

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO ESPECIALIZADA PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

1. Definición del Servicio.
2. Régimen de utilización del Servicio.
  - 2.1. Destinatarios.
  - 2.2. Designación de las personas usuarias.
3. Servicios que han de prestarse.
4. Descripción de los servicios que han de prestarse.
  - Cuidado personal, control y protección.
  - Atención geriátrica y rehabilitadora.
  - Servicios de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal.
  - Programas de Atención a la Familia.
  - Adecuación del equipamiento, materiales y equipo técnico.
5. Dotación de personal.
6. Seguimiento y evaluación.

## **1. DEFINICION DEL SERVICIO.-**

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del **Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada para Personas Mayores Dependientes**, a desarrollar en la zona metropolitana de la isla de Tenerife.

La demanda existente en la isla de Tenerife de servicios y recursos especializados para personas mayores en situación de dependencia, unido al deseo expreso de permanecer en el domicilio y entorno familiar el mayor tiempo posible, y la ausencia de recursos altamente especializados para la atención de estas personas en domicilio, promueven la generación de otras alternativas de servicios de atención especializada a la dependencia.

Se hace necesario, por tanto, no centrarnos únicamente en la creación de nuevas plazas residenciales y diurnas, sino de generar otras alternativas de servicios de atención especializada en el entorno de las personas mayores, como ésta que se propone.

El Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada objeto del presente contrato deberá contribuir al mantenimiento y la permanencia de las personas mayores dependientes en su entorno de protección habitual, y permitir complementar y equilibrar los apoyos informales (familia, vecinos, etc.) con los apoyos profesionales, para, por un lado, no agotar la capacidad del cuidador informal, y por otro, garantizar el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida de las personas mayores dependientes.

El Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada se prestará a un grupo de 20 personas mayores dependientes residentes en la zona metropolitana de la isla de Tenerife.

El Servicio, de carácter experimental, tendrá una duración de 12 meses, prorrogables, por el mismo tiempo a contar a partir de la adjudicación del contrato.

El servicio se prestará de lunes a viernes y procurará la normalización de las condiciones personales de las personas usuarias, prestándose de forma temporal, en régimen domiciliario, atención y cuidados de tipo sanitario.

Deberá realizarse una evaluación continua del Servicio, que permita la redefinición del mismo, atendiendo al carácter experimental del mismo.

Se trata, por tanto, de un servicio de atención a personas mayores dependientes y de apoyo a las familias, de carácter temporal, para atender, fundamentalmente, las necesidades de cuidados profesionales altamente especializados en domicilio.

El Servicio deberá atender a lo estipulado en la normativa vigente, y en concreto a la siguiente:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia.
- Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio.

## **2. REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.-**

### **2.1. DESTINATARIOS:**

A los efectos de la presente contratación, se entenderá por personas usuarias a las siguientes:

- Deberán haber cursado solicitud de servicios o recursos al IASS.
- Personas mayores de 60 años.
- Personas dependientes que reúnan los requisitos de edad previstos en el artículo 2 de la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, y sean titulares de los derechos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, conforme prevé su artículo 5. Así mismo, podrá atenderse en este Servicio a personas dependientes que no cumplan el requisito de edad, siempre y cuando sean derivadas por criterio médico por la Unidad de Valoración el IASS.
- Dependientes, con Resolución de Grado de Dependencia reconocido por la Ley de Dependencia.
- Con perfiles de Medio y/o Alto Requerimiento Sanitario.

- Susceptibles de tratamiento rehabilitador a través de Fisioterapia y/o Terapia Ocupacional (fracturas cadera, hemiparesias, demencias...).
- Con patologías física o mental incapacitantes.
- Con reciente alta hospitalaria y que continúen en convalecencia y hasta su recuperación.
- Personas mayores de 80 años a los que habría que realizar una visita domiciliaria mensual para valoración de la situación sanitaria y necesidad de inclusión o no en el Servicio.
- Con necesidad de supervisión sanitaria por parte de Enfermería al menos una vez a la semana.
- Sin ayudas municipales, gubernamentales o privadas en Ayuda a Domicilio o similar.
- Sin servicio de rehabilitación por Servicio Canario de Salud o entidad aseguradora alguna.
- Con insuficiente apoyo familiar por edad avanzada de los cuidadores, sobrecarga de los mismos, etc. Con escasos recursos económicos que le impidan la contratación privada de los servicios que se ofrecen en este proyecto.
- No podrán ser personas usuarias del Servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en Centro hospitalario o trastorno mental que sea susceptible de ser causa de alteración por la ejecución de las acciones de este proyecto.

