Legorretako Udala

LEGORRETAKO EGUNEKO ARRETA ZERBITZUAREN BALDINTZA TEKNIKOEN ETA ZERBITZUAREN KUDEAKETAREN PLEGUAK.

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES DEL USO Y LA GESTION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA DE LEGORRETA

1.- HELBURUA

Baldintza-agiri honen xedea da Legorretako eguneko arreta zerbitzuaren baldintza teknikoak finkatzea, etengabeko koordinazioa sustatuz eta haien arteko kudeaketa hobetzen dela bermatuz.

Eguneko arreta zerbitzuak honako zerbitzuak eskainiko ditu:

A.- Eguneko arreta zerbitzua

B.- Zerbitzu osagarriak: Jangela zerbitzua; kontratu independentea izango da. Agiri honetan aipatzen da zerbitzu osagarria delako, eta eguneko arretako zerbitzuarekin batera eta koordinatuta emango delako.

1.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación del Servicio de atención diurna de Legorreta, promoviendo la coordinación permanente y garantizando la mejora de la gestión entre los mismos.

El servicio de atención diurna ofrecerá los siguientes servicios:

A.- Servicio de atención diurna

B.- Servicios complementarios: servicio de comedor, el cual será objeto de contratación independiente. En el presente pliego se menciona por ser un servicio complementario que se prestará de forma simultánea y coordinada con el servicio de atención diurna.

I KAPITULUA – EGUNEKO ARRETA ZERBITZUA ETA JANGELA ZERBITZUA

CAPITULO I – SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y SERVICIO DE COMEDOR

1. ARAUDIA

12/2008 Legeak, abenduaren 5ekoak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Eguneko Arreta Zerbitzua sartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Euskal Sistemako arretako zerbitzuen Katalogoan, lehen mailako arretako zerbitzu gisa (22.1.7 artikulua); eta ezartzen du udalen zerbitzuei dagokiela zerbitzu horiek eskaintzea eta betetzea.

Era berean 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoan, zerbitzua ematearen arrazoia oinarritu den zerbitzuak definitzen dira:

1. REGLAMENTO

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, integra el Servicio de Atención Diurna en el Catálogo de servicios de atención del Sistema Vasco de Prestaciones y Servicios Sociales como servicio de atención primaria (artículo 22.1.7), estableciendo que la prestación de estos servicios corresponde a los servicios municipales.

Asimismo, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales define los servicios en los que se fundamenta la prestación del servicio licitado:

1.3 Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzeko zerbitzua.

1.5 Gizarte Zerbitzuen eremuko parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua.

1.7 Eguneko arreta zerbitzua.

1.3 Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

1.5 Servicio de promoción de la participación e inclusión social en el ámbito de los Servicios Sociales.

1.7 Servicio de atención diurna.

2. DEFINIZIOA

Eguneko Arreta Zerbitzua, egunean zehar erabiltzeko laguntza eta prebentzio izaerako intentsitate txikiko zerbitzua da. Erabiltzaileen autonomiari eusten laguntzea eta ohiko bizi ingurunean jarraitzen eta gizarteratzen laguntzea du helburu, oinarrizko elikadura eta higiene premiak betetzeko aukera ere eskaini dezakeelarik.

Legorretako eguneko arreta zerbitzua, udalaren baliabide bat da eta guztira 12 plaza izango ditu.

Zerbitzuaren urteko balioetsitako iraupena 10,5 hilabetekoa da (ez da ematen Gabonetako egunetan eta Aste Santuko egunetan)

2. DEFINICION

El Servicio de Atención Diurna es un servicio de baja intensidad de apoyo y prevención, durante el día. Su objetivo es contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas usuarias y a su permanencia e integración social en el entorno habitual de vida, permitiendo también cubrir las necesidades básicas de alimentación e higiene.

El servicio de atención diurna de Legorreta es un recurso municipal con un total de 12 plazas.

