MARIA LUISA IZQUIERDO MARCULETA - 15915892F
Firmado digitalmente por MARIA LUISA IZQUIERDO MARCULETA - 15915892F
Fecha: 2021.03.26 14:08:52 +01'00'

Esp. 2021K1150007

BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA, HONDARRIBIKO UDALEAN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZU PUBLIKOAREN KUDEAKETA KONTRATATZEKO LEHIAKETA ARAUTUKO DUENA.

1. LEHIAKETAREN GAIA:

Lehiaketa honen helburua Hondrribian udal etxez etxeko laguntza zerbitzua ematea kontratatzea da.

Lehiaketa hau arautuko da plegu honetan eta baldintza ekonomiko administratiboen pleguan dauden xedapenen arabera.

Etxez Etxeko Laguntzako zerbitzuak ematea Etxez Etxeko Laguntzako Zerbitzuaren Araudiak araupetuta dago, eta etxez etxeko laguntza eremua arautzen duten gainerako lege xedapen guztiak ere aplikagarriak dira.

2. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA:

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

3. HELBURUAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

a) Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.

c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.

d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.

e) Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra.

Hondarribiko Udala

f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.

g) Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.

i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

4 HARTZAILEAK

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 Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

5 ESKU-HARTZE MOTAK

Beti Gizarte Zerbitzuen Departamentuari egokituko zaio zehaztea esku-hartzeen intentsitatea eta maiztasuna, kasu bakoitzaren arabera.

Hondarribiko Udala

ZERBITZUAREN BAITAKO PRESTAZIOAK

Zerbitzu honetan honako prestazioak sartuko dira:

1 Informazioa: Gizarte zerbitzuekin elkarlanean aritzea erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera emateko, behar den denboraz eta behar den moduan.

2 Jarraipenaren balioespena: Gizarte zerbitzuekin elkarlanean aritzea Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egiteko, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.

3 Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

3.1. Elikadurarekin loturikoak
- Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne
- Janaria erostea
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

3.2. Jantziekin loturikoak
- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea
- Arropa gainbegiratzea
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea
- Arropa erostea
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea

3.3. Etxeko instalazioak mantentzearekin loturikoak
- Etxea txukuntzea
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Errezelak kendu, garbitu eta jartzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra zaintzea eta ateratzea

- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

4 Laguntza pertsonala: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa:

4.a. Zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

4.a.1. mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.a.2. Garbitasun pertsonalarekin loturikoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

4.a.3. Jatearekin loturikoak:

- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea

4.a.4. Jantziekin loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

4.b. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.
Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak.
Bereziki, hala badagokio, jarduera horiek egiteko behar diren trebetasunei dagokien entrenamendua.

4.b.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

- Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.

4.b.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Etxean eskabideak egiten laguntzea, korrespondentzia jasotzea, gutunak azaltzea eta bestelakoak.

- Bankuan, osasun arloan, errekurtsoak izapidetzen, dokumentazioa eskatzen eta ematen laguntzea, besteak beste.

4.b.3. Osasunarekin loturikoak:

- Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen direla gainbegiratzea.
- Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.

5 Gizarte laguntza: gizarteratzen eta bizitzan modu autonomoan moldatzen laguntza ematen duen prestazioa da, bereziki isolamenduari aurre hartu eta murriztea helburu duena.
Aurreko prestazio guztienetan inplizituki jasotako prestazioa ere bada, aipaturiko prestazio horiek gauzatzean, aldi berean, akonpainamendua jaso eta ingurunean parte hartzeko estimulua jasotzen duelako.

Honako jarduera hauek barne hartzen ditu:

5.1. Zaintzarekin loturikoak:

- Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

5.2. Bakardadea eta isolamendua saihestearekin loturikoak:

- Etxe barruan laguntza ematea pertsonarengan eragina izango duten jarduera burutuz, esaterako, irakurketa, etab.
- Etxetik kanpo laguntza ematea, bakardadean, gizarte bazterkerian eta/edo zaurgarritasun bereziagatik segurtasun falta duten pertsonei, lagunartea aurkitzeko aukera emango dien gunetara bideratzeko.

6 Beste prestazio osagarri edo berezi batzuk:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.
- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

7 Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako zerbitzua:Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona zerbitzuan sartuz aldi baterako edo zerbitzu horretan emandako intentsitatez aldi baterako areagotuz.