## **2.2. DESIGNACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:**

- Corresponde al Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo Insular de Tenerife, la determinación de las personas que hayan de ser susceptibles de beneficiarse del Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada.
- Los candidatos a la prestación del servicio serán derivados por la Unidad de Valoración del IASS.
- La entidad adjudicataria se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias designadas por el IASS. La incorporación de la persona usuaria deberá realizarse en los plazos acordados, informando la entidad adjudicataria al IASS, o a quien ésta indique, en caso de producirse alguna modificación sobre lo establecido en el menor periodo de tiempo posible.
- Deberán cumplir con los criterios establecidos en el apartado anterior para ser candidatos al Servicio.
- Se derivarán al equipo promotor del Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada para su valoración y establecimiento del Plan de Intervención.
- Se facilitará por parte de la Unidad de Valoración la información mínima necesaria para el contacto y la valoración del candidato al Servicio (expediente con informe médico, RUG, Informe social, persona de contacto...).

- La entidad adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. La entidad adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.
- La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de persona usuaria del Servicio se realizará previa consulta con el IASS.
- La baja del Servicio se efectuará por consecución de los objetivos planteados en el Plan de Intervención, bien por empeoramiento de la situación que no permita la intervención, bien por decisión del propio beneficiario, o acceso a otro recurso u otras que se motivarán.
- Las bajas deberán estar argumentadas/motivadas e incluir los objetivos y recursos que se proponen una vez que se abandone el servicio.
- Las bajas serán comunicadas y coordinadas con la Unidad de Valoración del IASS, de cara a la posibilidad de cobertura de necesidades con otros recursos de la red.

### **3. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE.-**

Los requisitos y condiciones que han de cumplir las entidades prestadoras de los servicios atendiendo a la tipología del servicio establecida en este pliego, así como a los requerimientos sanitarios y comprendiendo los niveles de prestación de servicios mínimos a requerir, se establecen en la normativa vigente relacionada con la materia, y concretamente en los Decretos 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, y el Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio.

Deberán contar con la correspondiente acreditación o habilitación provisional, en su defecto, como requisito, además de la acreditación sanitaria correspondiente.

Con carácter general, los Servicios a desarrollar incluyen la prestación de una atención individualizada e integral a las personas usuarias del recurso, atendiendo a los requerimientos sanitarios de la persona.

A los efectos del presente Pliego, y atendiendo a los servicios y programas que se deberán prestar con carácter prioritario, éstos son: Servicios de Atención Sanitaria (atención geriátrica rehabilitadora) y Programas de Atención Familiar.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE.-**

La entidad que resulte adjudicataria del concurso prestará los siguientes servicios:

- **Cuidado personal, control y protección** de la persona residente, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

Deberá garantizarse el aseo personal diario de las personas usuarias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso. Asimismo, se prestará la ayuda necesaria a las personas usuarias que tengan autonomía limitada para vestirse, desvestirse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida diaria.

Se deberán establecer los Planes de Intervención y de Cuidados individualizados de los diferentes usuarios del Servicio, así como el desarrollo de las funciones y tareas diarias del personal.

- **Atención geriátrica, rehabilitadora:** La atención geriátrica y rehabilitadora, deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y/o terapia ocupacional).

Se deberán establecer los Planes de Intervención y de Cuidados individualizados de los diferentes usuarios del Servicio, así como el desarrollo de las funciones y tareas diarias del personal.

A la propuesta de acceso al Servicio de cada usuario se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, sobre la base de los cuales se elaborará un Plan de Intervención que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

Formará parte del Plan de Intervención la historia personal del usuario que incluirá una evaluación geriátrica integral, y por tanto multidisciplinar, en la que

se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación. Así como toda la información que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.

Se elaborarán programas de intervención constitutivos del catálogo de servicios del Servicio de Atención Domiciliaria Especializada y protocolos de actuación, así como se llevarán a cabo registros de las actuaciones realizadas.

Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, supervisión y control individual de la medicación, cuidado y atención en períodos de enfermedad común o por necesidades sanitarias especiales que no supongan ingreso en Centro sanitario.

- **Servicios de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal.** La intervención que se realice con la persona mayor dependiente deberá ser personalizada para facilitar la adaptación de los programas específicos de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía, a las circunstancias de la persona.

Se promoverá el desarrollo de programas específicos dirigidos a prevenir el agravamiento de su situación.

Se propiciará el desarrollo de programas dirigidos a desarrollar y mantener la capacidad personal de controlar, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria.

Se desarrollarán programas de asesoramiento, orientación, así como de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional y de estimulación cognitiva.