El servicio anual tiene una duración estimada de 10,5 meses (no se presta los días de vacaciones de Navidad y de Semana Santa)

3. HELBURUAK

Helburu nagusiak:

Mendekotasun arriskuan edo mendekotasun egoeran daudenekin, autonomiari eusten laguntzea, bai eta beren ohiko ingurunean jarraitzea eta gizarteratzea ere dira helburu; eta, hala badagokio, isolamendu-egoerak konpentsatzea.

Bazterkeria egoeran dauden pertsonekin oinarrizko elikadura eta higiene premiak bete, isolamendu egoerak konpentsatu eta komunitatean parte-hartzeko aukerak lortu nahi dira, egunean zehar egitura bat eskainiz eta herrian parte hartzea bultzatuz.

Jangela zerbitzua eskaini.

3. OBJETIVOS

Objetivos Generales:

Contribuir al mantenimiento de la autonomía con las personas en riesgo o situación de dependencia, así como a la permanencia e integración social en su entorno habitual, compensando, en su caso, las situaciones de aislamiento.

Se trata de cubrir las necesidades básicas de alimentación e higiene con personas en situación de exclusión, compensar situaciones de aislamiento y conseguir oportunidades de participación en la comunidad, ofreciendo una estructura a lo largo del día e impulsando la participación en el pueblo.

Ofrecer servicio de comedor.

Helburu espezifikoak:

•Erabiltzaileari zuzendutakoak:

-Pertsonen eta haien senitartekoen beharrei erantzutea, autonomia hobetzeko programa egokien bitartez.

-Erabiltzailea bere bizilekuan eta bere ohiko inguruan egon dadin ahalbidetzea.

- Autonomia pertsonalaren maila handiena berreskuratzea edo/eta mantentzea, programa egokien garapenaren bitartez.

- Autonomia mailaren galera prebenitzea, haien gaitasun kognitiboak, funtzionalak eta sozialak sustatuz.

- Bizi kalitatearen dimentsioak garatzea, autoestimuan eta ongizate emozionalean arreta berezia jarrita.

- Segurtasun sentimendua indartzea.

- Bakardade egoerak konpentsatzea.

- Erantzukizunak eta erabakiak bere gain hartuz, bere bizitzaren gaineko erabakitze maila handitzea.

- Behin betiko instituzionalizazio saihestea edo atzeratzea.

- Erabiltzaileak komunitate-ingurunean integratzea sustatzea.

- Ikaskuntza berriak garatzea.

• Familiari/ zaintzaileei zuzendutakoak:

-Informazio, orientazio eta aholkularitza ematea.

-Ezagutzaz hornitzea, gaitasun eta jarreren sustapenean lagunduz, onuradunaren bizi kalitatea hobetzeko.

Objetivos específicos:

•Dirigidos a la persona usuaria:

- Atender las necesidades de las personas y de sus familiares a través de programas adecuados para mejorar su autonomía.

- Posibilitar la presencia de la persona usuaria en su domicilio y entorno habitual.

- Recuperación y/o mantenimiento del mayor nivel de autonomía personal mediante el desarrollo de programas adecuados.

- Prevenir la pérdida de autonomía, fomentando sus capacidades cognitivas, funcionales y sociales.

- Desarrollar las dimensiones de calidad de vida, con especial atención a la autoestima y al bienestar emocional.

- Reforzar el sentimiento de seguridad.

- Compensación de situaciones de soledad.

- Aumentar el grado de decisión sobre su vida asumiendo responsabilidades y decisiones.

- Evitar o retrasar la institucionalización definitiva.

- Promover la integración de las personas usuarias en el entorno comunitario.

- Desarrollo de nuevos aprendizajes.

• Dirigidos a la familia/personas cuidadoras:

-Ofrecer información, orientación y asesoramiento.

-Dotar de conocimientos, habilidades y promover actitudes que ayuden a mejorar la calidad de vida de la persona usuaria.

