



AJUNTAMENT DE MAÓ

## **PLEC DE CONDICIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

### **Objecte del contracte**

Aquest plec té l'objecte de regir el contracte d'assistència pel al Servei municipal d'ajuda a domicili.

### **Oferta econòmica**

El preu màxim del contracte s'estableix en 205.000 euros (inclòs el 7% IVA), a raó de 15,92 euros/hora els dies laborals i 23'00 euros/hora els festius, pels serveis de la treballadora familiar, i 10,53 euros/hora pels serveis de l'auxiliar de la llar. Hi haurà un increment de 0,33 euros/km en serveis que necessitin desplaçament amb cotxe. En aquestes quantitats està inclòs el 7% d'IVA.

### **Termini**

La durada d'aquest contracte serà d'**1 any** a partir del dia primer següent a la firma del contracte.

No permet pròrroga.



## AJUNTAMENT DE MAÓ

### **Criteris de valoració de les propostes**

La puntuació màxima que es podrà obtenir serà de **13 punts**.

#### **1.- Millora de preu, fins **6 punts**.**

Els preus/hora tenen el límit màxim següent: 15,92 euros/hora pels dies laborals; 23'00 euros/hora els festius i 10,53 euros/hora pels serveis d'auxiliar d'ajuda a la llar. Hi haurà un increment de 0,33 euros/km com a màxim en serveis que necessitin desplaçament amb cotxe. En aquestes quantitats està inclòs el 7% d'IVA.

Per a puntuar les millores de preu es valorarà cada quantitat per separat, de la següent manera:

- preu/hora dies laborals: fins 3 punts.
- Preu/hora festius: fins 0,8 punts.
- Preu /hora auxiliar llar: fins 2 punts
- Preu/km.: fins 0,20 punts.

Obtindrà la màxima puntuació a cada un dels conceptes anteriors, el que presenti la millor oferta econòmica i, la resta, obtindrà menys puntuació en funció de la diferència percentual amb respecte a la millor oferta.

#### **2.- Millores del servei, fins **4 punts**.**

Les millores del servei es valoraran de la següent manera:

- disposar de vehicle/s adscrit/s al servei (1 punt per vehicle): fins 2 punts



## AJUNTAMENT DE MAÓ

- disposar de grues (0,25 punts per grua): fins 1 punt.
- disposar de cadires de rodes (0,25 punts per cadira): fins 0,50 punts.
- disposar de barreres llits (independent quantitat): fins 0,25 punts.
- disposar de matalàs antiescares (independent quantitat): fins 0,25 punts.

**3.- Tenir en plantilla un nombre de treballadors/es amb reconeixement de discapacitat, adscrits al SAD, superior al 2% de la mateixa 0,20 punts.**

**4.- Oferta de personal especialitzat en assistència domiciliària adscrit a la realització del contracte, fins 0,50 punts.**

Cada professional es valorarà amb 0,10 punts.

**5.- Oferta formativa anual pels treballadors propis de l'empresa i per a les treballadors/es municipals adscrits al SAD, fins 1,50 punts.**

Cada curs relacionat amb el SAD, es valorarà en 0,50 punts, fins un màxim de 3 cursos anuals. Només es valoraran els cursos de 20 hores mínim de durada.

**6.- Incorporar mesures de conciliació de la vida familiar i laboral a l'empresa, fins un màxim de 0,50 punts.**

Mides:

- Possibilitar la flexibilitat en els horaris d'entrada i sortida, fins 0,10 punts.
- Donar preferència a l'elecció de torns de feina i períodes de vacances per a les persones amb responsabilitats familiars, fins 0,10 punts.
- Estipular períodes vacacionals coincidint amb les vacances escolars, fins 0,10 punts.
- Possibilitar la reducció de jornada, fins 0,10 punts.
- Adequar els llocs de feina en casos d'embaràs, fins 0,10 punts.