Se impulsará el desarrollo de programas de asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones que contribuyan a facilitar la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

Se detallarán los protocolos y registros a ejecutar, los programas con suficiente indicación, y las medidas de control de resultados con especificación del seguimiento y la evaluación.

- **Programas de Apoyo a la Familia.** Se detallará la aplicación de la metodología, definición de objetivos, protocolos y evaluación de la atención social, valorándose la definición de sistemas de comunicación, relación, atención y participación de las familias y personas usuarias.

- **Adecuación del equipamiento, materiales y equipo técnico.** Se deberá presentar una memoria fotográfica, acompañada de la descripción del

equipamiento, materiales y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los servicios, adecuándose éstos al perfil de atención de los usuarios.

El servicio deberá prestarse de lunes a viernes, con la intensidad suficiente que cada caso requiera y con el objetivo de que se obtengan beneficios en la calidad de vida de los destinatarios.

La intensidad mínima, a modo de orientación, que deberá disfrutar cada uno de los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Especializada, será la siguiente: Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (2 visitas al día para aseo y cambio postural de lunes a viernes), Fisioterapia y/o Terapia Ocupacional (2 sesiones semanales), y Enfermería (1 visita semanal para seguimiento de medicación y supervisión de cuidados) por persona usuaria del Servicio; lo que supondrá unas 13 visitas semanales de media, que podrán variar según el plan de intervención individual de cada persona.

## **5. DOTACIÓN DE PERSONAL.-**

La entidad deberá contar con el personal que se estipule para este tipo de recurso en la normativa vigente relacionada con la materia, y concretamente atenderá a lo que establece el Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio, o normativa vigente.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en los Convenios Colectivos del sector.

La plantilla estará formada por personal que se encargará de servicios de atención sanitaria, rehabilitación, y cualesquiera otras categorías profesionales que se precisen considerando los servicios requeridos en el presente pliego.

Todo el personal del Servicio deberá tener la debida titulación académica oficial, y demás requisitos que exija la normativa aplicable, o en su defecto y en aquellos casos en que ésta no sea obligatoria, deberá acreditar suficientemente su cualificación profesional, pudiendo ser requerido el concesionario al efecto en cualquier momento.

La entidad adjudicataria deberá suplir de modo inmediato, las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales...etc., de manera que permanentemente estén prestando sus servicios el número de personas comprometidas en la oferta licitada.



Todo el personal del Servicio debe estar correctamente uniformado e identificado.

Asimismo, la entidad adjudicataria garantizará la formación continuada del personal.

Los profesionales que, como mínimo, deberán formar parte del proyecto son:

- Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería (Rama Sanitaria, FP)
- Fisioterapeutas y/o Terapeutas Ocupacionales
- Enfermeros/as

## **6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.-**

La entidad adjudicataria deberá realizar una evaluación permanente y continua de los servicios prestados, con el fin de comprobar el funcionamiento, y proponer propuestas de mejora y redefinición del Servicio.

El IASS realizará, además, una evaluación permanente de los servicios prestados por la entidad adjudicataria, a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento. Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el adjudicatario viene obligado a informar al IASS, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

Los servicios se prestarán de acuerdo a criterios de excelencia, estableciendo estándares de calidad, previamente consensuados, y evaluando su implantación y ejecución a través de métodos objetivos debidamente acreditados y de reconocida eficacia.

Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación de los trabajadores.

La entidad adjudicataria deberá remitir una Memoria del desarrollo de cada uno de los servicios prestados, por cada trimestre de prestación de los servicios, conteniendo, al menos, los siguientes apartados:

### 1. Características generales de las actividades realizadas:

- . Modo en que están organizadas y ejecutadas.
- . Horario tipo.

### 2. Memoria de la gestión sanitaria.

- . Gestión asistencial.
- . Gestión médico-sanitaria.

. Gestión de habilidades sociales y de tiempo libre.

### 3. Evaluación de los Programas de desarrollo individual.

De la evaluación del proyecto debe derivarse:

- Memoria final con evaluación del impacto/beneficio en las condiciones de salud, familiares, de cuidados, atención, etc., de los beneficiarios del proyecto, motivado a través de escalas de valoración y otros instrumentos.
- Valoración de la idoneidad del perfil de atención del proyecto, y propuesta de perfil a atender en proyectos futuros, argumentado.
- Valoración de los costes del Servicio con respecto a la atención residencial.
- Propuestas de coordinación: modelos, protocolos, procedimientos.

LA SUBDIRECTORA DE TRABAJO SOCIAL

Unidad de Atención a la Dependencia

María Dolores Sánchez Quintana