ZERBITZUAZ KANPOKO JARDUERAK

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.

Hondarribiko Udala

- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak (indizioak jartzea, , tentsioa hartzea, zundak maneiatzea, ultzera edota zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak).
- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.
- Erabiltzailea langilearen ibilgailuan garraiatzea.
- Ez izatea erreferentziazko pertsona sendagile kontsultetan.
- Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak

6. EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian (etxebizitza partikularra) emango da, Hondarribiako udalerrian.

Onuraduna familiako kideen etxeetan txandakatuta bizi bada, zerbitzua etxe batean baino gehiagotan eman ahal izango da, baldin etxea Hondarribiko udalerrian badago.

Hondarribiko Udalak erabakiko du noiz hasi, aldatu edo bukatu Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua, eta horren berri emango die, bai onuradunari, eta bai prestazioa emango duen enpresa esleipendunari.

1 Laguntza emateko egunak
Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera.

2 Zerbitzuaren intentsitatea
Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira, intentsitatea pertsona erabiltzailearen akordioarekin ezarriz, eta indarrean dagoen zerbitzuaren araudiak esaten duenarekin bat eginez.

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.

3 Arreta orduak
Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da.
Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

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

- Ginerako laguntza zerbitzuetan, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

Hondarribiko Udala

7 ANTOLAKETA

7.1. Udalaren eskumenak

Udalak, Gizarte Zerbitzuen Departamentuaren bidez, ondoko eskumenak ditu etxez Etxeko laguntza zerbitzuaren garapenean:

- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Zerbitzua arautu.
- Finantzaketarako dauden baliabideak kudeatzea.
- Erantzunik eman ez zaion eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
- Emandako zerbitzuaren publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatzen diren beharren diagnostikoa egin eta horiek baloratzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideei irtenbidea ematea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileak behar duen arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zenbatekoa izango den ebaztea.
- Onuradunen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea aztertzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko, udaleko langile teknikoek beharrezkoa dela uste badute.
- Zerbitzu bakoitza berariazko jakinarazpen bidez esleitu eta erakunde esleipendunari jakinaraztea, Udalaren etxez etxeko laguntza programaren arduradunaren bitartez:
    - Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakiak:
        - ✓ Alta
        - ✓ Behin betiko baja
        - ✓ Aldi baterako etenaldiak
    - Zerbitzuaren estalduran eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanetan gertatzen diren aldaketak (murrizketak edo luzapenak).
    - Kasu bakoitzean zerbitzua ematerakoan, esleitutako estalduraren ordu-kopurua, aldizkakotasuna eta ordutegi zehatza.
    - Onuradun bakoitzaren arretarako ekintza zehatzak.
- Enpresa esleipendunak antolatutako zerbitzu ordutegiaren banaketa onartzea edo ez onartzea.
- Erabiltzaile bakoitzari buruz enpresak dauzkan banakako fitxak kontsultatzea edo horietara sartzea.
- Zerbitzua fiskalizatzea, kontratu honen xedearekin lotutako dokumentazioa aztertuz eta ikuskapenak eginez zerbitzuetan et etxeetan edozein unetan. Ikuskatzeaz arduratzen den langileriak eskura izango ditu zerbitzua antolatzeko beharrezkoak dituen datu guztiak, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

Eskumen horietako bakar bat ere ezin izango zaio Udala ez den beste erakunde bati eman, interpretatu, pasatu edo eskuordetu, eta Udalak bere langileriaren bidez erabiliko du informazioa.

7.2. Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak

7.2.1. Enpresako langileriari dagokionez

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua emango duen adjudikazio-hartzaileak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko den zerbitzua modurik onenean emateko, ondorengo profesionalak jarriz kontratua betetzeko:

- Etxez Etxeko Langileak une bakoitzeko eskariari aurre egiteko. Erabiltzaileari arreta emateko ematen zaizkion lanak egitea, horretarako ezarritako ordutegi eta helburuak beteaz Besteak beste, ondorengo egitekoak edukiko dute:
    - Zerbitzuaren arduradunak izendatutako lanak eta egitekoak egingo dituzte, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egingo dute.
    - Zerbitzuaren funtzionamendua erasan dezaketen gertakarien berri emango diote arduradunari.
    - Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
    - Zorrotz beteko dute kasuan kasu ezarritako ordutegia, eta zerbitzua emateko sortzen diren eragozpenen berri emango diote gizarte-langileari.
    - Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.