-Gaitasunen garapenerako prestatzea, estresa gutxiagotzen lagunduz eta era berean emozio egoera hobetzeko.

-Denbora askea eta atsedena ematea.

-Zaintzailearen gainkarga arriskua gutxitzea.

-Senitartekoen inplikazioa sustatzea zentroarekiko, eta bereziki onuradunaren banan-banako egitasmo asistentzialean.

- Herriko eragileei, komunitateari eta herritarrei zuzendutakoak:

- Parte- hartzea sustatu nahi da, arlo komunitarioari indarra emanez eta hau zerbitzuan integratzeko ekintzak/programak antolatuz.

- Profesionalei zuzendutakoak:

-Zerbitzuaren kalitatea ziurtatuko duten ezagutza, trebetasun eta jarreretan etengabeko formazio batean inplikatzea.

-I+D+i egitasmo nabarmenetan parte hartzea.

-Laneko estresari aurre hartzea edo murriztea.

-Profesionalen lan satisfazioan eta motibazioan eragitea.

-Laneko bizitza, familiarra eta pertsonala bateragarri egitea sustatzea.

-Talde lana sustatzea.

4. NORI DAGO ZUZENDUA

Eguneko arreta zerbitzuaren hartzaileak honako hauek izan daitezke:

- Mendekotasun arriskuan edo egoeran dauden 65 urtetik gorako pertsonak (1. gradua, MBBn 25 eta 39 puntu tartean daudenak).

-Formarles para el desarrollo de habilidades que les permitan reducir el estrés, así como mejorar su estado emocional.

-Proporcionarles tiempo libre y descanso.

-Reducir el riesgo de sobrecarga de la persona cuidadora.

-Promover la implicación de la familia con el centro, y en especial con el PAI de la persona usuaria.

- Dirigidos a agentes, comunidad y ciudadanía local:

- Fomentar la participación, potenciando el ámbito comunitario y organizando acciones/programas para su integración en el servicio.

- Dirigidos a los profesionales:

-Implicarles en un proceso de formación continua en conocimientos, habilidades y aptitudes que aseguren la calidad en la prestación del servicio.

-Participar en actuaciones de I+D+i relevantes.

-Prevenir o reducir el estrés laboral.

-Favorecer la satisfacción laboral y la motivación de los profesionales.

-Promover la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

-Promover el trabajo en equipo.

4. COLECTIVO AL QUE SE DIRIGE

Los destinatarios del servicio de atención diurna pueden ser:

- Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (1º grado, entre 25 y 39 puntos en el BVD).

- Mendekotasuna aitortuta ez duten edo MBBn 25 puntu baino gutxiagoko puntuazioa duten adinekoak, 65 urtetik gorakoak, egoera zaurgarrian daudenak.
- Mendekotasun egoeran edo arriskuan dauden 65 urtetik beherako pertsonak (1. gradua, MBBn 25 eta 39 puntu lortu dituztenak), Gizarte Zerbitzuen balorazio eta orientazioaren arabera.
- Gizarte bazterketa arrisku arina duten pertsonak, Gizarte Zerbitzuen balorazio eta orientazioaren arabera.
- Bestelako egoerak, Gizarte zerbitzuetako teknikariak, gizarte txostenaren bidez horrela baloratzen eta orientatzen badu (adibidez, bakardade egoerak).

- Personas mayores, mayores de 65 años, en situación de vulnerabilidad, que no tengan reconocida su dependencia o tengan una puntuación inferior a 25 puntos en el BVD.
- Personas menores de 65 años en situación o riesgo de dependencia (1er grado con 25 y 39 puntos en el BVD) según valoración y orientación de los Servicios Sociales.
- Personas en riesgo leve de exclusión social según valoración y orientación de los Servicios Sociales
- Otras situaciones, si el técnico de los servicios sociales así lo valora y orienta a través del informe social (por ejemplo, situaciones de soledad).

