VILLABONAKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. XEDEA

Baldintza Teknikoen Plegu honen helburua Villabonako Udaleko etxez etxeko laguntza zerbitzuko kontrataziorako baldintza teknikoen deskripzioa da.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua indarrean dagoen udal-erregelamenduan edo haren balizko aldaketetan ezarritako baldintzetan ematen da, eta etxeko arretaren esparrua arautzen duten lege-xedapen guztiak aplikatuko dira.

Besteak beste, honako hauek aintzat hartu beharko dira:

- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- Abenduaren 14ko 39/2006 legea, Mendekotasun egoeran dauden pertsonen Autonomia Pertsonala eta laguntza sustatzekoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.
- Datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzko abenduaren 5eko 2/2018 Lege Organikoa aplikatu beharko da, bai halaber Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Araudia, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena.

Eta etorkizunean arau hauek aldatzen edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

2. EDUKIA

2.1. Definizioa

Etxez etxeko laguntzaren programa laguntza eta prebentzio izaera duen zerbitzua da. Bere xedea mendekotasun egoeran edo mendekotasun arriskuan dagoen pertsona erabiltzaileari laguntzea da, bere etxebizitzan gera dadin, bertan moldatzea eta inguruko komunitatean gizarteratzea ahalbidetuko dion eta

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VILLABONA

1. OBJETO

El objeto del presente pliego de condiciones técnicas es la descripción de las condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Villabona.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal en vigor o sus posibles modificaciones, serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

Entre otras deben ser consideradas:

- Ley 2/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autonomía del País Vasco.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el reglamento (CE) 2016/697, de 27 de abril de 2016, del Parlamento y del Consejo Europeo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Y cualquier otra disposición que en el futuro modifique o desarrolle estas normas.

2. CONTENIDO

2.1. Definición

El programa de ayuda domiciliaria es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el

bakardade egoerak ekidingo dituen etxeko arreta eta pertsonala eskainiz.

2.2. Helburuak

Etxeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Norberaren autonomia mantentzea edo hobetzea, pertsona erabiltzaileen narriadura prebenitzea eta autonomia-galera konpentsatzea, laguntza partziala edo era batekoa eskainiz egunerokotasunean bere zaintza pertsonalerako oinarrizko jarduketak burutzeko eta/edo egunerokotasunean jarduera instrumentalak gauzatzeko.

- Bideragarri gertatzen denean, pertsona etxean ahalik eta denbora gehien manten dadin ahalbidetzea, bizitza-kalitate onargarri batekin, egoitza-zentro batean sartzea atzeratuz edo ekidinaz.

- Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartu.

- Arnasgune modalitatean, erabiltzaileari errefortzurako aldi baterako laguntza ematea zaintzaile nagusia denbora batez ausente dagoen bitartean.

- Premia egoerak detektatu, beste zerbitzu batzuk eman beharra edo arreta- intentsitate handiagoko baliabideetara bideratu behar bada.

- Pertsona erabiltzailearen babeserako sare sozio familiarra osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea eta beraien arreta-lanak arintzen laguntzea, beraien garapen pertsonalerako, profesionalerako eta sozialerako egokiak diren baldintzak eduki ditzaten.

- Pertsona erabiltzaileak komunitateko ingurunean gizartera daitezen laguntzea, isolamendu-egoerak ekidinaz.

- Arriskutsutzat jotzen diren egoerak, antzeman, prebentziorako neurriak hartu eta hala badagokio, esku hartu.

- Krisi egoeran dauden pertsonei edo familiei lagundu, faktore psikiko.fisiko-sozial desberdinek eragindakoak, bizikidetzako klima hobetu eta/edo arriskuren bat dakarten egoerak prebenitzeko.

propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

2.2. Objetivos

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

- Favorecer, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- En la modalidad de respiro, proporcionar un apoyo temporal de refuerzo a la atención de la persona usuaria en razón de la ausencia temporal de la persona cuidadora principal.

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la concurrencia de otros servicios o derivación a recursos de mayor intensidad de atención.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.

- Prevenir, detectar o, en su caso, intervenir en aquellas situaciones que se consideren de riesgo.

- Apoyar a personas o familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físicos-sociales, para mejorar el clima convivencial y/o prevenir situaciones que entrañen algún riesgo.

2.3. Biztanle onuradunak

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua jasoko dutenak Villabonan erroldatutako pertsonak eta/edo familiak izango dira (edo familia-errotazio egoeran dauden pertsonak), ondorengo ezaugarrietakoren bat betetzen badute:

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza – aldi batekoa nahiz iraunkorra – behar duten pertsonak edo/eta familiak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonei zuzendutako zerbitzua da etxez etxeko laguntza zerbitzua.

Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.

- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.

- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Gizarte Zerbitzuek baimenduak.

2.4. Jarduketa motak

2.3. Población beneficiaria

El servicio de Ayuda domiciliaria está destinado a personas y/o familias empadronadas en Villabona (o en situación de rotación familiar) que cumplan alguna de estas características:

Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

En el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.

Además podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.

- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por los Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

2.4. Tipo de actuaciones

Villabonako Udalaren Gizarte Zerbitzuen sailak zehaztuko ditu beti kasu bakoitzean gauzatu beharreko jarduketak eta horien intentsitatea eta maiztasuna.