- Teknikari arduraduna (koordinatzailea); Etxez etzeko laguntzaileek garatutako lanen koordinazio, jarraipen, eta gainbegiratze lana egingo du, ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu (arreta zuzeneko langileen profila, ordutegiak, lanak), zerbitzuen arteko traslado sistema, gorabeheren parteak eta komunikazioa, kasuak gainbegiratu eta jarraipena egitea zerbitzuaren kalitatea bermatzeko moduan, etab.
    - Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
    - Etxez etxeko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
    - Zerbitzuaren betetze kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea kasu bakoitzean. Horretarako, bi hartu-eman izango ditu gutxienez urtero, eta horietako batek erabiltzailearen etxean izan behar du.
    - Zuzenean harremanetan izatea etxez etxeko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko aintzat hartu beharrekoak izango diren jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztiak langileen eta entitate kontratatzailearekin harremanetan izanda egingo du.
    - Udal-teknikariekin koordinatuta, aldizka berrikustea kasu bakoitza, eta dagozkion doikuntzak egitea.
    - Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
    - Hitzeko edo idatzizko txostenak egitea teknikarientzat. Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.
    - Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea laguntzaileekin eta udal-teknikariekin.
    - Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.
    - Urteko memoria

Hondarribiko Udala

Enpresako langileek alor horretan beharrezkoak diren prestakuntza eta tituluak izango dituzte, indarrean dagoen legeriak ezarritakoaren arabera.

Enpresa kontratistak prestatuko ditu langileak emango duten zerbitzuko eginkizunetan arlo profesional eta teknikoan, eta bera izango da garatzen diren lanen eta prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoen arduraduna.

Erakunde esleipendunak bermatuko beharko du zerbitzua EAEko edozein hizkuntza ofizialetan ematen dela.

7.2.2. Ekipamenduari, materialari eta euskarri teknikoei dagokienez

Departamentuko langile teknikoekin harremanak errazteko, erakunde esleipendunak posta elektroniko, fax eta telefono zerbitzua izango du martxan goiz eta arratsaldez astelehenetik ostiralera eguneroko komunikazioetarako zerbitzuen hasierari dagokionez, etxez etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeko, zerbitzuen baja eta etenetarako, eta gorabeheretarako.

Etxez etxeko laguntzaile lana egiten duten langileek jantzi egokia izango dute eman beharreko zerbitzuaren arbara.

Erakunde esleipendunak beharrezkoa ikusten duen beste edozein material mota izango du, erakundeko erabiltzaileei arreta egokia emango zaiela bermatzeko.

Enpresa esleipendunak honako agiri eta euskarriak izango ditu, eta Departamentuak une oro horiek eskuratzeko eskubidea izango du:

- Fitxategi bat, eta bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoak egongo dira; Udalak fitxategi hori eskura izateko eskubidea izango du. Bertan hauek izango dira:
    - Identifikazioa.
    - Espediente zk.
    - Eskabide data.
    - Zerbitzua ematen hasi zeneko data.
    - Zerbitzuaren modalitatea.
    - Zerbitzuaren intentsitatea.
    - Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
    - Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak.
    - Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak.
    - Erabiltzailearen egoeraren aldaketak
- Kasuaz arduratzen diren udal arduradunei adierazitakoak.
- Prestazioa amaitzen deneko data.
- Iradokizunen liburu bat
- Erreklamazioen liburu bat.
- Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak; hauek, bestalde, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan egongo dira, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabil dezaten, erabiltzaileak informatzeko duen eskubidea bermatzearren.

- Dokumentuzko euskarriak barneko informazioa helarazteko (gorabeherak, ordu-kontrola, jarduera kontrola, etab.), deskribatzeko txostenak prestatzeko, eta erabiltzailearekin harremanetan jartzeko.
- Prozedurei buruzko fitxa bat; bertan hauek deskribatuko dira: Etxeaz Etzeko laguntza zerbitzu egokirako arreta zuzeneko ereduak, prozedurak, eta jokaerak.