## AJUNTAMENT DE MAÓ

### 7.- Incorporar accions per a l'igualtat, fins un màxim de 0,30 punts.

#### Accions:

- Integrar la igualtat d'oportunitats i tracte com a principi d'organització i, recollir als documents interns de l'empresa la prohibició explícita de qualsevol discriminació per raó de sexe, respectin-se el principi d'igualtat en el treball a tots els efectes fins 0,10 punts.
- Utilitzar un llenguatge e imatges no sexistes en tota la comunicació interna i externa de l'empresa, fins 0,10 punts
- Formar des de la perspectiva de gènere, desenvolupant les activitats formatives durant la jornada laboral, informant por igual als homes i les dones, fins 0,10 punts.

#### **Requisits de l'entitat contractant**

Les empreses licitadores hauran de reunir tots els requisits que els legitimin com a entitat acreditada pel Govern de les Illes Balears, segons l'article 9 de l'Ordre de la Consellera de Benestar Social, per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili d'octubre del 2000. Per acreditar-ho caldrà que es presenti una certificació conforme l'entitat està inscrita en el Registre Central de Serveis Socials, segons el Decret 66/1999, de 4 de juny, pel qual s'aprova el Reglament regulador del sistema balear de serveis socials.

A més, hauran de presentar relació dels principals serveis o treballs realitzats en els últims tres anys, en la qual s'especifiqui:

- Tipus d'entitat i característiques.
- Estatuts i/o escriptura pública de constitució de l'entitat, on constin detalladament els objectius.
- Estructura de l'organització.
- Relació de les institucions o administracions públiques per compte de les quals hagi prestat serveis d'ajuda a domicili durant els tres darrers anys, detallant, de cada entitat:



## AJUNTAMENT DE MAÓ

nom, nombre d'hores contractades, així com nombre i característiques de les persones beneficiàries ateses.

· Seu de l'entitat (adreça, telèfon i fax). Adscripció a la realització del contracte d'instal·lacions pròpies a Menorca.

### **CLÀUSULES D'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI**

El Servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de serveis socials. Constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

El Servei d'ajuda a domicili haurà de ser:

- a. Polivalent, amb la cobertura de l'ampli ventall de necessitats que presenten les persones o grups familiars amb dèficits en l'autonomia personal.
- b. Normalitzador, mitjançant la utilització dels serveis generals per a la satisfacció de les necessitats.
- c. Preventiu, dirigit a evitar, pal·liar o retardar situacions de deteriorament o institucionalització.
- d. Assistencial i rehabilitador, a través de l'estimulació de la millora de les relacions humanes i l'autoestima, i les condicions de vida i convivència.
- e. Transitori; s'ha de mantenir, almenys, fins que s'aconsegueixin els objectius proposats.
- f. Complementari a les xarxes formals i informals del suport personal i social.



## AJUNTAMENT DE MAÓ

- g. Educatiu, per potenciar les capacitats de la persona usuària.
- h. Tècnic, realitzat per personal qualificat.

La prestació del SAD, pel seu caràcter, persegueix els **objectius** següents:

- a. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- b. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària de persones en processos de desinstitucionalització.
- c. Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- d. Promoure la convivència de la persona usuària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- e. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- f. Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

El SAD ha d'oferir una atenció integral. Les seves **actuacions bàsiques** són:

- a. **Actuacions de caràcter domèstic.** Son aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres, cal destacar-ne les relacionades amb l'alimentació, la vestimenta i el manteniment i l'adequació de l'habitatge.
- b. **Actuacions de caràcter personal.** Són aquelles activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar



## AJUNTAMENT DE MAÓ

personal i social. Entre d'altres, cal destacar-ne: higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dins i fora del domicili.

