Alegiako Udala

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2019ko irailaren 30eko Alkatetzaren erabaki bidez onartua izan zela.
Alegia, 2021eko azaroak 9
Idazkariak

ALEGIAKO UDALA (Gipuzkoa) IDAZKARITZA

ALEGIAKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAKO PROGRAMA ADJUDIKATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1- XEDEA

Kontratu honen xedea etxez etxeko laguntzako programa egin dezaten lehiaketa bidez adjudikatzea da.

Etxez etxeko laguntzako programaren barruan sartutako zerbitzuak prestatzea Alegiako Udalaren Etxez Etxeko Laguntzako Zerbitzuaren Araudiak araupetuta dago. Etxez etxeko arretaren esparrua araupetzen duten legezko xedapen guztiak ere aplikatu beharko dituzte.

2.- EDUKIA

A- Definizioa.

Etxez etxeko laguntzako programak eskaintzen duen zerbitzua bere kabuz baliatzeko edo famili gunea osorik mantentzeko zailtasunak dituzten familia edo pertsonei zuzenduta dago, eta bere ongizate fisikoa, psikikoa edo soziala berrezartzeko xedea du, prebentzio, laguntza edo errehabilitazioko banako programa baten bidez, horrela, ahal den bitartean bere etxean bizi ahal izatea laguntzen duela.

B- Helburuak.

Etxez etxeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Autonomiaren galera prebenitzea edota konpentsatzea, eguneroko bizitzaren jarduerak egin edota etxeko ingurunea bizitzeko baldintza egokietan mantentzeko laguntza ematen dutela.
- Arreta emateko sare naturala osatzen duten zaintzaileei laguntza ematea.
- Erabiltzaileak komunitateko ingurunean gizartera daitezen laguntzea, isola daitezen saihesten dutela.
- Bizikidetzako giroa hobetzea arriskuren bat dakarten egoerak saihestera zuzendutako esku-hartzeen bitartez.
- Beste zerbitzu batzuek esku har dezaten behar lezaketen premiazko egoerak aurkitzeko osagaitzat balio izatea.
- Pertsona bere etxean gera dadin laguntzea.

C- Biztanle onuradunak.

- Bere autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 65 urte baino gehiagoko pertsonak.
- Urritasuna edo elbarritasuna duten pertsonak, autonomia pertsonalean zaitasunak dituztenak.
- Adinez txikikoak, bere familiek behar dituzten zaintza eta arreta ematerik ez dutenak.
- Famili taldeak edo pertsonak, gehiegizko kargak, erlaziozko gatazkak, gizarteko egoera ezegonkorrak edota eritasun fisiko edota psikikoaren ondorioz sortutako arazoak dituztenak.

D- Jarduketa mota.

Alegiako Udalaren Gizarte Ongizate/Gizarte Zerbitzuen Arlo/Zuzendaritzaren esku egongo da beti kasu bakoitzean burutu beharreko jarduketak, eta bere intentsitatea eta maiztasuna zehaztea.

Etxez etxeko laguntzako programak lau jarduketa mota garatzen ditu:

1. Etxeko laguntzako jarduketak

   a) Elikadurarekin lotutakoak:
      - Laguntza ematea janariak prestatzeko orduan.
      - Elikagaiak erostea.

   b) Arroparekin lotutakoak:
      - Laguntza ematea arropa etxean garbitzen.
      - Arropa pasaratzea.
      - Arropa txukuntzea.
      - Arropa etxean lisatzea.



- Laguntza ematea arropa erosten.

c) Etxebizitzaren mantentzearekin lotutakoak:
- Etxebizitza garbitu eta mantentzea, garbiketa orokor handiak barne ez daudela.
- Ohea egitea.
- Etxebizitzaren aparteko garbiketak.
- Jabe erkidegoarenak diren espazioak garbitzea.

2. Laguntza pertsonaleko jarduketak

Eguneroko bizimoduaren oinarrizko jardueretan, laguntza pertsonaleko jarduketak honako hauek dira:

- Garbiketa eta higiene pertsonala, bere arropa eta ohea aldatzea barne.
- Ohetik jaiki, oheratu eta eserlekutik altxatzen laguntzea.
- Jantzi eta jaten laguntza ematea.
- Sendagileak adierazitako ahotik hartu beharreko sendagaiak har ditzaten kontrolatu eta horren gaineko jarraipena egitea.
- Laguntza ematea etxean barrena mugi dadin.
- Etxetik kanpo laguntzea ere norberaren gestioak egiteko: bankukoak, osasunekoak, errekurtsoak izapidetzea, agiriak eskatu eta ematea, etab.
- Laguntzea etxetik kanpoko lekualdaketetan, baina beti helbidearen ingurunean: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuetarako garraioa, etab.

