



CONCELLO DE BOQUEIXÓN
Forte s/n
15881 Boqueixón (A Coruña)

Teléfono: **981- 51 30 52**
Fax: **981- 51 30 00**
correo@boqueixon.dicoruna.es
C.I.F.: **P-1501200-H**

PREGO DE CONDICIÓN S TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE BOQUEIXÓN

1. INTRODUCCIÓN

A Lei 13/2008, de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, establece no seu capítulo II o catálogo de servizos sociais, onde define o servizo de axuda no fogar como un servizo consistente en ofrecerlles un conxunto de atencións ás persoas ou familias no seu propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento e permanencia no seu contorno habitual. Esta mesma Lei establece no seu artigo 1.1 que é función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión da axuda no fogar.

Xunto coa dita lei, o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que que regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento e a Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar, desenvolven os contidos e condicións básicas que debe de cumprir esta prestación do Sistema Galego de Servizos Sociais.

Este marco normativo comprende así mesmo todas as condicións desenvolvidas pola diversa normativa estatal e autonómica relativa á configuración do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia, creado a través da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía personal e atención ás persoas en situación de dependencia. Entre a dita normativa, cómpre destacar a que atinxe á Comunidade Autónoma Galega: 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, a Orde do 2 de xaneiro de 2012 pola que se desenvolve o Decreto 15/2010, a Orde do 19 de abril pola que se modifica a orde anterior e o Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción de 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. OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto deste contrato é a prestación do Servizo de Axuda no Fogar na modalidade de prestación básica (libre concorrència) e prestación para persoas co recoñecemento da situación de dependencia e asignación do servizo a través da correspondente resolución do programa individual de atención, de acordo co establecido nos pregos de condicións técnicas e cláusulas administrativas.

3. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

O Servizo de Axuda no Fogar (SAF) ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestruturación familiar.

3.1. Obxectivos:

Son obxectivos do SAF:

- 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 a institucionalización.
- g) Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

3.2. Contido do servizo:

De conformidade coa valoración técnica realizada en cada caso polos servizos sociais, no marco do SAF poderán prestarse os seguintes tipos de atencións de carácter básico:

- a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria no propio domicilio.
- b) Acompañamento persoal na realización doutras actividades complementarias, tales como seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario ou apoio en trámites urxentes de carácter administrativo, xudicial e similares.
- c) Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda.
- d) Atencións de carácter psicosocial e educativo.

Con carácter complementario, unha vez garantido o nivel básico de atención, o SAF poderá incorporar, entre outras, as seguintes actuacións e servizos:

- a) Actividades de acompañamento, socialización, e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b) Servizo de préstamo de axudas técnicas para persoas en situación de dependencia ou dependencia temporal.

- c) Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.
- d) Adaptacións funcionais do fogar.
- e) Servizo de podoloxía.
- f) Servizo de fisioterapia.

3.3. Persoas destinatarias:

O SAF está aberto a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

En todo caso, darase prioridade de acceso ao servizo ás persoas que teñan un dereito recoñecido de atención dentro do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia (SAAD).

De xeito particular, o servizo atenderá persoas maiores con déficits de autonomía e persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato, así como fogares con menores, nos que se observe a necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo. Tamén podería dar unha resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

3.3.1. SAF para persoas en situación de dependencia valorada

De acordo co fixado na normativa reguladora do procedemento de acceso ao Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia (SAAD), as persoas que contan cunha resolución de plan individual de atención que inclúa o SAF municipal do Concello de Boqueixón como recurso indicado, incorporaranse a este servizo logo da correspondente instrución do expediente administrativo municipal. A prestación destes servizos farase nas seguintes condicións, sempre de acordo coa prescrición técnica da traballadora social de referencia nos servizos sociais comunitarios:

- a) Poderá desenvolverse todos os días do ano, se ben, a prestación en fins de semana e días festivos quedará limitada a aquelas atencións de carácter persoal necesarias para garantir a cobertura das necesidades básicas da vida diaria.
- b) As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto do mes. Cando se fixen varios momentos de atención dentro dun mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 1 hora, salvo excepción xustificada tecnicamente que se fundamente no imprescindible apoio na cobertura de necesidades básicas da vida diaria.
- c) Respetaranse as condicións do servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

3.3.2. SAF prestación básica dos servizos sociais

Este servizo está dirixido a persoas que sen cumprir os requisitos para acceder ao SAAD poidan ter limitada a súa autonomía persoal, carezan de habilidades para o desenvolvemento de actividades básicas e complementarias da vida diaria e/ou presenten unha situación de ausencia ou carencia de rede social de apoio. A prestación destes servizos farase nas seguintes condicións, sempre de acordo coa prescrición técnica da traballadora social dos servizos sociais comunitarios:

- a) Desenvolverase de luns a venres, excepto días festivos. Con carácter excepcional, e sempre que conte coa proposta técnica da traballadora social municipal responsable do caso, poderá autorizarse con carácter puntual ou continuado a realización de servizos en fins de semana e días festivos.
- b) As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto do mes. Como norma non se fraccionarán os tempos de atención diaria. Cando se fixen varios momentos de atención dentro de un mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 1 hora, salvo excepción xustificada tecnicamente que se fundamente no imprescindible apoio na cobertura de necesidades básicas da vida diaria.
- c) Respetaranse as condicións do servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

4. PRESTACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO

A empresa adjudicataria asume a xestión directa do servizo de axuda no fogar municipal baixo a dirección da persoa responsable dos servizos sociais comunitarios básicos do Concello de Boqueixón.

Para os efectos de avaliar as propostas, as empresas licitadoras deberán presentar un **Proxecto técnico de desenvolvemento do servizo de axuda no fogar para o Concello de Boqueixón**, que seguirá as indicacións facilitadas no modelo que se achega como **anexo I** deste prego.

4.1. Xestión xeral do servizo

Con relación á xestión xeral do SAF, a empresa adjudicataria realizará as seguintes funcións:

- a) Dirección e coordinación do persoal de atención directa.
- b) Coordinación cos servizos sociais comunitarios básicos.
- c) Implementación de todas aquelas prestacións básicas e complementarias ofertadas na súa proposta.
- d) Avaliación xeral do servizo e proposta de medidas para a mellora deste en concordancia co marco normativo de prestación do SAF.

4.2. Xestión de casos

Con relación a cada un dos casos incorporados ao SAF, a empresa adxudicataria realizará as seguintes funcións:

- a) Visita inicial no caso de altas novas e deseño dun proxecto concreto de intervención.
- b) Asignación da persoa ou persoas auxiliares de SAF, procurando a mellor adaptación ás características do servizo que se presta no caso concreto.
- c) Atención ás necesidades e demandas da persoa beneficiaria do servizo e remisión no seu caso aos servizos sociais comunitarios de ser preciso.
- d) Seguimento dos casos, realización das visitas domiciliarias necesarias para este fin e emisión de informes de seguimento, que cando menos terán un carácter bimensual.
- e) Emisión dos informes sociais que procedan para dar conta de cambios na situación da persoa beneficiaria ou para completar, cando sexa preciso, o expediente familiar con nova información que poida ser de importancia na prestación deste servizo.
- f) Comunicación e información das ausencias que conleven a suspensión do servizo ou a baixa temporal ou definitiva.
- g) Coordinación con outros profesionais que intervenían no caso, e en particular coa educadora familiar naquelas situacións nas que, ademais de estar prescritas as atencións do SAF, a unidade de convivencia sexa atendida a través do programa de educación familiar.

