estatal e autonómica relativa a configuración do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia creado pola Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención á dependencia. Entre esta normativa, compre destacar o Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, as Ordes de 2 de xaneiro de 2012 e a de 19 de abril de 2013 que o desenvolven, así como o

Decreto 149/2013 do 5 de setembro polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo.

### **2.1. Obxectivos.**

O Servizo de axuda no fogar (en diante SAF) prestación básica e para persoas en situación de dependencia valorada, ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio, dende unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal por motivos de índole física, psíquica ou social, ou nos casos de desestructuración familiar, perseguindo co seu carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, os seguintes obxectivos:

- a) Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- b) Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- c) Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
- d) Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- e) Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- f) Retardar ou evitar, na medida do posible, a institucionalización.
- g) Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

### **2.2. Tipos de atención.**

No SAF, de conformidade coa valoración técnica realizada en cada caso, poderán prestarse os seguintes tipos de atencións de carácter básico:

- a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria (ABVD) no propio domicilio.
- b) Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda que incidan e axuden na mellora do contorno das persoas usuarias e da súa familia.
- c) Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria, tales como apoio en trámites urxentes ou no seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario.

Con carácter complementario, e unha vez garantido o nivel básico de atención, o SAF poderá incorporar, entre outras, as seguintes atencións e servizos, susceptibles de desenvolverse tamén fóra do marco físico do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescripción técnica sobre o contido das mesmas, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e calidade de vida:

- a) Actividades de acompañamento, socialización, desenvolvemento de hábitos saudables e actividades de prevención da dependencia e promoción da autonomía personal, terapia ocupacional, etc.
- b) Servizo de empréstito de axudas técnicas para persoas en situación de dependencia ou dependencia temporal.
- c) Adaptacións funcionais do fogar.

d) Servizos de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.

d) Prestacións específicas complementarias, tales como fisioterapia, podoloxía, perruquería, apoio e atención a cuidadores, xantar e lavandería a domicilio, etc.

e) Outros que pudesen enmarcarse no disposto na regulamentación do SAF a nivel autonómico e no propio Regulamento Municipal de funcionamento do servizo.

### **2.3. Exclúense expresamente da prestación do servizo.**

- a) A atención doutros membros da familia que non fosen expresamente contemplados na concesión do servizo e no seguinte proxecto de intervención.
- b) Todas aquelas actividades dirixidas á persoa beneficiaria que non fosen incluídas no correspondente proxecto de intervención.
- c) As labores de limpeza de portais e/ou escaleiras comunitarias, atención de animais, mantemento de hortas e xardíns, atención da labranza...
- d) A limpeza de cristais, lámpadas, teitos, paredes, cortinas, alfombras e outras tarefas que non sexan consideradas fundamentais para o mantemento da hixiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional e sempre que se inclúan no proxecto de intervención.
- e) Todas aquelas actividades de mantemento complexo da vivenda (pintura, electricidade, fontanería, . . .)
- f) As tarefas de carácter sanitario que deban ser realizadas por persoal cualificado.

### **3.- MODALIDADES DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR.**

O servizo está aberto a todas as persoas ou unidades de convivencia domiciliadas no termo municipal do Concello de Silleda para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente e o procedemento establecido, supoña un recurso idóneo de atención. De modo particular, o servizo atenderá a persoas maiores con déficits de autonomía e a persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu entorno inmediato, distinguíndose os seguintes tipos de acceso:

- a) SAD básico. Orientado a persoas que non teñan un dereito de atención recoñecido dentro do sistema de autonomía e atención á dependencia.
- b) SAD dependencia. Atenderá a persoas en situación de dependencia que teñan resolución aprobatoria do programa individual de atención (PIA) no marco do Sistema de Autonomía e atención a Dependencia (SAAD).
- c) SAD urxencia. Orientado a persoas con necesidade de atención socio-sanitaria urxente.
- d) SAD sociofamiliar. Orientado a persoas que requiran apoio as súas capacidades persoais para mellorar a dinámica familiar e a relación social mediante a adquisición e desenvolvemento de habilidades que preveñan ou modifiquen conductas e situación de risco.