3. Bestelako jarduketa osagarriak edo ohiz kanpokoak

Egoera berezien arabera bestelako jarduketak ere egin ahal izango dituzte, betiere hauek ezinbestekotzat jotzen badira programaren helburuak lortzeko:

- Zerbitzu arautua ezarri baino lehenago, garbiketa orokorrak egitea higieneko arazo larriak dituzten etxebizitzetan.
- Osasun agintariekin elkarlanean, higiene eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea.
- Bestelako jarduketak, betiere Gizarte Ongizateko Udal Zuzendaritzak/Buruzagitzak edo Udal Gizarte Zerbitzuek espresuki baimentzen badituzte.

4. 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.

5. Baztertutako jarduketak

Honako hauek etxez etxeko laguntzako programatik kanpo dauden jarduketak dira:

- Etxebizitza berean bizi diren eta, Udal zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera, zerbitzu honen erabiltzailetzat jotzen ez diren familiako kideei edo lagunei zuzeneko arreta ematea.
- Etxeko laguntzako jarduketak, etxebizitzan bizi diren gainerako pertsonak zuzenean laguntzen dituztenak.
- Osasun izaerako jarduketak, betiere hauek burutzeko prestakuntza berezia beharrezkoa bada, (injekzioak jartzea, tentsioa neurtzea, zundak erabiltzea, ultzera eta eskaren tratamenduak eta hainbat sendagai ematea, honetarako ezagutza bereziak behar badira).
- Etxean konponketa handiak egitea (margotzea, papereztatzea...)
- 1. atalean zehaztuta ez dauden garbiketak.
- Udal zerbitzu teknikoek prestatutako txosten sozialean jasota ez dauden zeregin guztiak.

6. Onuradunari zerbitzuaren prestazioa hasi, bukatu eta aldatzea

Etxez etxeko laguntzako programa hasi, aldatu eta bukatzeko erabakia Alegiako Udalaren esku egongo da, eta horren berri onuradunari zein berau eskaintzeaz arduratzen den enpresari emango zaie.

3. EZAUGARRIAK

Alegiako Udala

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2019ko irailaren 30eko Alkatetzaren erabaki bidez onartua izan zela.
Alegia, 2021ekoazaroak 9
Idazkariak

ALEGIAKO UDALA (Gipuzkoa) IDAZKARITZA

Etxez Etxeko Laguntzako programa Alegiako Udal mugartearen barruko onuradunen etxe partikularretan, bere edo familienetan, emango dute.

Erabiltzailea famili txandakatzean egoteko aukera kontuan hartuta, Etxez Etxeko Laguntza etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango dute, betiere Alegiako Udal mugartearen barruan badaude.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7etatik 22etara, astelehenetik ostiralera.

Izaera mugatua duela, asteburu eta jaiegunetan ere zerbitzua eskaini ahal izango dute, balorazio teknikoaren arabera, familia edo gizartearen babesik ez duten pertsonen alde, baldin eta bere egoera arriskutsua izan badaiteke bere osotasunarentzat edo hirugarrenenarentzat. Bestaldetik, jalegunak, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela deklaratutakoak izango dira.

Zerbitzua eskaintzen gehienez eman beharreko ordu kopurua, hiru ordukoa da egunean, eta gutxienez eskaini beharrekoa 15 minutukoa astean. Ordu-zatikiak 15 minutu baino gehiagoko dibisioetan ezarriko dira.

Zerbitzua eskaintzeko ordutegi zehatza Udal langile teknikoek ezarritakoa izango da, eta horretarako hurrengo irizpide hauetan oinarrituko dira:

- Laguntza pertsonaleko jarduketak. Eskatzaile edo familiaren nahia, eskatzailearen baldintza zehatzak eta zerbitzuaren helburuak kontuan hartuko dira.
- Etxeko laguntzako jarduketak. Janarien prestaketan eta egoera berezietan izan ezik, zerbitzuak erakunde adjudikaziodunaren E/D izenekoen (Etxeko Laguntzaileak) ordu libreetan adjudikatuko dituzte, laguntza pertsonal eta mistoetako zerbitzuak egindakoan, lanaldiak osatu arte.