- c. Actuacions de caràcter educatiu.** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres, cal destacar: organització econòmica i familiar, formació d'hàbits convivencials i competència parental.
- d. Actuacions de caràcter integrador.** Són aquelles dirigides a fomentar la participació de la persona usuària dins la seva comunitat.
- e. Actuacions de caràcter rehabilitador.** Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional, i el suport emocional als seus cuidadors.
- f. Actuacions de caràcter tècnic.** Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per resoldre situacions concretes i específiques, com són:
- les grues per a la mobilització de persones incapacitades
  - els matalassos antiescares
  - petites obres per a l'eliminació de barreres arquitectòniques o instal·lacions d'instruments que faciliten l'autonomia personal

Tindran la consideració d'ajudes tècniques específiques:

- la teleassistència
- el menjar a domicili



## AJUNTAMENT DE MAÓ

La empresa concessionària haurà de prestar les tasques següents, que es diferencien en funció de les persones capacitades per realitzar-les:

### **Treballadors familiars**

1. Els treballadors familiars són professionals que han d'estar formats adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip, coordinada i coresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.
2. Correspon al treballador familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD en el context familiar.
3. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, o educatiu.
4. Les funcions dels treballadors familiars seran les següents:
  - a. Funció d'assessorament de l'organització de la llar, que comprèn:
    1. organització i manteniment de la llar
    2. higiene personal
    3. comprar, cuinar, etc.
  - b. Funció preventiva, que comprèn:
    1. control del règim alimentari, del control de l'ús del medicament degudament receptat, etc.
    2. incentivar el control de vacunacions d'infants
    3. observar i comunicar el comportament psicològic dels membres de la família
    4. educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties dels membres de la família
    5. informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris
    6. detectar problemes d'integració educativa i d'integració social
    7. específicament, detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència, o de situacions de clara incompetència parental amb menors, i dels fills cap als pares





## AJUNTAMENT DE MAÓ

- c. Funció d'orientació. Aquesta funció comprèn la modificació d'hàbits de neteja i alimentació.
- d. Organització i economia familiar:
  - entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social
  - implicar la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-los la manera més senzilla de dur-les a terme en funció de la situació personal o familiar
  - orientar la família en la planificació de l'economia familiar
- e. Relacions convivencials:
  - 1. ajudar la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats
  - 2. ajudar la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social
  - 3. facilitar la participació dels usuaris en els centres i serveis d'interès social
  - 4. desenvolupar dins la família actituds de col·laboració mútua
  - 5. estimular els pares a modificar les seves respostes cap als seus fills, de manera que açò afavoresqui una més adequada resolució de conflictes entre pares i fills
- f. Dins l'equip:
  - 1. participar en el disseny del projecte individual
  - 2. participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació de les persones usuàries
  - 3. participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas

### **Auxiliars de la llar**



## AJUNTAMENT DE MAÓ

Realitzaran aquelles tasques en què no es requeresqui una actuació directa amb la persona beneficiària. Les persones que realitzin aquestes tasques no precisen la formació específica de treballadora familiar:

- neteja de l'habitatge
- rentat, repàs i planxat de la roba
- realització de compres domèstiques a compte de la persona usuària
- neteja de la vaixella
- cuinat d'aliments, o ajudar a cuinar-los, sempre que no sigui necessària una supervisió dietètica de la persona usuària, per raons de salut
- altres tasques de la vida quotidiana domèstica per a les quals la persona usuària es vegi incapacitada, i que el professional municipal responsable del cas determini

### **Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Maó**

La planificació del servei, el seguiment, la direcció i el control anirà a càrrec de l'Ajuntament de Maó, a través del tècnic/a que designi.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable per tal de canalitzar les demandes del servei i les incidències tècniques que es puguin produir en relació amb l'execució del contracte. Aquesta persona haurà de tenir residència permanent en Menorca el temps de duració del contracte.

### **Relació del contractista amb les persones usuàries**

1. L'accés de les persones usuàries al servei es produeix a través dels Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Maó i segons l'Ordre de la consellera de Benestar Social d'octubre 2002, per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili.



## AJUNTAMENT DE MAÓ

L'accés conclou amb la signatura del contracte assistencial corresponent, document on es fa l'assignació del Servei d'ajuda domiciliària a cada persona o família, i document on es plantegen els objectius de treball i les hores necessàries i adequades per a la realització del servei. La redacció del contracte assistencial és responsabilitat dels Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Maó.