### **4.- PRESTACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO .**

A empresa adxudicataria asume a xestión directa do SAFmunicipal baixo a dirección das persoas responsables dos servizos sociais comunitarios do Concello de Silleda, e en concreto:

#### **4.1. A xestión xeral do servizo.**

Respecto da xestión xeral a empresa adxudicataria realizará as seguintes funcións:

- a) Dirección e coordinación do persoal propio, tanto o de atención directa como do persoal técnico adscrito ao programa.
- b) Coordinación cos servizos sociais comunitarios municipais.
- c) Implementación de todas aquelas prestacións básicas e complementarias ofertadas na súa proposta.
- d) Realización das avaliacións continuas e xerais do servizo, así como das oportunas propostas de mellora en concordancia co marco normativo de prestación do SAF.

#### **4.2. A xestión de casos.**

A xestión e tratamento de casos levarase a cabo por parte dos Servizos Sociais Municipais e máis da empresa adxudicataria atendendo ao recollido no punto 7. deste prego (“ORGANIZACIÓN DO TRABALLO E COORDINACIÓN ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS E A EMPRESA ADXUDICATARIA NO MARCO DA PRESTACIÓN DO SAF”).

#### **4.3. As normas básicas para a prestación do servizo.**

Ambas prestacións (a xeral do SAF e a xestión de casos), rexeranse polas normas básicas de funcionamento do SAF no Concello de Silleda, recollidas no Regulamento Municipal en vigor en cada momento, e que afectan tanto aos traballadores/as municipais como aos da empresa xestora do servizo, así como ás persoas usuarias do mesmo. En xeral haberá que ter en conta:

- a) O prazo de inicio da realización dos servizos a cada usuario non poderá exceder de unha semana a partir do día da comunicación municipal da alta. Nos casos valorados como urxentes polo responsables municipais, o prazo de inicio deberá ser inmediato, sempre que a dispoñibilidade de persoal así o permita, e en ningún caso poderá exceder de 48 horas dende a comunicación.
- b) A empresa adxudicataria poderá propoñer cambios que afecten ao servizo en canto a persoal, horarios, plan de traballo,... si ben deberá comunicalo, coa maior brevidade posible, tanto ao persoal técnico municipal de Servizos Sociais -para que tales modificacións sexan aprobadas-, como ás persoas usuarias afectadas, co fin de evitar negligencias na execución dos servizos.
- c) Así mesmo o persoal técnico municipal, previa fundamentación, poderán esixir o cambio do persoal adscrito a un usuario/a, se o considera necesario para o bo funcionamento do servizo, ou cando aquel non se adapte ao perfil adecuado, ou xurda outra dificultade.
- d) Como norma xeral, cando a persoa usuaria non se atope no domicilio, non se prestará o servizo. De xeito excepcional e por causas graves técnicaamente avaliadas, os responsables técnicos municipais ou os da empresa, poderán decidir que o personal auxiliar acceda ao domicilio acompañado doutra persoa diferente á usuaria.

- e O persoal ao servizo da empresa adxudicataria non estará en posesión das chaves da vivenda. A entrega de chaves do domicilio por parte das persoas usuarias aopersoal a cargo da empresa, deberá ser comunicada previamente ao Concello, e en todo caso, a responsabilidade do uso que se faga da mesma vincula directamente á empresa e ao usuario/a, sen que poda acadar en ningún caso dita responsabilidadeao Concello de Silleda.
- f As queixas derivadas da prestación do servizo por parte das persoas usuarias, poderán presentarse tanto ante a traballadora social da empresaresponsable da coordinación, como do persoal encargado nos Servizos Sociais Municipais, dándose en ambos casos o tratamento de xestión de queixas e reclamacións previsto na lexislación vixente para as administracións públicas.
- g As queixas, suxestións, aportacións... etc, procedentes do persoal dependente do adxudicatario e adscrito ao servizo, serán presentadas ante a persoa que exerce a coordinación por parte da empresa, ou ao través dos medios que esta, en calidade de contratante, lles sinale.
- h O persoal da entidadeadxudicataria deberá mantersempre e inexcusablemente o segredo profesional.
- i O persoal da empresa adxudicataria non poderá aceptar ningún tipo de gratificación, doazónou contraprestación económica por parte das persoas usuarias. A empresa será responsable do cumprimento desta norma.
- j Anualmente, e antes do día 30 de xaneiro do ano a seguir, a empresa adxudicataria deberá presentar unha memoria do desenvolvemento do servizo.