2.4.1. Zerbitzuaren barnean sartutako jarduerak

Zerbitzu honen barruan jarduera hauek daude:

1. Etxean laguntzeko jarduerak.

a) Elikadurari dagokionean :
   - Jatorduak planifikatu eta egiten lagundu, erabilitako elementuak jasotzea eta garbitzea barne.
   - Jakiak erosi.

b) Jantziei dagokienean :
   - Arropa garbitzen eta lehortzen lagundu.
   - Arropa gainbegiratu.
   - Arropa antolatu.
   - Etxean arropa lisatu.
   - Laguntza arropa erosterakoan.

c) Etxebizitzaren mantenuari dagokionean :
   - Etxea garbitu eta mantendu, garbiketa handiak eta sakonak kanpo gelditzen direlarik.
   - Ohea egin eta arropa aldatu.
   - Etxejabeen komunitatearenak diren espazioak garbitu.

2. Laguntza pertsonaleko jarduerak.

Laguntza pertsonaleko jarduerak bezala hartzen dira eguneroko bizitzako eta eremu soziokomunitarioko oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak.

a)Oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak:
   - Garbiketa eta higiene pertsonala (azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea barne) laguntza teknikoak erabiliz.
   - Ohetik jaikitzeko, oheratzeko, etxe barruan tokiz aldatu eta mugitzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, horrelakorik badago.
   - Janzteko eta jateko laguntza.
   - Erosketa egin, medikuaren aginduz jarritako medikazioa ematearen inguruan kontrolatu eta jarraipena ein (botikako dosifikazio programa erabiltzeko laguntza barne).
   - Arreta pertsonalaren barruan jasotako lanak eta zerbitzuaren kalitateari hobekuntza dakarkiotenak.

Corresponderá siempre al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villabona la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

2.4.1. Actuaciones incluidas en el servicio

Se consideran incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

1. Actuaciones de apoyo doméstico.

a) Relacionadas con la alimentación:
   - Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
   - Compra de alimentos.

b) Relacionados con el vestido:
   - Apoyo en el lavado y secado de ropa.
   - Repaso de ropa.
   - Ordenación de ropa.
   - Planchado de ropa en el domicilio.
   - Apoyo en la compra de la ropa.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
   - Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales.
   - Hacer la cama y cambio de la ropa.
   - Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.

2. Actuaciones de apoyo personal

Se consideran actuaciones de apoyo personal las relacionadas con actividades básicas de la vida diaria y el ámbito socio-comunitario.

a) Relacionadas con actividades básicas.
   - El aseo e higiene personal (incluido cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa) con el uso de productos de apoyo si las hubiera.
   - Ayuda para levantarse, acostarse, trasnferencias y movilidad dentro del hogar, con uso de ayudas técnicas si las hubiera.
   - Ayuda en el vestir y en el comer.
   - Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral establecida por prescripción médica (incluido apoyo para la utilización del Programa de dosificación de farmacia).
   - Aquellas tareas suscriptas dentro de la atención personal y supongan una mejora de la calidad del servicio.

b) Laguntza soziokomunitarioko beste jarduera batzuk.

- Izaera pertsonaleko etxetik kanpoko gestioetan laguntza: banketxetakoak, osasunekoak, baliabideak izapidetzekoak, agiriak eskatu eta ematekoak, etab.
- Etxetik kanpoko lekualdaketatan lagundu, baina beti ere helbidearen ingurunean: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuetarako garraioa, etab.

- Kudeaketaa sinpleak egiteko etxean bertan laguntza ematea, psota jasotzea, gutunak irakurri eta bestelakoak.
- Gizarte Zerbitzuen sailak espresuki baimendutako antzeko bestelakoak.

3. Bestelako jarduketak edo ohiz kanpokoak.

Egoera berezien arabera bestelako jarduketak ere burutu ahal izango dira beti ere horiek ezinbestekotzat jotzen badira programaren helburuak lortzeko:

- Higieneko arazo larriak dituzten etxebizitzatan garbiketa orokorrak, zerbitzu arautua ezarri aurretik.
- Higieneko eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxebizitzak hustu eta garbitu, osasun agintariekin elkarlanean. Etxeak hustuketaren kasuan, enpresa esleipendunak kudeaketa guztia bere gain hartuko du eta lan hori gauzatzeko materiala eta baliabideak jarriko ditu (edukiontziaren kudeaketa, hustutako materiala eramateko izapideak...). Urtean zehar hustuketa-lan bat edo bi egin ahal izango dira, eta salbuespenez eta gizarte zerbitzuen saileko gizarte langileek aldez aurretik baloratu ondoren.
- Beste egoerak, beti ere udaleko gizarte zerbitzuak espresuki baimentzen baditu.

4. Atseden hartze modalitateko jarduerak.

Zerbitzua aldi baterako jasotzea edo ohiko zerbitzuaren intentsitatea aldi batean sendotzea da, zaintzaile nagusiari arnasa hartzeko aukera emateko.

5. Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduketak.

Hasiera batean kasua aurkeztea, horren helburua bere ezaugarriak, garatu beharreko eginkizunak eta programa ezagutzea izanik, eta baita interesgarria dela irizten dioten beste edozein datu ere.

b) Otras actuaciones de apoyo socio-comunitario.

- Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.
- Apoyo dentro del hogar en la realización de gestiones sencillas, recogida de correspondencia, lectura de cartas y otros.
- Otras de índole similar que sean expresamente autorizadas por el Área de Servicios Sociales.

3. Otras actuaciones complementarias o excepcionales.

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del programa:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria. En los casos de vaciado de las viviendas la empresa adjudicataria asumirá toda la gestión y aportará el material y recursos para la realización del mismo (gestión del container, trámites para llevar el material vaciado…). Podrán atenderse uno o dos casos anuales en los casos de vaciados y excepcionalmente y previa valoración de las trabajadoras sociales del área de servicios sociales..
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales Municipales.