En concordancia co anterior, de acordo co diagnóstico social que se efectúe, e partindo da prescrición técnica realizada pola traballadora social dos servizos sociais municipais, a traballadora social que actúe como coordinadora na empresa adxudicataria deseñará un proxecto de intervención que dentro do recollido na normativa de referencia poderá incluír as atencións que se citan deseguido con carácter xeral e sen ánimo exhaustivo:

a) **Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria.**

Aquelas que se dirixen especificamente á persoa usuaria cando esta non poida realizalas por si mesma ou cando precise apoio para levalas a cabo. As actuacións irán dirixidas a promover e manter a súa autonomía persoal, a fomentar hábitos axeitados de conduta e adquirir habilidades básicas, tanto para o desenvolvemento persoal como da unidade de convivencia, no propio domicilio e na súa relación coa comunidade.

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- Apoio no coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.
- Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse.
- Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos/as.
- Apoio para cambios posturais, mobilizacións, orientación espazo-temporal.

- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
 - Outras tarefas para favorecer a atención integral da persoa usuaria.
- b) **Acompañamento persoal na realización doutras actividades complementarias**, tales como:
- Seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario.
 - Apoio en trámites urxentes de carácter administrativo, xudicial e similares.
- c) **Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda**, tales como:
- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
 - Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
 - Preparación dos alimentos.
 - Lavado e coidado das prendas de vestir, así como do enxoval doméstico.
 - Apoio á unidade familiar.
 - Coidados e mantemento básico da vivenda.
- d) **Atencións de carácter psicosocial e educativo**: intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.
- e) **Atencións de carácter complementario**: acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables, así como todas aquelas outras que se establezan para acadar os obxectivos do SAF.

4.3. Exclúense da prestación do servizo as seguintes cuestións:

- a) A atención doutros membros da familia que non fosen expresamente contemplados na concesión do servizo e no conseguente proxecto de intervención.
- b) Todas aquelas actividades dirixidas á persoa beneficiaria que non fosen incluídas no correspondente proxecto de prestación do servizo.
- c) A realización das 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) A prestación de tarefas de carácter sanitario que deban ser realizadas por persoal cualificado.

5. ÁMBITO TERRITORIAL E TEMPORAL DA PRESTACIÓN DO SAF

5.1. Ámbito territorial

A prestación do servizo realizarase como norma xeral dentro do domicilio da persoa beneficiaria e no termo municipal de Boqueixón. De forma excepcional e sempre que resulte tecnicamente xustificado na efectiva consecución dos obxectivos do proxecto de intervención individual, poderá autorizarse a realización de atencións puntuais noutro lugar do anteriormente fixado. A traballadora social municipal deberá autorizar estas actuacións cando non foran recollidas na proposta inicial de intervención.

5.2. Ámbito temporal

- a) O servizo prestarase entre as 7:00 e as 22:00 horas.
- b) O servizo ás persoas usuarias do SAF na súa modalidade de atención a persoas en situación de dependencia recoñecida poderá prestarse todos os días do ano e, en todo caso, atenderá ao formulado no punto 3.3.1. deste prego.
- c) O servizo para aquelas persoas que sexan beneficiarias do SAF como prestación básica prestarase con carácter xeral de luns a venres excepto días festivos e, en todo caso, atenderá ao formulado no punto 3.3.2. deste prego.
- d) 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 dos 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) Excepcionalmente o SAF na súa modalidade de prestación básica poderá concederse, de acordo coa proposta feita pola traballadora social municipal, en fins de semana e festivos, cando este aspecto sexa valorado como imprescindible para o cumprimento dos obxectivos do proxecto de intervención individual.