## **5. ÁMBITO TERRITORIAL E TEMPORAL DA PRESTACIÓN DO SAF.**

### **5.1. Ámbito territorial.**

A prestación dos servizos correspondentes ao nivel básico de atención realizarase como norma xeral dentro do domicilio da persoa beneficiaria e no termo municipal de Silleda. De xeito excepcional e sempre que resulte tecnicamente xustificado na efectiva consecución dos obxectivos do proxecto de intervención individual, poderá autorizarse a realización de atencións puntuais nun lugar diferente ao anteriormente fixado. A traballadora social municipal de referencia deberá autorizar estas actuacións cando non foran recollidas na proposta inicial de intervención.

### **5.2. Ámbito temporal.**

a) No marco de atención á dependencia, os horarios serán flexibles e conformes cos programas individualizados de atención, de maneira que, cando menos, se garanta a cobertura de atencións de carácter persoal na realización de ABVD durante todos os días da semana. Para o SAF na modalidade de prestación básica, o calendario de prestacións establécese inicialmente de luns a venres, podendo levarse a cabo de acordo coa proposta feita pola traballadora social municipal de referencia, en fins de semana e festivos, cando este aspecto sexa valorado como imprescindible para o cumprimento dos obxectivos do proxecto de intervención individual.

b) Establécese como horario preferente de atención de 7:00 a 22:00 h, coas mesmas salvedades reflectidas no punto anterior.

c) O tempo e horarios de atención poderán ser modificados cando varíen as circunstancias persoais ou familiares dos usuarios/as, ou ben de xeito puntual por necesidades da organización e dispoñibilidade do servizo municipal. Estas modificacións poderán darse tanto a instancia dos servizos sociais do concello, como da empresa adxudicatariaco visto bó dos

técnicos municipais, e coa conseguinte comunicación aos interesados e, no seu caso, ao SAAD.

d) Tanto para o establecemento inicial dos horarios de prestación dos servizos, como para a atención de incidencias, substitucións ou reforzos, outorgarase prioridade absoluta ás labores de apoio para a realización das ABVD, quedando a execución do resto das actuacións relegadas a horarios libres.

e) A distribución horaria do servizo atenderá a criterios técnicos e na súa fixación deberá escoitarse a demanda da persoa beneficiaria ou de quen a represente. A traballadora social de referencia nos servizos sociais municipais efectuará unha proposta que será vinculante para a fixación do horario por parte da empresa, sen prexuízo da necesidade de realizar pequenas adaptacións para a correcta organización da prestación do servizo.

e) A efectos de facturación as horas de prestación do servizo por parte da entidade xestora do servizo, estableceuse dúas modalidades: Horas ordinarias e horas festivas, que serán computadas conforme o seguinte horario:

- Horas ordinarias: de luns a sábado entre as 7:00 e as 22:00 horas
- Horas festivas e nocturnas: domingos e festivos entre as 7:00 e as 22:00 horas

f) Para a consideración de días festivos teranse en conta os estipulados no calendario laboral como festas nacionais, rexionais da Comunidade de Galiza e locais do Concello de Silleda

## **6. PROCEDEMENTO DE ALTA, MODIFICACIÓN E BAIXA NO SERVIZO**

A través do programa informático de xestión do SAF co que conta o Concello de Silleda, o Concello comunicará a entidade prestadora a proposta de alta no servizo de cada un dos usuarios, coas seguintes especificacións:

- a) Comunicación de alta
- b) Identificación e domicilio da persoa usuaria
- c) Informe social que recolla os datos precisos para unha adecuada prestación do servizo
- d) Pauta médica se o servizo inclúe control de medicación
- e) Catro copias do proxecto de intervención a asinar por cada unha das partes implicadas no servizo
- f) Características especiais de atención correspondentes a cada usuario.