4. Actuaciones de la modalidad respiro.

Acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

5. Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualesquiera otro dato que se estime de interés.

2.4.2. Zerbitzuan baztertutako jarduketak.

Honako hauek etxez etxeko laguntza programatik kanpo dauden jarduketak dira:

- Etxebizitza berean bizi diren eta udaleko zerbitzu teknikoek baloratu ondoren zerbitzuaren erabiltzailetzat hartzen ez diren familiartekoei edo ondokoei zuzeneko arreta.
- Etxebizitzan bizi diren gainerako pertsonak zuzenean laguntzen dituzten etxeko laguntzako jarduketak.
- Osasun izaerako jarduketak, betiere horiek burutzeko prestakuntza berezia beharrezkoa bada (injekzioak jartzea, tentsioa neurtzea, zundak erabiltzea, ultzera eta eskaren tratamenduak eta hainbat sendagai ematea, horretarako ezagutza bereziak behar badira).
- Etxean konponketa handiak egitea (margotzea, papereztatzea…).
- Udal zerbitzu teknikoek egindako txostenean jasota ez dauden zeregin guztiak.

2.4.2. Actuaciones excluidas en el servicio.

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar…)
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

2.4.3. Onuradunari zerbitzuaren prestazioa hasi, bukatu eta aldatzea.

Villabonako Udalari dagokio etxez etxeko programa hasteko, aldatzeko eta amaitzeko erabakia hartzea, aipatu erabakia onuradunari eta zerbitzua emateko enpresa arduradunari jakinaraziz.

2.4.3. Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio a la persona beneficiaria.

Corresponderá al Ayuntamiento de Villabona la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, como a la empresa responsable de su prestación.

3. EZAUGARRIAK

3.1. Jarduera-eremua

Etxez Etxeko Laguntza programa Villabona udalerri barruan pertsona onuradunen etxe partikularretan, bere edo familienetan emango da.

3. CARACTERÍSTICAS

3.1. Ámbito de actuación

El programa de Ayuda Domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Villabona.

3.2. Arreta egunak

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7:00etatik 22:00etara.

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera.

Igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela

3.2. Días de atención

El horario de servicio es flexible y diurno, de 7 a 22 horas.

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica.

Se entiende por festivos, los domingos y los así

aitortutakoak hartuko dira jai-eguntzat.

3.3. Zerbitzuaren maiztasuna

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea errazten edo/eta ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edo/eta ordezkatzeko.

Orduak 15 minutu baino gutxiagokoak ez diren tarteetan banatuko dira, eta sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du; fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lanean egindako denborari dagokiola ulertuz.

Nolanahi ere, gutxienez ordubeteko prestazio-denbora lehenetsiko da, eta salbuespena izango da denbora-tarte hori baino txikiagoa duten zerbitzuak.

3.4. Arreta ordutegia

Zerbitzua emateko ordutegi zehatza udaleko teknikariek finkatuko dute irizpide hauetan oinarrituta:

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.

- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

4. ANTOLAKETA

4.1. Udalaren eskumen teknikoak

Udalak eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko orduan:

* Udalerrian dauden premiak antzematea.

declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

3.3. Intensidad del servicio.

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a quince minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

En todo caso, se priorizará un tiempo mínimo de prestación de una hora, siendo la excepcionalidad los servicios con un rango de tiempo inferior a este.

3.4. Horarios de atención

El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico municipal en base a los siguientes criterios:

- En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

4. ORGANIZACIÓN

4.1. Competencias técnicas del ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

* Detectar las necesidades existentes en el término municipal.

* Araupetzea.
* Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
* Zerbitzutik kanpo geratutako eskabideei buruzko informazioa jasotzea.
* Berau eskaintzeagatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
* Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
* Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
* Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
* Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
* Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea, eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
* Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezkoa dela irizten badiote zerbitzua bide onetik joan dadin.
* Esanbidezko ebazpenaren bidez izendatzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea udal Etxez Etxeko Laguntza programaren arduradunaren bidez:
  - Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espedientearen zenbakia:
    · altarena
    · behin betiko bajarena
    · aldi baterako etetearena
* Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketak egitea (murrizketak edo zabalpenak).
* Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokionean, izendatutako estaldura.
* Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak.
* Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.
* Enpresaren barneko fitxetara jotzea, horiek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen horiek ezin dakizkio esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko ditu.

4.2. Erakunde esleipendunaren betebeharrak

* Reglamentarlo.
* Coordinar los recursos existentes para su financiación.
* Recoger información sobre la demanda no atendida.
* Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
* Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
* Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
* Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
* Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
* Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
* Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
* Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del programa de Ayuda Domiciliaria municipal:
  - Los datos personales y el nº de expediente de los/las usuarios/as del mismo:
    · de alta
    · de baja definitiva
    · en suspensión temporal
* Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
* La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
* Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
* Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
* Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

4.2. Obligaciones de la entidad adjudicataria

Baldintzen Agirian adierazitako baldintzetan hitzartutako zerbitzu-emakidatik eta indarreko legedia aplikatzetik eratorritakoak kontuan hartu gabe, enpresa esleipendunak betebehar hauek izango ditu:

1. Etxez etxeko laguntza zerbitzua eman, erregulartasunez eta era jarraian, eta kontratua indarrean den bitartean zerbitzu horiek emateko izendatzen dituen langileen artean gertatzen diren bajak betetzera behartua dago, horiek bai istripu edo gaixotasunagatik, oporraldiagatik edo beste edozein arrazoiagatik gertatzen direla, eta ezingo dio, inola ere, harekin hitzartutako zerbitzuak emateari utzi Gizarte Zerbitzuen sailak espresuki hala erabaki ezean.