Erakunde adjudikazioduna zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak hilero aurkezteaz arduratuko da. Agiri horietan erabiltzailearen datuak, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua eskainitako arreta motaren arabera eta horren zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko jasoko dira, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

Halaber, erakunde adjudikaziodunak hilabete bakoitzean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda hilero emango du, baita emandako erantzunaren laburpen txikia ere.

Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragin duten gorabeherak, berau ezagutzen denetik lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte, eta larriak direlako edo bere ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

4. ANTOLAKETA

A- Udalaren eskumen teknikoak.

Udalak hurrengo eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntzaren programa garatzeko orduan:

- Udal mugartean dauden premiak aurkitzea.
- Araupetzea.
- Berau finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz.
- Berau eskaintzegatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak asignatzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan.
- Esanbidezko ebazpenaren bidez asignatzea eta erakunde adjudikaziodunari horren berri ematea Udal Etxez Etxeko Laguntzako programaren arduradunaren bidez:

  - Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-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 dagokionez, asignatutako estaldura.
- Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak.
- Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.
- Enpresaren barneko fitxetara jotzea, hauek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte.

B- Erakunde adjudikaziodunaren betebehar teknikoak.

1. **(AUKERAKOA)** *ERAKUNDE ADJUDIKAZIODUNAK, KONTRATAZIOAREN XEDE DEN .....(E)KO EREMUAN, BULEGOA EZARRI BEHARKO DU, ETA BERTAN ERAKUNDEAREN ETA ADMINISTRAZIO ETA TEKNIKAKO ZERBITZUEN EGOITZA EGONGO DA.*

   1. Erakunde adjudikaziodunak bulegoa izango du, erakundearen egoitza alegia, eta honek hurrengo baliabide teknikoak izango ditu:

   - Sartzen erraza izatea irisgarritasunari buruzko Legeak jasotako terminoetan.
   - Igarotzeko guneetatik eta bide publikoetatik erraz identifikatzeko modukoa izatea.
   - Programa egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak.
   - Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab., zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak.
   - Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia.
   - Premia/larrialdiko egoeretarako baliabide teknikoak.

   Adierazitako materialaz gain, zerbitzua eskaintzen duen erakundeak bere erabiltzaileei arreta zuzena bermatzeko beharrezko jotzen den beste edozein material mota ere eduki beharko dute.
   Horren buru, erakundearen ordezkari eta jarduketa guztien arduradun zuzen gisa, eginkizun hau garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona egongo da, honek aldian-aldian Udal arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu.

   2. Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, erakunde adjudikaziodunak posta elektroniko, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izango du goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua eten dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko.

   3. Enpresa adjudikaziodunaren zerbitzu nagusiek etxez etxeko laguntzaileekin dituzten komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan erabilgarri egon beharko dira, protokolo baten eta komunikazio hori bermatzen duten zerbitzuen bitartez.

   4. Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera, kasuaz arduratzen den Udal Gizarte Langileari zuzenean jakinarazi behar diote, horrela, ez dute saiatu behar berau etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bien eta familiaren artean konpontzen adierazitako Udal langileari horren berri eman gabe.

   5. Zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak, eta hauek islatzen dituzten datuak, jakinaraztea, horretarako Udalak erabiltzeko ezarri dion sistema informatikoa erabilita.

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

   7. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialen edozeinetan.

   8. Pertsona onuradunak bere etxeetara eramateko erabilitako denbora kontratistaren kontura joango da. Lekualdaketak ez dira sartzen Udal zerbitzu teknikoek zerbitzua eskaintzeko estimatutako denboraren barruan.

Alegiako Udala

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2019ko irailaren 30eko Alkatetzaren erabaki bidez onartua izan zela.
Alegia, 2021ekoazaroak 9
Idazkariak



9. Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du.

10. Erakunde adjudikaziodunak Udal zerbitzu teknikoek eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatu behar ditu zerbitzuei dagokienez, horiek, gainera, Udalak behar dituen formatuetan emango ditu.

11. Erakunde adjudikaziodunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolatzekoak hartu beharko ditu.

12. Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan egon ezean.

13. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izan beharko du:
    - Barnekoa. E/L enpresaren arduradunekin harremanetan egotea zerbitzua eskaintzen duten denbora osoan zehar, (7.30-22).
    - Kanpokoa. Gizarte Ongizate/Gizarte Zerbitzuen Arloarekin, 9etatik 13etara.