Zerbitzuaren prestazioari dagokionez:

Nahitaezkoa da ondoko irizpideak betetzea:

- Hurbiltasuna: zerbitzuak laguntzaileari esleitzerakoan ahalegina egingo da etxe bakoitzerako joan-etorriak ahalik eta motzenak izan daitezen. Edonola ere, zerbitzuen arteko joan-etorriak ez daude sartuta udal zerbitzu teknikoek zenbatetsitako denboran. Hau da, arretarako ezarritako denbora bakar-bakarrik zerbitzua burutzen emandako denbora izango da.
- Txandakatzea: Ez daitezela aldaketak izan erabiltzaileari esleitutako langile laguntzaileari dagokionez. Eta ahalik ea aldaketa txikienak izatea zerbitzuak emateko ordutegian.
- Konfidentzialtasuna: Erakunde esleitzaileak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketa alorreko neurriak hartu beharko ditu.
- Intimitatea: Etxez etxeko laguntzaileak edo erakunde esleitzaileko beste edozein langile edo profesional ezin izango da erabiltzailearen etxean sartu bera han ez dagoela.
- Egokitasuna: Esleitzailea esleitzerakoan egiaztatuko da ez dagoela familia loturarik erabiltzailearen eta laguntzailearen artean, 2. mailako kidetasuna bitarte eta 3. mailako odol-ahaidetasuna bitarte.

Erakunde mailegariak zerbitzuaren prestazioari zazpi eguneko epearen barruan **ekin** beharko dio, Udal zerbitzu teknikoen aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute.

Zerbitzua abian jarri aurretik, Enpresa Esleipendunaren koordinatzaileak, ahal dela Udal teknikariarekin batera, bisita egingo dute etxebizitzara, erabiltzailea eta etxea ezagutzeko eta zerbitzuko zenbait alderdi zehazteko, besteak beste ordutegiak, laguntzaileen egokitasuna…

Langile laguntzailea aurretik lan egin ez duen kasu bati atxikitzen zaion guztietan, koordinatzailea langile laguntzailearekin joango da etxe berrira lehenengo egunean.

Sartu ondorengo lehenengo hiru hilabeteetan ulertuko da pertsonak **egokitze epean** daudela, zerbitzuaren ezaugarriei eta funtzionamenduari dagokionez. Erabiltzailearen erreferentziazko Gizarte Laneko Teknikaria edo zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako profesionalek une oro sortzen diren arazoen berri emango diote enpresari, eta egokitzapen ona lortzeko beharrezko irtenbideak bilatuko dituzte.

Enpresa esleipenduneko zerbitzu zentralen eta etxez etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak eskura egongo dira zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duten protokoloaren eta sistemen bidez.

Prestazioan gertatzen den edozein egoeraren berri eman beharko zaie zuzenean udaleko langile teknikoei, eta ez da etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo horien bien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, Langile tekniko horiek jakin gabe.

Udal langile teknikariek xedatutako salbuespen egoeretan izan ezik, eta familiaren intimitatean nahasmena eta desegokitzapenak ez sortzeko, esleipenduna saiatuko da ahalik eta **aldaketa txikienak** izan daitezen erabiltzaileenganako arretan (ordutegiak, egunak…). Erakundek irizten badu komeni dela aldaketaren bat egitea berariaz adierazi behar dio udal teknikariari, proposamena arrazoituz, eta hark hartuko du azken erabakia.

Esleitzaileak behar adina txosten eta datu prestatu behar ditu udal zerbitzu teknikoek eskatutako zerbitzuei dagokienez.

Gizarte laneko teknikariek segimendu jarraitua egingo dute, zerbitzua onuradunen beharrei egokitzen zaien ikusteko. Hala, dagozkien aldaketak proposatuko dituzte eta, onuradunekin batera, proposatutako helburuak lortu diren ebaluatuko dute. Era berean, joan beharra ikusiz gero, etxera bertara joateko aukera ere izango dute, eta baita aldian behin etxeko laguntzaileekin egoteko ere.

8. ZERBITZUAREN JARRAIPENA ETA KONTROLA

Zerbitzuaren jarraipena egiteko udalaren eta enpresa esleipendunaren arteko komunikazioa etengabea izango da, eta hartarako bilerak ezarri ahal izango dira.

Udal teknikariak begiratuko du zerbitzuak eman direla eta kalitatezkoak izan direla.

Erakunde esleitzaileak bere langile teknikariaren eta Udalak hartarako emandako sistemaren bidez ondoko informazio dokumentatua emango die udal zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

- **Gertatu ahala:**
  - Zerbitzuaren prestazioa aldatzen duten gorabeherak daudenean, lehenengo 12 orduetan, horien berri izaten denetik.
  - Berehala adieraziko dira larritasun edo eraginaren ondorioz zerbitzuaren prestazioa aldatzen duten gai guztiak.