O inicio do servizo a persoa usuaria haberá de realizarse por a entidade concertada nos seguintes prazos a contar dende a comunicación da alta cursada por o Concello:

- a) Ordinario: 7 días hábiles
- b) Urgencia: dentro das 48 horas seguintes
- c) Extrema urgencia: dentro das 24 horas seguintes

A calificación da urgencia na prestación do servizo corresponde ó Concello.

Cando se produza calquera modificación do servizo (por exemplo: cambio de auxiliar titular, cambio de horario de prestación, modificación da intensidade, cambio de frecuencia, etc.) deberá actualizarse o proxecto de intervención e este deberá ser asinado por a persoa usuaria ou o seu gardador de feito ou tutor/a legal, por a coordinadora do xestor do servizo e por o Traballador/a Social municipal

## 7. CONDICIÓN XERAIS

- a) A entidade conertada obrigase a que o servizo a persoa usuaria se preste con estricte suxeición as Ordenanzas municipais reguladoras e a restante normativa que lle sexa de aplicación
- b) O concertado, a recepción da comunicación da alta no servizo, deberá nombrar os técnicos responsables do seguimento do proxecto de intervención individual de cada persoa usuaria, que deberán ter a titulación de Traballador Social. Elo sen prexuízo da facultade do Concello de levar a cabo o seguimento por os seus propios técnicos municipais ou por él designados
- c) As/os traballadoras/os sociais a empregar por o xestor do servizo deberán realizar un seguimento eficaz do proxecto individual de intervención de cada persoa usuaria. Realizarán unha primeira visita domiciliaria nos 15 días posteriores a alta. As seguintes visitas de seguimento serán como mínimos cada dous meses, igual que as supervisións do traballo da auxiliar, podendo establecerse periodicidades inferiores.
- d) As visitas de seguimento deberán realizarse coincidindo coa prestación do servizo por o persoal auxiliar, de forma que permita valorar o cumprimento de tarefas, a relación entre usuario/familia e auxiliar, a súa uniformidade e identificación así como o cumprimento do horario.
- e) Salvo causas excepcionais debidamente xustificadas por o concertado e previa autorización do Concello, a rotación do persoal encargado da prestación do servizo o usuario non sera superior a catro auxiliares por persoa usuaria durante o tempo que dure dito servizo. No caso de ausencia do persoal auxiliar titular ( baixa médica, vacacións ou outros), procurarase sustituílo con unha soa persoa durante todo o tempo que dure a ausencia, e asimesmo asignar un ou varios auxiliares sustitutos de referencia a cada usuario, para evitar que a ausencia xere trastorno a persoa usuaria. En cada cambio programado de auxiliar titular do servizo, salvo casos excepcionais, o concertado obrigase a presentar o usuario o novo auxiliar. En caso de cambios de auxiliar por motivos imprevistos, o concertado obrigase a avisar de dito cambio facilitando, o nome do auxiliar que atenderá a urxencia.
- f) O concertado obrigase a remitir por medios telemáticos o Concello as queixas e suxerencias das persoas usuarias no prazo máximo de 24 horas contados a partir do día seguinte a da súa recepción ou coñecemento, e remitirá ó Concello un informe sobre a queixa ou suxerencia no prazo de cinco días contados a partir da mesma data. Deberá asimesmo conservar e manter un ficheiro separado no que consten todos os datos necesarios sobre as queixas e suxerencias formuladas (nome do usuario, data, resumo e resposta)
- g) O xestor do servizo obrigase a comunicar fehacientemente ó Concello calesqueira datos que supoñan modificación das circunstancias sociais, familiares, persoais, económicas, etc. De cada usuarios con relevancia a efectos de posibles modificacións ou extincións do dereito ó servizo de axuda a domicilio.
- h) O concertado será responsable do mantemento, custodia, traslado, entrega, montaxe e desmontaxe das axudas técnicas que se empreguen na prestación do servizo. O prazo máximo de instalación no domicilio dunha axuda técnica non será superior a 15 días dende a comunicación cursada por o Concello. O concertado obrigase a dispor no domicilio das persoas usuarias, como mínimo, as axudas técnicas existentes a data de finalización do concerto anterior, sen custo para o Concello nin para o usuario.
- i) O xestor do servizo deberá permitir en calquera momento a inspección de persoal municipal
- j) A entidade prestador garantirá a atención ininterrompida os 365 días do ano do xeito disposto nas condicións e características definidas no presente prego e nas establecidas no proxecto de intervención de cada usuario.