2. Enpresa esleipendunaren eta etxez etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan egon beharko dute eskuragarri, komunikazio hori bermatuko duten protokolo baten eta sistemen bidez.

3. Erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko dituzten neurri teknikoak eta antolaketakoak hartu beharko ditu enpresa esleipendunak eta kontrataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien inguruko sekretu profesionala gordeko du.

4. Teknikariek iritzitako neurri bereziak salbu, erakunde esleipenduna erabiltzaileen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin saiatuko da (ordutegiak, egunak…), familia-esparruan nahasteak eta desorekak saihestearren. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du.

5. Inolaz ere Etxez Etxeko Laguntzaileak edo erakundeko beste ezein langile edo profesional ezin izango da sartu pertsona erabiltzailearen etxean haren titularra bertan ez badago.

6. Etxez etxeko Laguntzaileek ezingo dituzte etxebizitzen giltzak eduki, teknikariek baloratutako salbuespeneko kasuetan ezik, betiere erabiltzailearen baimena, arrazoiak, helburua eta zaintzaren arduraduna idatziz jasoko direlarik.

7. Etxez etxeko laguntzaileek ezin izango dute ahaidetasun edo bizikidetza-harremanik izan

Con independencia de las que se deriven de la prestación del servicio concertado en las condiciones señaladas en el Pliego de condiciones y de la aplicación de la legislación vigente, la empresa adjudicataria quedará obligada a:

1. Prestar el servicio de ayuda domiciliaria de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde expresamente el área de Servicios Sociales.

2. Las comunicaciones de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

3. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias y de todos aquellos datos que pudiera conocer en relación los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos.

4. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en el ámbito familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

5. En ningún caso las Auxiliares Domiciliarias o cualquier otro empleado o profesional de la entidad podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente la titular del mismo.

6. Las Auxiliares domiciliarias no podrán disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el personal técnico, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de la custodia.

7. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar

zerbitzuaren onuradunarekin (laugarren maila arteko odol bidez edota ezkontza bidezko ahaidetasunik).

8. Langile guztiak behar bezala identifikatuta egon beharko dira, zerbitzuen segurtasunerako. Enpresa lizitatzaileak sistema bat proposatuko du, une oro zerbitzuko identifikazio eguneratua bermatzeko. Zerbitzu berri bat hastean, edo ordezkapenak egitean, zerbitzu hori hasi baino 12 ordu lehenago jakinaraziko dio gizarte zerbitzuei, zerbitzu bakoitzari zein etxez etxeko langile esleitu zaion.

9. Zerbitzua eskainiko duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari baldin eta kasuren batean erabiltzaileak babesik gabe geratu direla igarri badute.

10. Zerbitzuak ematerakoan sor daitekeen edozein larrialdi egoerari aurre egiteko sistema bat eduki beharko du erakunde esleipendunak

    Barnekoa:
    Laguntzaileen komunikazioa enpresan koordinazio teknikoaren zereginak betetzen dituen pertsonarekin, edo, hala badagokio, enpresako arduradunekin zerbitzua ematen den denbora guztian, 7:00-22:00.
    Kanpokoa:
    - Udaleko gizarte zerbitzuekin 8:00etik 14:00etara.
    - SFUS erakundearekin (Gizarteko Larrialdietarako Foru Zerbitzua), gertatutako gizarte larrialdietako egoeretan, udaletako gizarte zerbitzuen arretarako orduetatik kanpo edo, bere kasuan, SOS DEIAK Larrialdietako zerbitzuarekin.

11. Garatzen dituen lanen kalitate teknikoaz arduratu

12. Gizarte Zerbitzuen saileko zerbitzu teknikoek eskatzen dizkion zerbitzu desberdinei buruzko edozein txosten eta datu prestatzeko betebeharra izango du erakunde esleipendunak.

13. Enpresa esleipendunak erabiltzaile bakoitzaren egoera zehatza ezagutu beharko du prestazio egokiena izendatzearren Gizarte Zerbitzuekin koordinazioan lan egiteko. Era berean, zerbitzu bakoitzaren egoerari jarraipen eguneratua egin beharko dio erabiltzaile bakoitzaren bilakaeraren arabera doitzea ahalbidetuz.

(hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria del servicio.

8. Todo el personal deberá estar perfectamente identificado en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la trabajadora que presta cada servicio. Tanto al inicio de un servicio nuevo como cuando se produzcan sustituciones, comunicará 12 horas antes de iniciar la misma a los servicios sociales a qué auxiliar domiciliaria se le ha asignado.

9. La enditad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

10. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios.
    Interno:
    Comunicación del personal auxiliar con la persona que ejerce la coordinación técnica, o en su caso, los responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio de 7:00 a 22:00horas.
    Externo:
    - Con los Servicios Sociales municipales de 8:00h a 14:00 horas.
    - Con el SFUS (Servicio Foral de Urgencias Sociales), ante situaciones de emergencia social sobrevenidas, fuera de las horas de atención en los Servicios Sociales municipales, o, en su caso, con el Servicio de Emergencias-SOS DEIAK.

11. Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla

12. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los técnicos del área de Servicios Sociales.

13. La empresa adjudicataria deberá conocer la situación específica de cada una de las personas usuarias a fin de trabajar coordinadamente con los Servicios Sociales para la asignación de la prestación más idónea. Asimismo, deberá realizar un seguimiento actualizado de la situación de cada servicio que permita realizar ajustes según la evolución de cada persona usuaria.

14. Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari lagunduz, berek ere produktu horiek erabil ditzaten. Gainera, produktu horien egoeraren berri eman beharko dute, egokiak ote diren eta ondo ote dabiltzan. Informazio hori zerbitzuko koordinatzaileari emango diote, eta orduan baloratuko da gizartekintza sailak esku hartu behar duten produktuak aldatu edo konpontzeko.

15. Gizarte Zerbitzuetako zerbitzu teknikoengandik alta-agindua jasotzen duenetik bost eguneko epean zerbitzua ematen hastea. Gizarte Zerbitzuetako langile teknikariek premiazkotasuna aitortzen badute, aipatu alta-agindua jasotzen denetik hurrengo 24 ordutan hasi beharko da ematen zerbitzua.

16. Etxez etxeko laguntzaileek egiaztatu beharko dute klinikako, geriatriako edo erizaintzako laguntzailearen titulua dutela, edo, hala badagokio, etxean edo erakundeetan mendeko pertsonei arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun-ziurtagiria

17. Enpresa esleipenduak bai profesionalki eta bai teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, bereziki zuzeneko arreta ematen dutenak, etengabeko prestakuntza plan bat burutuz ondorengo alderdiak hobetzera bideratutako ekintza formatiboekin. Egin daitezkeen ekintza formatiboen edukiak udaleko gizarte zerbitzuen arloarekin adostuko dira urtero.

18. Adingabekoei arreta emango dieten laguntzaileen kasuan, Sexu Gaizkileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa egiaztatu beharko dute, adingabekoekin ohiko kontaktuan lan egiten duten profesional guztiei eskatzen diena indarrean dagoen legeriak.

19. Zerbitzua EHAEko edozein hizkuntza ofizialetan emango dela bermatu beharko du erakunde esleipendunak.

20. Udaleko teknikariekiko harremanak errazte bidean, erakunde esleipendunak posta elektroniko bidezko, fax bidezko eta telefono bidezko zerbitzu eraginkor bat mantenduko du.Barneko informazioa transmititzeko euskarri dokumentalak (gertakariak, orduen kontrola, txosten-lanketa,...).

14. En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de los mismos y de su adecuación. Esta información se trasmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

15. Iniciar la prestación del servicio en el plazo de cinco días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos de los Servicios Sociales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico de los Servicios Sociales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

16. Los/as auxiliares domiciliarios/as deberán acreditar estar en posesión del título de auxiliar de clínica, geriatría o enfermería o, en su caso, certificado de profesionalidad de atención socio sanitaria a personas dependientes en el domicilio o instituciones.

17. La empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación continua. El contenido de las acciones formativas que se realicen serán consensuadas anualmente con el área de Bienestar Social municipal.

18. En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delincuentes sexuales requerido por la legislación vigente para todos los profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

19. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

20. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico. Soportes documentales para la transmisión de información interna (Incidencias, control horario, elaboración de informes,...).

21. Etxez etxeko laguntzaren erakunde mailegariak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Udalak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du:

a) Fitxategi bat, Udalak honetara jotzeko eskubidea izango duena, eta bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskabide-data.
- Zerbitzua eskaintzen hasteko data.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak.
- Zerbitzua eskaintzean gertatutako gorabeherak.
- Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- Kasuaren Udal arduradunei egindako komunikazioak.
- Prestazioa bukatzeko data.

b) Iradokizunen liburua.

c) Erreklamazioen liburua.

d) Informazio euskarriak, ahoz eta idatziz egokituak, erra ulertzeko moduko hizkuntzan, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabiltzeko, pertsona erabiltzaileak informazioa jasotzeko duen eskubidea ziurtatze aldera.

e) Barneko informazioa (gorabeherak, ordutegien eta jardueraren kontrola, eta abar) transmititzeko, deskribapen-txostenak prestatzeko eta pertsona erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.

f) Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.

22. Udaleko teknikariek erakunde esleipenduneko arduradun teknikoarekin koordinazioko bilerak sustatuko dituzte zerbitzuaren kudeaketa eta ibilbide orokorrari buruzko informazioa jasotzeko helburuarekin.

23. Zerbitzuaren gorabeherak:
- Enpresak berak eragindako gorabeherak. Enpresa esleipendunak, enpresaren barne antolakuntza

21. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a) Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha finalización de la prestación.

b) Un libro de sugerencias

c) Un libro de reclamaciones.

d) soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

e) soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.

f) Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del Servicio de Ayuda Domiciliaria.

22. El personal técnico del Ayuntamiento promoverá reuniones de coordinación con el/la responsable técnica de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información sobre la gestión y la marcha general del servicio.

23. Incidencias del servicio:
- Incidencias originadas por la propia empresa. La empresa deberá notificar a la persona usuaria o

dela eta gertatutako edozein gorabeheraren berri emango dio erabiltzaileari edo hartaz arduratzen den pertsonari, gorabehera horiek arreta pertsonalizatuaren egutegian zehaztutako alderdiak aldatzen badituzte. Villabonako Udaleko Gizarte Ongizate Sailari ere emango zaio gorabehera horien berri.

- Erabiltzaileek beraiek eragindako gorabeherak. Enpresak zuzenean erantzungo die kontratu honen xedeko zerbitzuaren prestazioarekin zerikusia duten gai guztiei, erabiltzaileak planteatuak, zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan aldaketarik sortzen ez badute, eta gorabehera horiek Udaleko Gizarte Ongizate Sailari jakinarazio zaizkio, horretarako ezarritako bideak erabiliz.
  Villabonako Udalak ez du zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan eragina duten aldaketarik beregain hartuko aurretik baimenduak izan ez badira.

24. Enpresaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunaren etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturiko denboraren barnean.

25. Enpresaren kontura izango da langileek kasuak koordinatzeko erabilitako denbora.

4.3. Giza baliabideak eta materialak

4.3.1. Giza baliabideak

Enpresa esleipendunak, zerbitzua era egokian emateko behar diren giza baliabideak izango ditu. Pertsonal horren dependentzia-harremanetik eratorritako kostu guztiak bere gain hartuko ditu, pertsonalak ez duelarik inolaz ere izaera administratiboko edo lan-izaerako loturarik izango Udalarekin, azken hau enpresaren eta langileen arteko harremanetik erator zitekeen edozein ardura izatetik kanpo geldituz.

Zerbitzuari atxikitako langileek euskara jakin behar dute egin beharreko lanen araberako maila batean.

Enpresako pertsonala, honako hauek ostuko dute:

- Erakundearen ordezkaria:

Bertako buru, Erakundearen ordezkari gisa eta jarduera

responsable de esta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencia al área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Villabona.

- Incidencias originadas por la persona usuaria. La empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, utilizando los cauces establecidos.
  El Ayuntamiento de Villabona no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizadas.

24. Correrá a cuenta del/ de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

25. Correrá a cuenta del/ de la contratista el tiempo utilizado por su personal para la coordinación de los casos.

4.3. Recursos humanos y materiales

4.3.1. Recursos Humanos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio. Asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El personal a adscribir al servicio deberá tener conocimiento de euskera en función del nivel exigible a las labores a realizar.

El personal de la empresa deberá estar compuesto por:

- Persona delegada de la empresa:

Como delegado/a de la entidad y responsable

guztien erantzule zuzen gisa, plangintza eta koordinazio orokorra garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona egongo da eta pertsona horrek harreman zuzena izango du udal arduradun teknikoekin.

- Zerbitzuaren koordinatzailea:

Gizarte-lanean unibertsitate diplomatua edo graduatua den pertsona egongo da. EELZko koordinatzaile modura, gutxienez urtebeteko esperientzia ziurtatu beharko du eta bere funtzioak garatzeko dagokion hizkuntz gaitasun maila eduki beharko du. Hizkuntza gaitasun mailari dagokionez, Hizkuntzen Marko Europarreko Euskarako C1 maila edo baliokidea egiaztatzen duen agiria, edo bestela zinpeko aitorpen bat, kontratu honen esleipenaren aurretik aurkeztuko dela esanez, esleipenduna izatekotan.
Honek aldian-aldian Udal arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu, burutu behar diren eginkizunak modu egokian antolatzeko eta koordinatzeko.

Koordinatzailea etxebizitzara joango da, zerbitzuan alta ematean, eta langile aldaketa ematen den guztietan. Era berean, etxez etxeko laguntzaile bakoitzaren jarraipena eta balorazioa egingo du, dagozkion zerbitzuetan etxera egindako bisitekin. Urtean, gutxienez, bi bisita egingo ditu etxera.

Besteak beste, eginkizun hauek izango ditu figura horrek:
- Gizarte Zerbitzuen saileko udal teknikariek egindako eskaerak eta prosamenak jasotzea.
- Etxez etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
- Etxez etxeko laguntzaileek garatutako lana koordinatzea eta gainbegiratzea.
- Udal-teknikariekin koordinatuta, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta dagozkion doiketak egitea.
- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
- Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea.
- Bilerak egitea etxeetan zerbitzua ematen duten langileekin eta udal teknikariekin.
- Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.

- Etxez Etxeko laguntzailea:

Zerbitzuaren onuradunaren arretarako agindutako lanak

directo/a del conjunto de las actuaciones figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar funciones gerenciales de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar, la cual mantendrá contacto directo con responsables técnicos municipales.

- Persona coordinadora del servicio:

La empresa contará asimismo con una persona con cualificación de diplomada o graduada universitaria en trabajo social, acreditar al menos un año de experiencia como coordinadora del SAD y acreditar el el nivel correspondiente de competencia lingüística para desempeñar sus funciones para lo cual deberá aportarse en todo caso, o bien documento que acredite Nivel C1 de Euskera del Marco Europeo de Lenguas o equivalente, o bien declaración jurada de la empresa de que tal documento va a ser presentado antes de la adjudicación del contrato, de resultar adjudicatario.. Esta figura mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar.

La persona coordinadora acudirá al domicilio tanto al alta del servicio como en todas aquellas situaciones en las que se produzca cambio de trabajadora. Asimismo, llevará a cabo el seguimiento y valoración del trabajo de cada auxiliar domiciliaria mediante visitas a domicilio a los servicios correspondientes. Al año llevará a cabo dos visitas domiciliarias como mínimo.

Entre otras, las funciones de esta figura serán las siguientes:
- Recoger las solicitudes y propuestas de los técnicos de Servicios Sociales.
- Organizar y coordinar los horarios de los/as auxiliares domiciliarios/as.
- Coordinación y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias.
- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Articular procesos de evaluación continua.
- Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.

- Auxiliar Domiciliaria:

Realizará las tareas encomendadas para la atención

burutuko ditu arreta horretarako finkatu diren ordutegiak eta helburuak betez.

Zerbitzua bide onetik joatea galarazten edo eragiten duten gertakizunen berri emango dio bere teknikari arduradunari.