- **Hilero** (hurrengo hilaren 5. egunerako):
  - Hileko faktura.
  - Eskainitako zerbitzuak fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak; hauetan jasoko dira erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzuaren orduak eta zerbitzu mota, eta erabiltzaile bakoitzeko bere zenbateko osoa., BEZa bereizita.
  - Erakunde esleitzaileak hilero hilabete horretan gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabeheren berri emango du, baita emandako erantzunaren laburpen txiki bat ere.

Erakunde esleitzaileak gutxienez urtean behin balorazioak egingo ditu zerbitzua ematen den etxean.

Hondarribiko Udala

Udal administrazioak etengabe ikuskatu eta begiratuko ditu kontratatutako zerbitzuak, eta edozein une eta tokitan langileei nahiz materialari buruz egokiak ikusten dituen ikuskapenak egin ahal izango ditu. Ikuskatzeaz arduratzen den langileriak eta Udalak berak eskura izango ditu zerbitzua antolatzeko beharrezkoak dituen datu guztiak, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

Aldian aldiko bilerak eta bestelako jarraipen sistemak sustatuko ditu erakunde esleitzailearen arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta garapen orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa jasotzeko, eta esku-hartzeak koordinatzeko.

Elektronikoki sinatutako dokumentua
Gizarte langilea,

Xabier Ruiz de Azua Altube

Firmado digitalmente por Xabier Ruiz de Azua Altube
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Xabier Ruiz de Azua Altube, o=Hondarribiko Udala, ou, email=xruizdeazua@hondarribia.eus, c=ES
Fecha: 2021.01.29 10:42:59 +01'00'

Hondarribiko Udala

Ref. 2021K1150007

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE HONDARRIBIA.

1. OBJETO DE CONCURSO:

El objeto del presente concurso es la contratación de la prestación del servicio municipal de ayuda domiciliaria de Hondarribia.

El concurso se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego y en el pliego de condiciones económico administrativas.

La prestación de los servicios incluidos en el Servicio de Ayuda Domiciliaria está regulada por el Reglamento municipal regulador del Servicio de Ayuda Domiciliaria, siendo asimismo de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO:

El Servicio de Ayuda Domiciliaria es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o doméstica que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

3. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Serán objetivos de este servicio:

a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma, prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

e) Posibilitar, 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.

f) 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.

g) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.

h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

4. POBLACION BENEFICIARIA

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 la Dirección de Servicios Sociales, y se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

.

5 TIPO DE ACTUACIONES

Hondarribiko Udala

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

ACTUACIONES INCLUIDAS

Se consideran incluidas en este Servicio las siguientes actuaciones:

1 Información: Colaborar con los servicios sociales de base para posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre ~~los~~ derechos y el servicio.

2 Valoración de seguimiento: Colaborar con los servicios sociales de base para aportar información sobre los casos que permita realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

3 Atención doméstica: Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas

3.1.Relacionadas con la alimentación

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
- Compra de alimentos
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

3.2. Relacionadas con el vestido

- Lavado de ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.
- Repaso de la ropa.
- Ordenación y guardado de la ropa.
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

3.3. Relacionadas con la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger elementos utilizados
- Quitar el polvo
- Fregar suelos y pasar la aspiradora
- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Quitar, limpiar y poner cortinas
- Limpiar cuarto de baño
- Limpiar la cocina
- Limpiar los cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio

Hondarribiko Udala

- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Hacer la cama, cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

4 Atención personal: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

4.a.Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.

4.a.1. Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno
- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud).

4.a.2. Relacionados con la higiene personal:
- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa y pañal en su caso).

4.a.3. Relacionadas con el comer:
- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los elementos utilizados

4.a.4 Relacionadas con el vestido:
- Ayuda para vestirse y desvestirse
- Preparación de la ropa diaria

4.b. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.
En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.
En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

4.b.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:
- Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.

4.b.2. Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.
- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- Facilitar comunicación con entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, (solicitud y entrega de documentación), etc.

4.b.3. Relacionados con el mantenimiento de la salud:
- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
- Control y seguimiento de las citas médicas.