14. 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- 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.

    e- Dokumentuzko euskarriak barneko informazioa helarazteko (gorabeherak, ordu-kontrola eta jarduerarena, etab.), deskribatzeko txostenak prestatzeko, eta erabiltzailearekin harremanetan jartzeko.

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

C- Kontrola.

1. Udal langile teknikoek emandako zerbitzuen kalitatea eta gauzapena baieztatuko dituzte.

Alegiako Udala

Diligentzia: Nik idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2019ko irailaren 30eko Alkatetzaren erabaki bidez onartua izan zela.
Alegia, 2021ekoazaroak 9
Idazkariak

ALEGIAKO UDALA (Gipuzkoa) IDAZKARITZA

2. Erakunde adjudikaziodunak, bere langile teknikoen bidez, eta Udalak horretarako emandako sistema informatikoaren bidez, hurrengo informazio dokumentatua Udal zerbitzuei eman beharko die, eta horren maiztasuna honakoa izango da:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragiten duten gorabeherak lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte horien berri jasotzen dutenetik aurrera.
- Bere larritasun edo ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

(AUKERAKOA) "*EGUNEKOA (24 ordutan)*

- *Zerbitzuen altak.Data eta aginduan jasotako alderdi guztiei lotzea.*
- *Altako kasuei esleitutako E/L direlakoak identifikatzeko datuak.*
- *LEI, opor, behin betiko baja, erabiltzaile eta E/L-en arteko gatazka eta abarrengatik E/L-en asignazioa aldatzea.*
- *Aurreikusi gabeko egoeraren batengatik ezarritako zerbitzuaren ordutegia aldatzea.*
- *Zerbitzuak eskaintzeko orduan gertatutako gorabeherak.*
- *Erabiltzailearen edo bere hurbileko ingurunean gertatzen den edozein aldaketa handi, baldin eta bere ongizatean eragina badu.*
- *E/L eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.*
- *Kasu jakin batzuetan zerbitzua zabaldu edo murrizteko beharra."*

HILEKOA (hurrengo hilaren 10. egunerako):

- Eskainitako zerbitzuak fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak, hauetan erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzuaren orduak eta zerbitzu mota, baita erabiltzaile bakoitzeko bere zenbateko osoa ere, jasoko dira. (Udalaren ekarpena eta erabiltzailearen ekarmena zehatz-mehatz.)
- Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen kontratuak, hauetan kontratu mota, hasteko eguna eta bere iraupena ageriko dira, baita lanaldia ere.
- Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen TC2 dokumentua.
- Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza.
- Kontratatutako langileak, asignatutako zerbitzuak eta zereginak adierazita.
- Hurrengo egoera hauetan dauden plantillako langileen zerrendak:
- Behin betiko baja erretiro, ezintasun iraunkor, borondatezko uko eta iraizpenagatik.
- Gaixotasunagatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
- Istripuarengatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
- Amatasunagatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
- Oporrak.
- Soldatarik gabeko baimena.
- Lan-utzialdia.
- Zigortuta.

URTEKOA :

- Urteko auditoria egiten duten enpresak erabakiko du.

3. Enpresek oso gailu bizkorrak aurreikusi behar dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz ematea ahalbidetzen dutenak. Udalak, bestaldetik, sistema bereziak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuaren gainean komenigarritzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Udalak proposatuta kontrolatzeko sistema berriak ezarri behar badituzte, enpresek hauek egokitzeko denbora nahikoa izango dute.

Alegiako Udala

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2019ko irailaren 30eko Alkatetzaren erabaki bidez onartua izan zela.
Alegia, 2021ekoazaroak 9
Idazkariak



Gailu eta sistema hauek, Udalak bere garaian dituenekin bateragarriak izan beharko dira, hauek informatikakoak edo bestelako izaerakoak izanik ere.

4. Kontratutako zerbitzuen gainean, uneoro, Udal administrazioak ikuskapen eta zaintza eraman ahal izango ditu. Honek, edozein momentu eta lekutan, egoki deritzen langile eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta Udalak berak beharrezko izanez gero, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztiak eskuratzeko aukera izango dute, eta erakunde adjudikazioduna eskatzen dioten informazio guztia ematera behartuta dago.

5. Udalaren langile tekniko arduradunek aldizkako bilerak eta jarraipena egiteko bestelako sistemak sustatuko ditu erakunde adjudikaziodunaren arduradunekin batera, eta horren helburua zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzea eta jarduketak koordinatzea da.