5. ZERBITZUAK ETA PROGRAMAK

5.1.-Jangela Zerbitzua.

- Bazkaria ekarriko dute eta jangela zerbitzuko asistentziari esker, otorduak gainbegiratu, erabiltzaileei lagundu eta bazkaria, harreman sozialetarako momentu atsegina izateaz arduratuko dira.
- Bazkal ostean, erabiltzailearen higienea bermatu eta atsedenaldia proposatuko da.
- Bazkal ostean, espazioaren garbiketa egingo da
- Zentroko elementu materialen mantentzea eta konponketa.

5.2.- Informazioa, balorazioa eta arreta pertsonalerako zerbitzuak:

1. Erabiltzaileei euren eskubideen eta zerbitzuaren gaineko ezagutza egokia eta nahikoa garaiz eta behar bezala eskuratzeko aukera ematea.

   Maila orokorrean informazioa: zentroaren funtzionamenduari buruzko liburuxka, zerbitzu zerrenda, barne erregimeneko araudia, jarduera programaren egutegia, pertsona erabiltzaileen eta horien senideen asebetetzea neurtzeko ebaluazio sistemak;

5. SERVICIOS Y PROGRAMAS

5.1.-Servicio de comedor.

- Traerán la comida y gracias a la asistencia del servicio de comedor, se supervisará la alimentación, se ayudará a las personas usuarias y se encargarán que la comida sea un espacio agradable y de socialización.
- Tras la comida, se supervisará la higiene personal y se propondrá un periodo de descanso.
- Limpieza del espacio, tras la comida.
- Mantenimiento y reparación de elementos materiales del centro.

5.2.-Información, valoración y Servicios de atención personal.

1. Facilitar a las personas usuarias un adecuado y suficiente conocimiento de sus derechos y servicios.

   Información a nivel general: folleto sobre el funcionamiento del centro, listado de servicios, normativa de régimen interno, calendario del programa de actividades, sistemas de evaluación para medir la satisfacción de las personas

kexak, iradokizunak eta erreklamazioak bideratzeko prozedura; pertsona erabiltzaileek parte hartzeko bideak.

2. Balorazioa eta jarraipena: arreta pertsonalizatuko plana osatu eta honen aldizkako ebaluazioak egitea.

3. Higiene pertsonalaren inguruan zerbitzu osagarri baten beharra somatzen denean, Legorretako Gizarte Zerbitzuetatik hau osatzeko aukerak aztertuko dira.

usuarias y sus familiares; procedimiento para tramitar quejas, sugerencias y reclamaciones; canales de participación de las personas usuarias.

2. Valoración y seguimiento: elaboración y evaluación periódica del plan de atención personalizada.

3. Cuando se detecte la necesidad de un servicio complementario de higiene personal, desde los Servicios Sociales de Legorreta se estudiarán las posibilidades de complementarlo.

5.3.-Osasun zerbitzuak.

• Osasun zentroetako mediku eta erizain zerbitzuekin koordinatuta egongo da.

5.4.-Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala.

• Laguntza pertsonala eta tratamendua beharrezko esparru ezberdinetan, bai banaka bai taldeka.

• Funtzio kognitiboetarako esku-hartze programak: psikoestimulazioa, memoriaren entrenamendua, orientabidea errealitatera. Pertsonaren dimentsio-aniztasunean esku hartzen duten eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko trebetasunak, jarduerak eta ariketa errazak garatzea. Hala nola, osasun fisikoa, osasun kognitiboa, gizarte harremanak eta integrazioa sustatzeko jarduerak.

• Esku-hartze programak funtzio psikoafektiboetan eta jokabide funtzioetan Hezkuntza, kultura eta aisialdiko eskuhartze programak.