## **8. FACTURACIÓN**

- a) Únicamente se xerará obriga de pago por o Concello por os servizos efectivamente prestados por o concertado.
- b) Ademais do cumprimento dos requisitos de facturación que no seu caso se prevean no prego de cláusulas administrativas particulares e restante normativa aplicable, o concertado deberá adxuntar a cada factura mensual a seguinte información:
- Identificación da modalidade de acceso (SAD básico, SAD dependencia, SAD urxencia ou SAD sociofamiliar)
  - Situación: activo, alta, reinicio, suspensión temporal, renuncia total e baixa no mes de referencia, con especificación das datas en que se produzan. Deben constar todos os usuarios que estén de alta no servizo, aínda que se atopen en suspensión temporal ou renunciaren a totalidade do servizo.
  - Apelidos e nome da persoa usuaria
  - Horas asignadas de prestación do servizo
  - Distribución semanal do horario
  - Suspensións do servizo: motivo e data, sinalándose aquelas que estén próximas a esgotar o tempo máximo establecido na normativa aplicable.
- c) Todos os protocolos relativos a suspensións deben remitirse ó Concello no momento que se produzan e en todo caso antes de que se cerre o mes en curso ó obxecto de que a revisión da facturación se realice o antes posible.

## **9. RELACIÓNS DO XESTOR DO SERVIZO COAS PERSOAS USUARIAS**

- a) Todo o persoal a empregar observará sempre o máximo decoro persoal, corrección e respecto ás persoas usuarias do servizo e os seus familiares, e será especialmente coidadoso na máxima discreción, sigilo e cumprimento das normas de protección dos datos de carácter persoal das persoas usuarias e os seus familiares, estando expresamente prohibido dar información sobre os servizos prestados noutros domicilios.
- b) O xestor do servizo deberá facer chegar ós usuarios documentación suficiente informativa da empresa, con datos de identificación, localización e teléfono de contacto o primeiro día de comezo da prestación a cada usuario
- c) O concertado deberá por a disposición dos usuarios un número de teléfono que esté operativo durante o tempo da prestación do servizo, para facilitar as comunicacións de posibles incidencias ou urxencias.
- d) O xestor do servizo e o persoal ó seu cargo deberán evitar todo conflito persoal cos usuarios e os seus familiares, informando expresamente ó Concello das incidencias ou queixas que no seu caso se produzan. A Concellería competente en materia de servizos sociais está facultada para iniciar o correspondente expediente informativo e resolver en consecuencia.
- e) Non será admisible que o persoal do xestor do servizo admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina ou contraprestación por parte dos usuarios do servizo ou os seus achegados. Tampouco facilitará datos de carácter persoal, como o teléfono particular.



## **10. MEDIOS PERSOAIS E MATERIAIS PARA A PRESTACIÓN DO SAF.**

### **10.1. Medios persoais.**

A empresa adxudataria deberá dispoñer en todo momento de persoal suficiente e coa titulación axeitada para a prestación do servizo, axustándose ao disposto na normativa vixente en materia laboral e de regulamentación para a prestación do Servizo de Axuda no Fogar. Así mesmo a ordenanza reguladora do servizodesteconcello establece que existirá un profesional de referencia, que actuará como coordinador do servizo e que deberá estar en posesión dunha cualificación mínima de diplomatura universitaria na área de servizossociais. No caso de que o número de persoas usuarias sexa menor de 50, o persoal técnico mínimo exixible será de 0,02 profesionais en cómputo de xornada completa por persoa usuaria.