4.3.2. Baliabide materialak

Honako hau eduki beharko du:

- Erakunde esleipendunak bulego bat eduki beharko du, erakundearen egoitza izango dena, bertan betekizun administratiboak garatuko direlarik eta bulego profesionalak egongo direlarik.
- Zerbitzu-emakida honen kudeaketa egokia bermatuko duten informatikako nahikoa ekipamendu eta programa.

- Era berean zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko duten komunikazioko eta kontroleko baliabide teknikoak (telefono finkoak, fax-ak, posta elektronikoa, etab…).

- Eman beharreko zerbitzuaren izaeraren araberako jantzi egokiak eduki beharko dituzte etxez etxeko laguntzaile lanak betetzen dituzten langileek.

- Premia eta larrialdi egoeretarako material teknikoa.

- Aipatutako materialaz gain, zerbitzu hau emango duen erakundeak erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko beharrezkotzat jotzen den bestelako materiala ere eduki beharko du .

de la persona beneficiaria del servicio cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención.

Informará a su técnico responsable de cuantos incidentes alteren o afecten al buen funcionamiento del servicio.

4.3.2. Recursos materiales

La entidad adjudicataria deberá disponer de:

- Una oficina, sede de la entidad en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos profesionales.

- Equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de esta prestación.

- Medio técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, faxes, correo electrónico, etc..)que, así mismo garanticen una adecuada cobertura del servicio.

- El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de ropa adecuada a la naturaleza del servicio a prestar.

- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia

- Además del material señalado la entidad prestataria de este servicio deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria.

4.4. Kontrola

1. Udaleko langile teknikariek baieztatuko dute emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez honako informazio hau jakinarazi beharko die udal zerbitzuei, behar bezala dokumentatua eta maiztasun honekin:

UNEAN-UNEAN

- Zerbitzua emateko garaian aldaketarik eragin dezaketen gorabeherak, horien berri izan ondorengo lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

4.4. Control

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

PUNTUALMENTE

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma.

- Berehala jakinaraziko dira larriak direlako edo izan ditzaketen ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen gorabehera guztiak.

EGUNERO (24 ordu barru)

- Zerbitzuen hasierak eta sarrerak. Data eta aginduko alderdi batzuetako lotura.
- Sarreran dauden erabiltzaileei esleituriko etxez etxeko laguntzaileen identifikazio datuak.
- Zehaztutako zerbitzuetan etxez etxeko laguntzaileen esleipenean gertatzen diren aldaketak (ABE, oporrak, behin betiko bajak, onuradunen eta etxez etxeko laguntzaileen arteko gatazkak, eta abar).
- Ezarritako zerbitzuan ezusteko egoeraren bat dela eta gertatutako ordutegi aldaketak.
- Zerbitzuak emateko garaian gertaturiko gorabeherak.
- Berrekiteak, heriotzagatiko iraungipenak edo entitateak eragindako esekipenak.
- Erabiltzailearen egoeran edo bere inguru hurbilean gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, ongizateari eragin diezaioketenak.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortutako gatazkak
- Hainbat kasutan zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra.

HILERO (hurrengo hilaren 10erako)

- Faktura prestatu eta zerbitzuak ordaintzeko beharrezko diren agiriak, non azalduko baitira erabiltzailearen datuak jasoko dira, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, emandako arretaren araberako hileko ordu kopurua, zuzeneko arretako orduak eta zeharkako arretako orduak identifikatzea (koordinazioak...) eta erabiltzaile bakoitzaren kopuru osoa, BEZaren kopurua banakatuz.
- Langileak: erakunde mailegu-hartzaileak kontratatutako pertsonei buruzko informazioa, sexuaren arabera bereizita. Taula batean, hileko konparazioarekin, datu hauek adierazi behar dira: aplikatu beharreko hitzarmen kolektiboa,

- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/as auxiliares domiciliarios/as asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de auxiliares domiciliarios en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto entre personas beneficiarias y auxiliaren domiciliarias, etc.
- Cambio de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Reanudaciones, extinciones por fallecimientos o suspensiones generadas por la entidad.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/as auxiliares domiciliarios/as y personas usuarias del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada, identificación de horas de atención directa y horas de atención indirecta (coordinaciones,...) y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.
- Personal: información relativa a las personas contratadas por la entidad prestataria, desagregada por sexo, señalando en un tabla, con comparativa mensual, los siguientes datos: convenio colectivo de aplicación, los detalles de

kategoria-xehetasunak, kontratu-mota, lanaldia, antzinatasun-data, kontratuaren epemuga, langile bakoitzaren urteko soldata gordina eta langile horiei aplikatu beharreko indarreko itun guztiak.

categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador/a, así como todos los pactos en vigor aplicables a dichos trabajadores/as.

- Erakunde esleipendunak kontrataturiko langileen TC2-ak, kontratazio-organoak hala eskatuz gero.

- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria, en caso de ser requeridas por el órgano de contratación.

- Erakunde esleipendunak hilabetean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien berri emango du hilero. Baita horiei eman zaien erantzunaren laburpen txiki bat ere.

- La relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

- Kontratatutako langileek egiaztaturiko prestakuntza.

- Formación acreditada por el personal contratado.