Esku-hartze hauek banakakoak (erabiltzaile bakoitzaren egoera eta beharrak kontuan hartuko dira), taldekoak (erabiltzaileen arteko harremanak sustatuko dira, bakardade egoerak ekidin nahian) eta komunitate mailakoak izango dira (erabiltzaileak komunitatean parte hartzea landuko da eta

5.3.-Servicios sanitarios:

• Se coordinará con los servicios médicos y de enfermería de los centros sanitarios.

5.4.-Intervención socioeducativa y psicosocial.

• Apoyo personal y tratamiento en los diferentes ámbitos necesarios, tanto a nivel individual como colectivo.

• Programas de intervención para funciones cognitivas: psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación a la realidad. Desarrollar habilidades, actividades y ejercicios sencillos para estimular las capacidades para realizar las actividades básicas de la vida diaria que intervienen en la multidimensionalidad de la persona. Actividades para fomentar la salud física, la salud cognitiva, las relaciones sociales y la integración.

• Programas de intervención en funciones psicoafectivas y de conducta Programas de intervención educativa, cultural y de tiempo libre.

Estas intervenciones serán individuales (se tendrán en cuenta la situación y necesidades de cada usuario), grupales (se fomentarán las relaciones entre los usuarios para evitar situaciones de soledad) y comunitarias (se trabajará la participación de la persona usuaria en

komunitateak eguneko arreta zerbitzuan eragiteko bideak sustatuko dira, herritar eta eragileen parte hartze aktiboa bilatuz).

Komunitatearen eta eragileen parte hartzea sustatzeari dagokionez, eragile eta herri erakundeekin elkarlanean ekintzak antolatzea bideratuko da, familiarekin jarduerak eta eguneko arreta zerbitzuan parte hartzea sustatuko da eta modu ezberdinetan, arlo komunitarioari indarra emateaz arduratuko da udala.

la comunidad y se fomentarán las vías de influencia de la comunidad en el servicio de atención diurna, buscando la participación activa de la ciudadanía y agentes).

En cuanto al fomento de la participación de la comunidad y de los agentes, se facilitará la organización de acciones en colaboración con agentes y entidades públicas, se fomentará la participación en actividades con la familia y en el servicio de atención diurna. El ayuntamiento se encargará de dar fuerza al ámbito comunitario.

ORDUTEGIA

Ordutegia ondorengoa izango da:

Astelehenetik ostiralera 11:30etatik 17:30etara.

Legorretako Udalak aldaketak egin ahal izango ditu ordutegian.

Egutegia:

Zerbitzua urteko lan-egun guztietan emango da, aste santuetako pazko astean, abuztuan eta abenduaren 24 tik urtarrilaren 6ra arteko egunetan izan ezik.

Legorretako Udalak aldaketak egin ahal izango ditu egutegian.

HORARIO

El horario será el siguiente:

De lunes a viernes de 11:30 a 17:30

El Ayuntamiento de Legorreta podrá realizar cambios de horario.

Calendario:

El servicio se prestará todos los días laborables del año, a excepción de la semana de pascua, el mes de agosto y los días entre el 24 de diciembre y el 6 de enero.

El Ayuntamiento de Legorreta podrá realizar cambios en el calendario.

Eguneko arreta zerbitzuaren malgutasuna

Eguneko arreta zerbitzuan, ordutegi osoz egunero ematen den atentzioaz gain, beste aukera hauek egongo dira:

-Astean egun batzuetan soilik.

-Orduka: Eguneko ordu batzuetan joateko aukera, ez ordutegi osoaz, ekintza edo programa bat edo batzuk burutzeko. Gainera, zentrora orduka joateko aukeraz gain, egunero edo beste maiztasun batez egin daiteke.

- Bazkari zerbitzua ere maiztasun ezberdinarekin aukera daiteke baina jantoki zerbitzua eskatzen duenak, gutxienez astean bitan beste zerbitzuetan ere parte-hartu beharko du.

Servicio de Atención Diurna flexible

Además de la atención diaria en horario completo, existirán otras opciones de uso del servicio de atención de día:

- Limitado a algunos días de la semana.