En concreto atenderá estrictamente ao estipulado en canto á titulación tanto do persoal de coordinación como do de atención directa, así como á porcentaxe de adicación do persoal técnico en base ao número de persoas usuarias.

#### **a) Persoal técnico:**

Para a correcta coordinación do servizo, a entidade adxudataria asignará a unha persoa diplomada en Trballo Social o exercicio do cargo de coordinador/a, coas seguintes funcións:

- g) Coordinación do traballo con cada auxiliar de xeito individual e grupal.
- h) Seguemento e valoración do traballo da persoa auxiliar mediante visitas aos domicilios, entrevistas aos beneficiarios/as, comprobación visual do traballo realizado...
- i) Seguemento do plan de traballo (en coordinación cos Servizos Sociais de Atención Primaria) para cada usuario/a, excepto naqueles casos nos que expresamente se designe polo Departamento de Servizos Sociais de Atención Primaria un/hatrballador/a social municipal.
- j) Seguemento e valoración da efectividade dos servizos prestados, coa conseguinte proposta de continuidade ou modificación de servizos.
- k) Coordinación periódica co persoal responsable do SAF a nivel municipal, así coma con outros profesionais que puderanintervir no servizo e cuxa implicación resultase técnicamenteprocedente.
- l) Organización e supervisión do traballo da persoa axudante de coordinación se a houbera, así como doutros profesionais técnicos que con motivo da implementación da proposta formulada pola empresa adxudataria participasen na prestación do SAF.
- m) Elaboración e entrega dos partes de traballo ao persoal auxiliar.
- n) Participación na formación continuada de auxiliares e deseño de cursos en materia de servizos sociais, na medida que se establezan nos plans de formación da empresa concesionaria.
- o) Atención continuada de incidencias que podan producirse durante o desenvolvemento do servizo ou, no seu caso, delegación desta competencia en persoal cualificado.
- p) Outras funcións análogas, de acordo coa súa categoría profesional, que podan resultar necesarias para o desenvolvemento desta prestación.

A empresa poderá nomear unha persoa axudante de coordinación que exercerá as funcións de apoio que resulten oportunas e que estará baixo a supervisión directa de quen exerza aquela.

#### **b) Persoal auxiliar:**

A atención directa do SAF será prestada por auxiliares de axuda no fogar que contarán coa titulación requirida en cada momento para a prestación de servizos ás persoas obxecto de atención no SAF, segundo o fixado na propia orde autonómica que regula este servizo e na normativa laboral e formativa vixente en cada momento. O persoal que preste servizo ás persoas en situación de dependencia valorada, deberá estar en posesión do título de Técnico en Atención a Persoas en Situación de Dependencia ou equivalente, regulado no Real Decreto 1593/2011, do 4 de novembro, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e á comunidade. De igual xeito, a empresa adxudicataria deberá manter un programa de formación continuada.

Este persoal realizará, no propio domicilio ou no contorno, as actividades precisas para executar as atencións propias do SAF, seguindo as pautas de actuación e coidados indicados pola persoa coordinadora do servizo.

A empresa licitadora non poderá encomendar a realización dun servizo a persoal que teña relación de parentesco coa persoa usuaria ata o 2º grao de afinidade e 3º de consanguinidade.

Ademais da atención directa, o persoal auxiliar deberá informar á coordinadora da evolución do caso e con carácter inmediato dará conta das incidencias que teñan lugar.

#### **c) Persoal técnico adicional:**

Este persoal desenvolverá aquelas atencións complementarias que a empresa adxudicataria formulara na súa oferta e deberá contar coa titulación oficial que corresponda ao tipo de intervención que desenvolva.

Ademais do cumprimento da obriga de subrogación do persoal a empresa adxudicataria promoverá a estabilidade no emprego ao longo do período de xestión deste contrato público.