- Jarraian zerrendaturiko egoeretan dauden enpresako langileen zerrenda:
  - Erretiroagatik, ezgaitasun iraunkorragatik, borondatez uko eginagatik eta kaleratu izanagatik enpresa behin betikoz utzi duten langileak.
  - Laneko ezgaitasunak. Aldi baterakoak gaixotasunagatik.
  - Laneko ezintasuna. Aldi baterakoak istripuagatik.
  - Laneko ezgaitasunak. Aldi baterakoak amatasunagatik.
  - Oporrak.
  - Lansaririk gabeko baimena.
  - Eszedentzia
  - Zigortua

- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones
  - Permiso sin sueldo
  - Excedencia
  - Sancionado/a

URTEKOA

ANUAL

- Entitate esleipendunak idatzitako urteko memoria bat aurkeztuko dio Udalari, zerbitzuaren kudeaketa jasoz. Txostena euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko da, euskarari lehentasuna emanez. Memoria horrek, gutxienez, ondorengo xehetasunak jasoko ditu:

- La entidad adjudicataria presentará al Ayuntamiento una memoria anual que recoja la gestión del servicio. La memoria se presentará en euskera o en euskera y castellano, dando prioridad al euskera. Esta memoria deberá contener al menos:

  - Arreta jaso duten kasuen kopurua.
  - Urtean izandako alta, baja eta aldaketen kopurua.
  - Kasuen ezaugarriak (sexua, egoera zibila, bizikidetza-unitatea, arreta egiteko hizkuntza...).
  - Intentsitatearen eta/edo zerbitzu motaren araberako desberdintasunak.
  - Fakturazioaren bilakaera.
  - Zerbitzuaren zailtasunak eta hobetu beharreko alderdiak.
  - Zerbitzuko langileek urtean zehar jaso duten

  - Número de casos atendidos.
  - Número de altas, bajas y modificaciones anuales.
  - Características de los casos (sexo, estado civil, unidad convivencial, idioma de atención…).
  - Diferenciación por intensidad y/o tipo de servicio.
  - Evolución de la facturación
  - Dificultades del servicio y aspectos a mejorar.
  - Formación anual que han realizado las personas

prestakuntza
- Sartutako hobekuntza-elementuak (enpresa esleipendunak proposatu eta gauzatu dituen borondatezko hobekuntzak).

2. Enpresek oso dispositibo arinak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema berariazkoak proposatu ahal izango ditu proposaturiko zerbitzuaren gainean egokitzat hartzen dituen kontrolak behar bezala burutu ahal izateko. Udalaren proposamenez kontrol sistema berriak ezarri beharko balira, enpresek egokitzeko behar adina denbora izango dute enpresek.

Dispositibo eta sistema hauek Udalak bere garaian izan ditzakeenekin bateragarriak izango dira, informatikoak nahiz eta beste izaera batekoak izan.

3. Kontrataturiko zerbitzuak udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira betiere; Udalak edozein unetan eta lekutan egin ditzake beharreko derizkion berrikuspenak langileagoari eta materialari dagokienez.

Ikuskatzeko arduradunek, eta Udalak berak ere bai,, zerbituzaren antolamenduari buruz behar dituen datu guzitak eskura izango ditu, eta erakunde eslependuna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

4. Udaleko teknikari arduradunek bilerak sustatuko dituzte aldizka, eta baita jarraipen sistema batzuk ere, erakunde esleipenduneko ardunekin, zerbiitzuaren kudeaketa eta jardun orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa eskuratzeko eta jarduerak koordinatzeko.

5. BETEBEHARRAK GENERO IKUSPEGITIK

Genero ikuspegia une oro presente egongo da kontratatutako lana betetzen den bitartean.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idatziak, galde-sortako testuak, publizitatea, txostenak, etab.) hizkuntza es-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira.

Kontratua gauzatzerakoan sortzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan enpresa edo erakunde esleipendunak hizkuntzaren erabilera ez sexista egingo du, emakumeen edozein irudi diskriminatorio edo estereotipo sexistak saihestuko ditu eta berdintasun, presentzia orekatu, dibertsitate,

trabajadoras del servicio.
- Elementos de mejora introducidos (mejoras voluntarias que ha propuesto y realizado la empresa adjudicataria).

2. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea convenientes sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un período de adaptación suficiente.

Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

3. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar.

El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

4. El personal técnico responsable del Ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

5. REQUISITOS EN CUANTO AL GÉNERO

La perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

En toda la documentación utilizada (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, publicidad, informes, etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista.

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de

ardurakidetasun eta rol eta genero-identitate aniztasuneko balioak dituen irudia bultzatuko du.

Zentzu berean, kontratuaren diseinuak eta gauzatzeak genero perspektiba sartuko dute beren diagnostiko, helburu, jarduera eta ebaluaketan. Era berean, amaierako justifikazioak memoria bat sartuko du generoaren inpaktuari buruz, erabiltzaileen edo onuradunen adierazleak eta datuak sexuaren arabera banatuz eta egoera generoaren arabera emanez.

- Enpresa esleipendunak plantillan 250 langile baino gehiago baditu, Berdintasun Plana eduki beharko du, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 45. artikuluaren arabera. Edukiko ez balu, kontratua hastenden egunetik 3 hilabeteko epean egin beharko du.

igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la justificación final deberá incorporar una memoria sobre el impacto de género, con indicadores y datos segregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, la situación en función del género.

- Si la empresa adjudicataria cuenta con más de 250 personas en plantilla, deberá disponer del correspondiente Plan de Igualdad exigido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Si no lo tuviera, deberá realizarlo en el plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de inicio del contrato.

Firmado digitalmente por ITZIAR GARCIA LOURIDO-k digitalki sinatuta.
Data / Fecha: 30/03/2021 - 09:01