Els tècnics responsables dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Maó comunicaran a l'empresa concessionària les persones usuàries del Servei, mitjançant tramesa d'una còpia del contracte assistencial signat prèviament entre l'Ajuntament de Maó i la persona usuària del servei, a la vegada que determinaran les sessions de treball a realitzar per les treballadores familiars i les auxiliars de la llar.

2. L'empresa adjudicatària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació del servei que els Serveis Socials de l'Ajuntament de Maó i la persona usuària hagin convingut en el contracte assistencial esmentat.
3. En el contracte assistencial també s'establirà, si escau, el preu públic que la persona usuària hagi de satisfer per la prestació del servei.
4. En cas que l'entitat adjudicatària hagi d'entrar en possessió de les claus del domicili d'una persona usuària, haurà de comptar amb la seva autorització escrita. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'empresa adjudicatària ho comuniqui per escrit a l'Ajuntament, al qual facilitarà una còpia de l'autorització.
5. Les persones que prestin efectivament el servei hauran de tractar amb correcció les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells altres que la legislació vigent els reconeix com a persones usuàries de serveis socials. També hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'ajuntament, mitjançant els



## AJUNTAMENT DE MAÓ

canals de coordinació establerts, de qualsevol incident que es produeixi. En general, aquestes persones hauran d'actuar amb la diligència deguda i de conformitat amb la regla de la bona fe.

6. L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de què estiguin en disposició.

### **Personal**

1. L'empresa adjudicatària haurà de contractar el personal necessari per atendre les seves obligacions, el qual haurà de reunir els requisits de titulació i/o capacició professional necessaris per poder prestar els dos tipus de tasques que l'execució d'aquest contracte comporta. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar aquesta darrera circumstància davant l'Ajuntament de Maó.
2. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària. Aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró, i haurà de complir, en relació amb el seu personal, les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals. A la vegada, haurà de respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.
3. L'empresa adjudicatària facilitarà, en el moment d'iniciar el servei objecte d'aquesta contractació, la relació del personal que el realitzarà, juntament amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de la contractació, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribució i titulació o capacició professional exigida per prestar el servei). Qualsevol modificació de les persones que presten el



## AJUNTAMENT DE MAÓ

servei s'haurà de comunicar a l'Ajuntament de Maó, juntament amb l'acreditació de les condicions substancials de treball esmentades, per tal d'acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

4. Les baixes, els permisos, les vacances anuals i les absències del personal per qualsevol altre motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb personal propi o suplent, en tot cas a càrrec de l'empresa concessionària. Aquests canvis en el personal no poden comportar en cap moment la interrupció del servei, ni el poden perjudicar. En cas de substitució del professional que habitualment presti el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.
5. Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal.
6. L'empresa concessionària uniformarà pel seu compte tot el personal al seu càrrec que presti el servei. L'uniforme inclou, com a mínim, una bata, els equips de protecció individual i les eines necessàries per a l'exercici de la professió (guants, calçat adequat,...)

### **Horari**

La franja horària en què cal garantir atenció a les persones usuàries serà entre les 7.00 i les 21.00 hores, de dilluns a diumenge.

En la franja horària de les 7.00 a les 21'00 hores, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanda. Les hores de major concentració



## AJUNTAMENT DE MAÓ

seran comunicades a l'inici de la contractació per l'Ajuntament, en funció de les necessitats i de la tipologia de les persones ateses.

### **Difusió del servei, documentació**

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, persones, organismes, etc., públics i privats, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Maó. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribuïssiu funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'Ajuntament de Maó la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, documentació que pot adoptar tant la forma escrita com qualsevol altra. També la titularitat de la documentació que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat.
3. En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.
4. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal, per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.
5. L'empresa adjudicatària haurà de respectar, en qualsevol cas, en relació amb les dades de les persones usuàries del servei, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.