5 Acompañamiento social: prestación que contribuye a mejorar el desenvolvimiento autónomo e integración social de la persona con el objetivo principal de prevenir y paliar el aislamiento.
Es una prestación que en cierta medida está implícita en todas las anteriores, pues al recibirlas, la persona está acompañada, y al mismo tiempo, recibe estímulos para vincularse con el entorno.

Incluye las siguientes tareas:

5.1. Relacionados con la guarda:
- En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.

5.2. Relacionados con la prevención de situaciones de soledad y aislamiento:
- Acompañamiento dentro del domicilio en actividades estimulativas como lectura, etc.
- Acompañamiento fuera del domicilio para personas en situación de soledad , de exclusión social y de falta de seguridad por especial fragilidad para el acceso a entornos que les ofrezcan oportunidades para el establecimiento de relaciones

6 Otras actuaciones complementarias o excepcionales:
- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección/Jefatura municipal de Bienestar Social/ por los servicios sociales municipales.

7 Variante del Servicio: Servicio de respiro

Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al servicio o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

ACTUACIONES EXCLUIDAS:

Se consideran actuaciones excluidas del servicio de Ayuda domiciliaria las siguientes:

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarias.

- 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 y otros similares).
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar,…
- Transporte de la persona usuaria en el vehículo de la persona trabajadora.
- No ejercer el papel de persona de referencia en consultas médicas.
- Todas aquellas actuaciones no recogidas en el informe elaborado por el personal técnico de referencia.

6. CARACTERISTICAS

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día (entendiendo como tal el domicilio particular) la persona beneficiaria dentro del término municipal de Hondarribia.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Hondarribia.

Corresponderá al Ayuntamiento de Hondarribia la decisión del inicio, modificación y finalización del Servicio de Ayuda Domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria como a la Empresa Adjudicataria responsable de su prestación.

1 Días de atención

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

2 Intensidad del servicio

El límite temporal de prestación del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de la persona usuaria, siendo establecida por parte del personal técnico, con el acuerdo de la persona y siempre en función del reglamento regulador del servicio en vigor.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 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

3 Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.
Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

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

- En el resto de actuaciones, 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.

7 ORGANIZACIÓN

7.1. Competencias del Ayuntamiento

El Ayuntamiento, a través del Departamento de Servicios Sociales, ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Servicio de Ayuda Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en término municipal.
- Reglamentar el servicio
- Gestionar 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 seguimiento general 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.
- Asignar el Servicio mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del coordinador/a del servicio:
    - Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias 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 de los servicios en cada caso.
    - Las actuaciones específicas de atención de cada persona beneficiaria.
- Aprobar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Consultar las fichas internas de cada persona usuaria que posee la empresa adjudicataria.
- Fiscalizar el servicio, revisando la documentación relacionada con el objeto de este contrato y realizando inspecciones en los propios servicios y domicilios en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección 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.

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.

Hondarribiko Udala

7.2. Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

7.2.1. En relación al personal de la empresa

La entidad adjudicataria deberá prever la estructura organizativa necesaria para la adecuada prestación del servicio, poniendo a disposición del contrato el personal profesional siguiente:

- Trabajadoras/es a domiciliarios/as para hacer frente a la demanda de cada momento. Realizarán las tareas encomendadas para la atención del/de la persona usuaria, cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención Cumplirán, entre otras, con las tareas siguientes
    - Realizarán los trabajos y tareas asignadas por el personal responsable del servicio, y se esforzarán en cumplir los objetivos establecidos para dicho servicio.
    - Informarán al personal responsable de los sucesos que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
    - En el seguimiento de la situación de la persona usuaria trabajarán con el personal responsable del servicio.
    - Cumplirán de manera rigurosa con el horario establecido en cada caso e informarán al trabajador/a social de los obstáculos que surjan en la prestación del servicio.