Alegian, 2021eko irailak 30

Alegiako Udala

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

ALEGIAKO (Gipuzkoa) IDAZKARITZA

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

1- OBJETO

El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso de la realización del programa de ayuda domiciliaria.

La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regula por el Reglamento del Servicio de Ayuda Domiciliaria del Ayuntamiento de Alegia. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- CONTENIDO °°°

A- Definición.

El programa de ayuda domiciliaria proporciona un servicio que se dirige a familias o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencia y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.

B- Objetivos.

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.

C- Población beneficiaria.

- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal.
- Personas con discapacidad o minusvalía con dificultades en su autonomía personal.
- 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.

D- Tipo de actuaciones.

Corresponderá siempre al Area/Dirección Bienestar Social/Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alegia la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El programa de ayuda a domicilia desarrolla cuatro tipos de actuaciones:

1. Actuaciones de apoyo doméstico

a) Relacionadas con la alimentación:
   - Apoyo en la preparación de comidas.
   - Compra de alimentos.

b) Relacionados con el vestido:
   - Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
   - 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.
   - Limpiezas extraordinarias del hogar.

ALEGIAKO UDALA (GIPUZKOA) IDAZKARITZA

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.

2. Actuaciones de apoyo personal

Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
- El 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, trasporte centros de servicios sociales especializados, etc.

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 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.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección/Jefatura municipal de Bienestar Social/por los Servicios Sociales Municipales.

4. 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.

5. Actuaciones excluidas

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…)
- Limpiezas no especificadas en el apartado 1.
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

6. Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

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

3. CARACTERÍSTICAS

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 Alegia.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Alegia.

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

Con carácter limitado, se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica, a favor de personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros. Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

Se establece en tres horas/día el máximo de horas de prestación de servicio y 15 minutos a la semana el mínimo. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.

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

- Actuaciones de apoyo personal. Se tendrá en cuenta el deseo del/de la solicitante o familia, condiciones concretas del/de la solicitante y objetivos del servicio.
- Actuaciones de apoyo doméstico. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los servicios se asignarán en las horas vacantes de los/las A/D(Auxiliares Domiciliarios) de la entidad adjudicataria, una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

Asimismo 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.

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

4. ORGANIZACIÓN

A- 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.
- 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.

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1. **(OPCIONAL)** *LA ENTIDAD ADJUDICATARIA ESTARÁ OBLIGADA A MANTENER EN LA ZONA DE ...OBJETO DE CONTRATACIÓN, UNA OFICINA SEDE DE LA ENTIDAD Y DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS.*

   1. La entidad adjudicataria contará con una oficina, sede de la entidad, la cual deberá contar con los medios técnicos siguientes :

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

- Ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad.
- Estar identificable desde las zonas de tránsito y viales públicos.
- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia.

Además del material señalado, la entidad prestataria 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.
Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto delas actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

2. 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 en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, y en horario de mañana los sábados para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

3. 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.

4. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la Trabajadora Social municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora municipal señalada.

5. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema informático que el Ayuntamiento ponga a su disposición.

6. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

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

8. 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.

9. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad 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/a la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

10. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

11. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

12. 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.

13. 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 de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7,30-22 horas
    - Externo. Con el Área de Bienestar Social/los servicios sociales municipales de 9:00 horas a 13:00 horas.

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

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

ALEGIAKO UDALA (Gipuzkoa) · IDAZKARITZA ·

a- Un fichero, al que el Ayuntamiento 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.

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 buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la al Ayuda Domiliaria.

C- Control.

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

2. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, y del sistema informático 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.

(OPCIONAL) "*DIARIA (en 24 horas)*

- *Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.*
- *Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.*
- *Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc.*
- *Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.*
- *Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.*
- *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/las A/D y usuarios/as 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 del usuario, horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y tipo de servicio, importe total de la misma por usuario. (*aportación municipal y aportación del usuario/a de forma detallada.*)

Alegiako Udala

Diligencia: La extiendo yo el Secretario para hacer constar que el presente pliego de condiciones ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía 09/11/2021.

Alegia, 09 de Noviembre de 2021
El Secretario

ALEGIAKO UDALA (Gipuzkoa) IDAZKARITZA

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
- 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.

ANUAL :

- Se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.

3. 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 conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo 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.

4. 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.

5. El personal técnico responsable del 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 del servicio y coordinar las actuaciones.

Alegia, 30 de septiembre de 2021