### **10.2. Medios materiais.**

#### **a) Local de referencia e dotación:**

A empresa adxudicataria deberá contar cun local de referencia, que será a sede da base operativa do programa, e que en todo caso deberá estar situado no Concello de Silleda ou en concello limítrofe ou en concello próximo non limítrofe. O local ademais de medios para a atención ás persoas usuarias e para o arquivo de información de carácter confidencial, deberá dispor de liña telefónica e conexión a internet. Ademais, a efectos de posibilitar o contacto permanente durante o período de atención do servizo, a persoa coordinadora deberá contar con teléfono móbil.

#### **b) Roupa de traballo:**

A empresa adxudicataria facilitará o equipo de traballo axeitado e en número necesario para a realización das súas tarefas ao persoal auxiliar de axuda no fogar. Na uniformidade figurará a imaxe corporativa do Concello de Silleda e o texto "Servizo de Axuda no Fogar". O persoal quedará obrigado ao seu uso durante a realización do seu traballo.

#### **c) Medios materiais complementarios:**

Ademais dos anteriores a empresa adxudicataria porá a disposición do SAF do Concello de Silleda todos aqueles medios materiais que resulten necesarios para implementar correctamente o conxunto de prestacións ofertadas na súa proposta.

## **11. ORGANIZACIÓN DO TRABALLO E COORDINACIÓN ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS E A EMPRESA ADXUDICATARIA NO MARCO DA PRESTACIÓN DO SAF.**

A dirección técnica municipal do SAF será exercida pola traballadora social responsable do programa, respaldada polo resto do personal que conforman o equipo de traballo de Servizos Sociais de Atención Primaria. As relacións entre o prestador do servizo e o Concello de Silleda canalizaranse a través da Oficina Municipal de Atención a Dependencia dependentes da Concellería competente en materia de Servizos Sociais.

É facultade municipal o control, fiscalización e avalización continuada da prestación do servizo, así como das súas posibles modificacións. As funcións da dirección municipal do servizo de axuda a domicilio en relación co xestor do servizo serán, entre outras e ademais das contempladas nos pregos reguladores do servizo, as de fixar as reunións periódicas ordinarias e as extraordinarias para a coordinación do servizo, realizar o seguimento continuado e recabar información das persoas que participen directa ou indirectamente no servizo.

O xestor do servizo deberá designar á persoa responsable (coordinador/a) de éste, que será interlocutora do Concello. Será a persoa encargada de planificar, dirixir, desenrrolar e avaliar o cumprimento dos obxetivos a curto, medio e longo prazo, así como a asignación dos recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, precisos para asegurar que o servizo se xestione conforme ó establecido no concertó. Deberá poseer experiencia profesional en Servizos Sociais e coñecemento e manexo dos recursos. O cocentado ven obrigado a informar ó Concello, a través do citado coordinador, sobre calquera incidencia significativa que se produza no desenrrollo e a prestación do servizo e a facilitar puntualmente tanta información lle sexa requerida en relación coa mesma. A persoa coordinadora terá atención permanente co Concello e estará dispoñible ante calquera emerxencia.

### **11.1. Obrigas da empresa adxudicataria e do seu persoal adscrito ao SAF.**

- a) Realización de visita inicial e emisión de proposta de proxecto de intervención, que será validado pola traballadora social de referencia dos servizos sociais comunitarios.
- b) Asignación do persoal auxiliar de SAF, procurando a mellor adaptación ás características do servizo que se presta en cada caso concreto. Deberase ademais manter actualizadas as relacións de auxiliares que prestan os servizos, rexistrando os cambios de auxiliar e de horario, e comunicándoo no seu debido tempo aos responsables municipais.
- c) Seguimento dos casos, realización das visitas domiciliarias necesarias para este fin e emisión de informes de seguimento, que cando menos terán carácter bimestral.
- d) Emisión dos informes sociais que procedan para dar conta de cambios na situación das persoas beneficiarias e/ou das unidades familiares que podan afectar ao servizo.
- f) Comunicación e información de xeito eficaz sobre as incidencias que puideran dar lugar a suspensión do servizo, exención no pagamento, baixa temporal ou definitiva, ...
- g) Coordinación con outros técnicos municipais que estean a intervenir no caso e particularmente co técnico/a en intervención familiar naquelas situacións nas que ademais de estar prescritas as atencións de carácter psicosocial e educativo do SAF, a unidade de convivencia estea ser atendida dende o programa de intervención familiar.