6. MEDIOS PERSOAIS E MATERIAIS PARA A PRESTACIÓN DO SAF

6.1. Medios persoais

A empresa adxudicataria 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 desta prestación.

a) Persoal técnico:

Para a correcta coordinación do servizo, a entidade adxudicataria asignará a unha persoa titulada en Traballo Social o exercicio do cargo de persoa coordinadora, coas seguintes funcións:

- Coordinación do traballo con cada auxiliar de forma individual e grupal.
- Seguimento e valoración do traballo da persoa auxiliar mediante visitas a domicilio dos casos que atenda.
- Coordinación periódica coa persoa responsable de coordinación do SAF da empresa concesionaria así como co persoal técnico municipal e con outros profesionais que poidan intervir nun caso, sempre que resulte procedente para a correcta prestación do SAF.
- 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 adxudicataria participen na prestación do SAF.
- Análise dos partes de traballo do persoal auxiliar e proceder en consecuencia para a súa resolución.
- 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.
- Atención continuada de incidencias que poidan producirse durante o desenvolvemento do servizo ou, no seu caso, delegación desta competencia en persoal cualificado.
- Outras funcións análogas, de acordo coa súa categoría profesional que poidan resultar necesarias para o desenvolvemento desta prestación.

A empresa poderá nomear unha persoa axudante de coordinación que exercerá as funcións de apoio á coordinación que resulten oportunas e 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. De igual forma, 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.

Ademais da atención directa o persoal auxiliar deberá informar á coordinadora da evolución do caso e con carácter inmediato dar 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.

6.2. 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 Boqueixón ou nun dos concellos limítrofes. 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. Así mesmo, para os 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 un equipo de traballo axeitado para a realización das súas tarefas ás auxiliares de axuda no fogar. Na uniformidade figurará a imaxe corporativa do Concello de Boqueixón 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 Boqueixón todos aqueles medios materiais que resulten necesarios para implementar correctamente o conxunto de prestacións ofertadas na súa proposta.

7. ORGANIZACIÓN DO TRABALLO E COORDINACIÓN ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS E A EMPRESA ADXUDICATARIA

6.1. Obrigas dos servizos sociais comunitarios

- a) Iniciarán, instruirán e resolverán os expedientes de acceso ao SAF, sen prexuízo das peculiaridades vinculadas a aqueles servizos que se enmarcan dentro do SAAD.
- b) Remitirán á empresa adxudicataria a comunicación e a documentación pertinente para proceder a facer efectiva unha nova alta.
- c) Comunicarán á empresa adxudicataria toda aquela información da que teñen coñecemento e que resulte de relevancia para a correcta xestión dos expedientes.
- d) Promoverán e participarán nas reunións de coordinación necesarias para garantir a correcta prestación do SAF.

6.2. Obrigas da empresa adxudicataria do SAF

- a) Elaborará o proxecto de intervención de cada caso a partir da resolución da concesión da prestación do SAF e do contido da proposta técnica efectuada pola traballadora social municipal.
- b) Fará efectiva a prestación do servizo a través do seu persoal técnico e auxiliar.
- c) A traballadora social realizará as visitas que resulten pertinentes e emitirá cando menos con carácter bimensual un informe de seguimento.
- d) A través da súa traballadora social, comunicará á maior brevidade posible (sen esperar ao informe de seguimento) aquelas circunstancias que poidan alterar de forma significativa a prestación do servizo e efectuará propostas de modificación que melloren a atención proporcionada polo SAF así como, no seu caso, fundamentará a pertinencia da baixa neste servizo debido á súa inadecuación. Tamén comunicará, á maior brevidade posible, as baixas e suspensións temporais. Nos casos en que a ausencia poida dar lugar a exención do pagamento ou á redución pertinente, a empresa remitirá a documentación xustificativa que proceda.
- e) Anualmente presentará unha **memoria sobre o desenvolvemento do SAF** que conterá como mínimo o indicado no **anexo II**. A entrega deberá facerse antes do día 1 de febreiro do ano seguinte.
- f) Comunicará aos servizos sociais a incorporación de persoal en prácticas e solicitará ás persoas usuarias autorización para a participación destas persoas profesionais en formación na atención que se lle preste.