- Por horas: se acude durante algunas horas al día, no en horario completo, para realizar una o varias actividades y/o programas. Además, esta fórmula de asistencia por horas podrá ser diaria o con otra periodicidad.

- El servicio de comedor también se podra utilizar con diferente perioricidad pero la persona usuaria estará comprometida a participar al menos, en dos de los talleres durante la semana.

3.- GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA

Eguneko Arreta Zerbitzuak Legorretako Udalaren iritziz zerbitzua bermatzeko beharrezkoak diren ekipamendu,

3.- RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACION

El Servicio de atención diurna contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes a juicio del

azpiegitura eta pertsonala izango ditu. Bestalde, aurreikusitako zerbitzuak modu egokian eskaini ahal izateko enpresa kontratistak beharrezko antolamendu egitura aurreikusi beharko du, oinarrizko helburua erabiltzaileen bizi kalitatea hobetzea izango delarik.

Esleipendunak gutxienez EJ-ren 202/2000 Dekretuko I.8 eranskinean jasotako gutxieneko pertsonal ratioak bermatu beharko ditu. Era berean, arreta egokia eta banakako gainbegiratzea eskainiko duten moduluetan antolatuko ditu zerbitzuak, segurtasun neurriak autonomiarekin, aukeratzeko eta erabakiak hartzeko gaitasunarekin uztartuz.

3.1.- Zerbitzuaren koordinazioa

Udal gizarte zerbitzuetatik, eguneko arreta zerbitzuko langileekin (dinamizatzailea eta jangelako auxiliarrarekin) astero mantenduko du koordinazioa (asistentzia, inzidentziak, banakako planen errebisioa eta suertatzen diren gaiak lantzeko) eta esleitutako enpresen ardurardunarekin ere koordinazioa mantenduko du sei hilean behin gutxienez.

3.2.- Formazioa

Langile guztiek eguneko arreta zerbitzuak modu egokian eskaini ahal izateko beharrezko formazioa izan beharko dute.

Enpresak beharrezko baldintzak jarriko ditu zerbitzuari lotutako pertsonalak etengabeko birziklapena jaso dezan.

3.3.- Langile aukeraketa

Kontratua gauzatzeko ardura duten langileek titulazioa izan behar dute:

1.lotea: gizarte-dinamizazioko zerbitzua

Titulazioa: Gizarteratzeko goi mailako teknikaria, Gizarte Hezitzailea, Gizarte Langilea edo Piskologoa edo baliokidea.

2. lotea: gizarte-arreta pertsonalizatuko zerbitzua

Titulazioa: Laguntzailea izango da. Lanbide profesionala edo baliokidea eskatzen da.

Ayuntamiento de Legorreta para garantizar los servicios. Por su parte la empresa contratista deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Como mínimo el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los ratios de personal establecidos en el anexo I.8 del Decreto 202/2000 del GV. Así mismo deberá de organizar los distintos servicios en módulos que permitan una correcta atención y supervisión individualizada, compaginando aspectos de seguridad con los de autonomía, posibilidades de elección y toma de decisiones.

3.1.- Coordinación del Servicio

Desde los servicios sociales municipales, se mantendrá semanalmente la coordinación con el personal (dinamizadora y auxiliar del comedor) del servicio de atención diurna (asistencia, incidencias, revisión de planes individuales y temas que surjan) y con el responsable de las empresas asignadas al menos semestralmente.

3.2.- Formación

Todo el personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios de atención.

La empresa establecerá las condiciones necesarias para que el personal adscrito al servicio reciba un reciclaje continuo.

3.3.- Selección de personal

El personal responsable de la ejecución del contrato debe disponer de titulación.

Lote 1: Servicio de dinamización social

Titulación: grado superior en integración social, educador/a Social, Trabajador/a Social o Pisólogo/a o equivalente.