- Personal técnico responsable (coordinador/a). realizará funciones de coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias, planificación y gestión de las sustituciones, adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del personal técnico municipal (perfil del personal de atención directa, horarios, tareas) partes y comunicación de incidencias, supervisión y seguimiento de los casos de forma que se garantice la calidad del mismo.
    - Reunirá las solicitudes y propuestas del personal técnico de los servicios sociales de base.
    - Organizará y coordinará los horarios de las y los trabajadores domiciliarios.
    - Controlará en cada caso el cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Con ese fin, habrá al menos dos contactos al año, uno de los cuales se realizará en el domicilio de la persona usuaria.
    - Estará en contacto directo con las personas trabajadoras a domicilio, informándoles de las características de cada caso, y establecerá las pautas que se deban tener en cuenta para la adecuada prestación del servicio. Lo que llevará a cabo manteniendo contacto con el personal y con la entidad contratista.
    - Revisará periódicamente cada caso en coordinación con el personal técnico del Ayuntamiento y realizará los ajustes necesarios.
    - Inspeccionará la prestación del servicio.
    - Redactará para el personal técnico informes escritos o informes orales. Dará a conocer toda la información recabada, mostrando total transparencia en la gestión.
    - Articulará procesos de evaluación continua. Hará reuniones con auxiliares y personal técnico municipal.
    - Diseñará el proceso de formación continua. Elaborará la metodología y la documentación.
    - Redactará una memoria anual del servicio

El personal de la empresa deberá contar con la formación y títulos competentes en esa materia según marque la legislación vigente.

La empresa contratista preparará profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras en materias propias del servicio que deben prestar, siendo responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

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

7.2.2 En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

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

La entidad adjudicataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los/las usuarios/as de la entidad prestataria.

La entidad adjudicataria debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Un fichero, al que el Departamento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los/las usuarios/as 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 del/de la usuario/a.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha finalización de la prestación.
- Un libro de sugerencias.
- Un libro de reclamaciones.

- 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.
- 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.
- Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

7.2.3 En relación a la prestación del servicio:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible. En todo caso, los desplazamientos entre servicios no están incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación de los servicios. Es decir, que el tiempo estipulado para la atención deberá dedicarse íntegramente a la prestación del servicio.
- Rotación: evitar que se produzcan cambios en el personal auxiliar asignado a una persona usuaria. Y que se den los mínimos cambios sustanciales en el horario de prestación del servicio.
- Confidencialidad: La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.
- Intimidad: En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.
- Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar, hasta 2º grado de afinidad y 3er. grado de consanguinidad.

La entidad prestataria deberá **iniciar la prestación del servicio** en el plazo de siete días desde la recepción de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales.
De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad los servicios sociales municipales propondrán el inicio del servicio de manera urgente, debiendo iniciarse el mismo dentro de las 24 horas desde la recepción de la orden de alta.

Para el inicio del servicio, el/la coordinador/a realizará una visita domiciliaria junto con el personal técnico municipal, con el objeto de conocer a la persona usuaria, el domicilio, y poder concretar diversos aspectos del servicio a prestar tales como horarios, adecuación de auxiliares, etc…

En todas las situaciones en que se adscriba nuevo personal auxiliar a un caso en el que no haya trabajado con anterioridad, el/la coordinador/a acompañará al personal auxiliar en su primer día en el nuevo domicilio.

Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en **período de adaptación** personal a las características y funcionamiento del servicio. El/la técnico/a en Trabajo Social de referencia del usuario, y/o los profesionales de las empresas que

gestionan los servicios, comentarán en todo momento con ésta los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

Las comunicaciones de los servicios centrales 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.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al personal técnico del Ayuntamiento, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del mencionado personal técnico.

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

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales.

El personal técnico municipal realizará un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas usuarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas usuarias la consecución de los objetivos propuestos y/o, si procede, con el coordinador/a, previéndose la posibilidad de visitas a domicilio cuando se estime oportuno así como contactos periódicos con los/las auxiliares del servicio.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Para el seguimiento del servicio será continuada la comunicación entre el Ayuntamiento y la entidad adjudicataria pudiéndose establecer reuniones conjuntas con este objeto.

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

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, y del sistema facilitado por el Ayuntamiento para tal fin, 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 las mismas.
    - Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

- **Mensualmente** (para el día 5 del mes siguiente):
    - Factura mensual.
    - 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,

Hondarribiko Udala

número de horas de servicio mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

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

La entidad adjudicataria deberá realizar al menos una vez al año, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio. Asimismo y con carácter anual realizará una memoria del desarrollo del servicio.

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.

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

Documento firmado electrónicamente
El trabajador social,

Xabier Ruiz de Azua Altube

Firmado digitalmente por Xabier Ruiz de Azua Altube
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Xabier Ruiz de Azua Altube, o=Hondarribiko Udala, ou, email=xruizdeazua@hondarribia.eus, c=ES
Fecha: 2021.01.29 10:54:17 +01'00'