- h) Xestión eficaz das emerxencias/urxencias acaecidas dentro do ámbito de actuación do servizo
- i) Redacción da Memoria Anual de desenvolvemento do SAF.
- j) Xestión do persoal en prácticas, previa comunicación aos servizos sociais municipais e autorización das persoas usuarias
- k) Presentación mensual de factura relativa aos servizos prestados, acompañada de relación de persoas beneficiarias con indicación das horas efectivamente prestadas a cada un deles, e do persoal auxiliar asignado.
- l) Participación da Traballadora Social coordinadora do SAF en todas aquelas reunións de coordinación cos servizos sociais comunitarios que resulten precisas para garantir a correcta prestación do servizo.
- m) Emprego da imaxe corporativa do Concello de Silleda en toda a documentación utilizada na execución do contrato.
- n) Respecto ás condicións do servizo que se veña prestando, sen prexuízo da promoción de novas formas organizativas que redunden nunha mellora da prestación global e en ningún caso atente contra os dereitos das persoas usuarias.
- o) Respecto estrito ás normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal.
- p) Colaboración cos técnicos municipais responsables do programa na implementación, seguemento, cuantificación e valoración das melloras ofertadas no proceso de licitación.
- q) Todos os gastos que ocasione a xestión do servizo serán por conta do concertado, incluídos os desprazamentos do persoal, uniformidade, etc. Na uniformidade deberá entregar as auxiliares, guantes, uniforme e zocos, no número suficiente para asegurar a súa limpeza e decoro así como todo o material necesario para a prestación do servizo.
- r) O xestor do servizo non poderá concertar con terceiros a realización da prestación principal do servizo, entendendo por tal a atención continuada e regular a realizar no domicilio vinculado ó proxecto de intervención individual.
- s) Cando por finalización do prazo do concerto ou por calquera outra causa xa exista novo contratista do servizo, o concertado obrigase a facilitar á empresa entrante toda a documentación e información relativas á xestión do servizo: expedientes completos de cada usuarios, protocolos de intervención, informes de seguimento realizados, protocolos de incidencias, activos, altas pendentes, cadrantes de auxiliares, relación de cambios de auxiliares de cada usuarios, etc..., y facilitará coa maior delixencia o cambio de xestor do servizo.
- t) Será causa de resolución do concerto sin indemnización para o concertado, a perda por o xestor do servizo da autorización e/ou acreditación previstas na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia e normativa de desenvolvemento sobre réxime de rexistro, autorización, acreditación e inspección de servizos sociais de Galicia.

## **12. CONFIDENCIALIDADE E PROTECCIÓN DA INFORMACIÓN RELACIONADA COA XESTIÓN DO SERVIZO**

O xestor do servizo e o persoal que teña relación directa ou indirecta con este, gardarán segredo profesional sobre todas as informacións, documentos e asuntos ós que teña acceso ou coñecemento durante a vixencia do contrato, estando obrigados a non facer públicos ou enaxenar cantos datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, inclusive despois de finalizado o prazo contractual.

A documentación que se entregue ó xestor do servizo o será para o exclusivo fin da realización das tarefas obxecto do contrato, quedando terminantemente prohibido ó contratado e o persoal encargado da súa realización, a súa reprodución por calquera medio e a cesión total ou parcial a calquera persoa física ou xurídica. O anterior exténdese, asimismo ó produto de ditas tarefas. Á finalización do contrato o contratado devolverá ó Concello toda a documentación entregada.

O incumprimento das determinacións contidas neste prego respecto da confidencialidade e protección da información será causa de resolución do contrato sen prexuízo das sancións que correspondan de conformidade co previsto na Lei 15/1999, de 13 de decembro de Protección de Datos de carácter persoal.

Silleda,