- g) Efectuará os mínimos cambios na asignación do persoal auxiliar, a fin de evitar desorientacións e alteracións que afecten ao desenvolvemento da vida cotiá e á intimidade da persoa. Así mesmo, a alternancia das auxiliares que prestan a atención directa axustarase aos cambios mínimos e imprescindibles para garantir a prestación flexible e adaptada ás necesidades das persoas usuarias.
- h) Mensualmente, xunto coa presentación da factura relativa aos servizos prestados, remitirá aos servizos sociais comunitarios unha relación das persoas beneficiarias onde se faga constar as horas efectivamente prestadas e as auxiliares asignadas a cada caso.
- i) A traballadora social coordinadora do SAF participará de todas aquelas reunións de coordinación cos servizos sociais comunitarios que resulten precisas para garantir a correcta prestación do servizo.
- j) A alta dos servizos efectuarase no prazo máximo de 10 días naturais dende a sinatura do acordo de prestación do servizo.
- k) No caso de inicios de carácter urxente ou cando os servizos sociais comunitarios aprecien motivos para a modificación urxente das condicións de prestación do SAF, a empresa deberá reducir o tempo indicado no apartado anterior, quedando este limitado ao que resulte imprescindible para non interferir na correcta xestión xeral do SAF. En calquera caso, este inicio ou modificación realizarase con carácter inmediato cando se trate de garantir a cobertura de necesidades básicas.
- l) Empregarase a imaxe corporativa do Concello de Boqueixón en toda a documentación utilizada na execución do contrato.
- m) A empresa adxudicataria respectará as 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.
- n) A entidade adxudicataria e o seu persoal respectarán as normas vixentes con relación á protección e tratamento dos datos de carácter persoal aos que teñan acceso con motivo do desenvolvemento do servizo.

A empresa adxudicataria estará obrigada á prestación do SAF, conforme ao establecido no presente Prego, no Prego de cláusulas administrativas que rexen o procedemento de contratación, e de acordo coa proposición realizada pola empresa.

ANEXO I
PROXECTO TÉCNICO DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE
BOQUEIXÓN

O documento do proxecto deberá estar paxinado e contar cun índice no seu inicio. Presentarase nun formato de fácil manexo, con espiral ou outro sistema que resulte accesible.

A estrutura de contidos fará referencia, cando menos, a todos os aspectos que se enuncian a continuación, garantirá a coherencia e claridade expositiva, e procurará facilitar o coñecemento da oferta que se presenta, evitando información irrelevante.

Poderán achegarse anexos con contidos estritamente vinculados ao proxecto formulado, sempre que estes resulten necesarios para a súa mellor comprensión.

Índice de contidos

1. Contextualización do SAF no sistema de servizos sociais comunitarios básicos e adecuación á realidade no Concello de Boqueixón.
2. Planificación, organización, xestión, seguimento e avaliación do servizo.
3. Recursos persoais.
4. Recursos materiais.
5. Plans de formación continua para o persoal.
6. Controis de calidade.
7. Plans de prevención de riscos laborais.
8. Melloras complementarias.

ANEXO II
MEMORIA ANUAL SOBRE O DESENVOLVEMENTO DO SERVIZO

O documento incluírá datos reais e estatísticos que permitan avaliar o servizo e realizar comparativas con outros anos. Axustarase aos seguintes epígrafes, sen prexuízo da necesaria adaptación ao contido concreto do proxecto técnico do servizo presentado pola empresa adxudicataria:

1. Datos de identificación da empresa.
2. Desenvolvemento do proxecto organizativo e asistencial.
3. Perfil das persoas beneficiarias do servizo.
4. Sistema de atención ás persoas usuarias: contido da prestación do SAF.
5. Sistemas de organización do SAF. Itinerario de prestación do servizo.
6. Relación de recursos humanos para a prestación do servizo (Cadro de persoal)
7. Outros programas complementarios.
8. Estudos poboacionais e epidemiolóxicos realizados no contexto da prestación do SAF
9. Formación continuada do persoal.
10. Anexos.