Lote 2: servicio de atención social personalizada

Titulación: será auxiliar. Se solicita profesión profesional o equivalente

4.- EBALUAKETA IRAUNKORRA

4.1.- Ebaluaketa teknikoa

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailak, zehaztuko diren zerbitzu teknikoen bitartez, ematen den zerbitzuaren ebaluazio jarraipena egingo du, erabiltzaile bakoitzaren beharretara egokitzen den eta materialen eta funtzionamenduaren kalitate maila aztertuz.

Jarraipen honen ondorioz zerbitzuen funtzionamenduan aldaketak egitea proposatu ahal izango da.

Eskaintzen diren zerbitzuen kalitatea bermatuko dela ziurtatzeko ebaluazio prozesu bati hasiera emango zaio, enpresako eta Legorretako Udaleko ekipo teknikoak, biak batera, zenbait adierazle kontutan hartuz aldizkako azterketak egingo dituzte lortu nahi diren helburuetara iritsi ahal izateko.

Goian aipaturiko prozesuaz gain, urtero, urteko lehen hiruhilabetekoan, enpresak zerbitzuaren garapenari buruzko urteko memoria igorriko du, gutxienez ondoko gauzak jasoko dituena:

Garatutako jarduerei buruzko ezaugarri orokorrak, alde batetik erabiltzaileen arreta zuzena helburu dutenak zehaztuz eta bestetik pertsonalaren kudeaketa eta formazioa eta familien arretara zuzendutakoak azalduz.

Antolaketa eta gauzatze moduak.
Ordutegia.

Metodologia eta baliabide teknikoak.
Jarduera protokoloak.

Balorazio orokorraren eredua, banakako arreta plana eta jarraipena.
Informazioaren sistematizazio metodoa.

Zentroaren mantenurako urtean zehar eginiko eskuhartzea.

4.2 Ebaluaketa ekonomikoa.

4.- EVALUACIÓN PERMANENTE

4.1.- Evaluación Técnica

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, a través de los servicios técnicos que se determinen, realizará el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada uno de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento.

Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento de los servicios.

Para ello se iniciará un proceso de evaluación continuada que permita asegurar la calidad de los servicios prestados, elaborando, conjuntamente entre la empresa y el equipo técnico del Ayuntamiento de Legorreta, una serie de indicadores, que serán revisados periódicamente para acercarlos al objetivo final de la excelencia en el servicio.

Independientemente de este proceso la empresa remitirá una memoria anual del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año siguiente, en la que se incluirán los siguientes aspectos:

Características generales de las actividades desarrolladas, diferenciando las que se dirigen a la atención directa de las personas usuarias del servicio, de las que se dirigen a la gestión y formación del personal y a la atención a las familias.

Organización.
Horario.
Metodología y Recursos Técnicos.
Protocolos de actuación.
Modelo de Valoración integral, Plan Individual de atención y seguimiento.
Método de sistematización de la información

Intervenciones realizadas durante el año para el mantenimiento del Centro

4.2.- Evaluación económica.

Legorretako Udalak zerbitzuaren ebaluazio ekonomikoa egingo du.
Horretarako, enpresa esleipendunak ondoko informazioa igorriko du adierazten den maiztasunarekin:
Alta, baja eta erreserbak hauek gertatzean.
Hilabetero zerbitzuaren erabileraren likidazioa.

El ayuntamiento de Legorreta realizará una evaluación económica del servicio.
Para ello, la entidad adjudicataria remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:
Alta, baja y reserva, cuando se produzcan.
Mensualmente, liquidación definitiva de las estancias producidas en el mes anterior.

BALDINTZA OROKORRAK

CONDICIONES GENERALES

1.- OKUPAZIO ETA HAUTAKETA ERATZEA

1.- REGIMEN DE OCUPACION Y SELECCIÓN

1.1.- Erabiltzaileen izendapena

Erabiltzaileek bete beharreko baldintzak, balorazioa eta plaza hartzeko prozedura udal arautegian zehazten den moduan egingo da.
Plaza bat hutsik geratzen den momentuan, itxaron zerrendaren bidez esleituko da, zerbitzuaren beharra eta hutsik geratu den plazaren ezaugarriak izango direlarik sarrerako baimena erabakiko dutenak. Zentzu honetan esleipendunak izendatutako erabiltzaileak onartzeko konpromezua dauka, indarrean dagoen prozeduraren arabera.
Erabiltzaile izaera berraztertua izan daiteke eta hasierako baldintzak aldatzen badira izaera hori galdu ahal da.

1.1.- Designación de personas usuarias

Los requisitos de las personas usuarias, la valoración y el procedimiento de acceso a las plazas se realizará conforme a lo establecido en la normativa del ayuntamiento.
En el momento en que se produzca una vacante se asignará a través de la lista de espera, siendo la necesidad del servicio y las características de la plaza vacante las que determinarán la autorización del ingreso, comprometiéndose la adjudicataria a proceder a la admisión de las personas usuarias designadas, de acuerdo con el procedimiento vigente.
La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado las condiciones iniciales de la misma.

1.2- Eguneko arreta zerbitzuaren plazen sailkapena eta erregimen ekonomikoa

Instituzio eskudunak ondorengo plazen sailkapena onartuko du ondorio ekonomikoetarako:

- Plaza okupatua: pertsona bati esleitutako plaza, Zerbitzuan sartzen denetik. Indarrean dagoen tarifa kobratzeko eskubidea sortzen du.

- Erreserbatutako plaza: plaza esleituta dago baina ez da okupatu pertsona erabiltzailea oporretan, ospitaleratuta edo antzeko beste egoera batean dagoelako. Indarrean dagoen tarifaren %75eko kobrantza izango du.

1.2.- Clasificación de las plazas para el servicio de atención diurna y régimen económico

La institución competente reconocerá a efectos económicos la siguiente clasificación de plazas:

- Plaza ocupada: plaza asignada a una persona desde el día en que se produce su incorporación al Servicio. Genera un derecho de cobro equivalente a la tarifa vigente.
- Plaza reservada: plaza asignada y no ocupada a causa de periodos de vacaciones, internamiento en centro hospitalario u otra circunstancia de índole similar. Generará un cobro equivalente al 75% de la tarifa vigente.

Aurretik programatutako absentzia baten kasuan, plaza-erreserba zentroan huts egindako lehen egunetik aplikatuko da, baldin eta horren berri zazpi egun lehenago jakinarazten bazaio zentroari. Erreserba gutxieneko 7 egun naturaleko eta 90 egun baino gehiagokoa ez den aldirako aplikatu ahal izango da, urte natural bakoitzeko.
Okupatu gabeko plaza: Inori esleitu gabeko plaza. Ez du inolako eskubide ekonomikorik sortzen.

En los casos de ausencia programada siempre que se comunique al centro con un mínimo de siete días naturales de antelación, se aplicara la reserva de plaza desde el primer día de ausencia en el centro. La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de 7 días naturales y un periodo no superior a 90 días por año natural.

- Plaza no ocupada: plaza no asignada a ninguna persona usuaria. No genera ningún derecho económico.

3.- ETENGABEKO EBALUAZIOA

3.- EVALUACIÓN CONTINUA

Legorretako Udaleko Gizarte Ongizate Sailak egingo du, arestian aipatu diren jarraipen eta ikuskapen bitartekoen bidez, ematen den zerbitzuaren ebaluazio-jarraipena; hala, zerbitzua erabiltzaileen premietara nola egokitzen den, zerbitzuaren funtzionamendua eta kalitate materiala.

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Legorreta realizará, con los mecanismos de supervisión oportunos, una evaluación continua del servicio que se presta, para lo que se tendrá en cuenta el ajuste del servicio a las necesidades de la persona usuaria, el funcionamiento del servicio y la calidad material.

Jarraipen emaitza horiei erreparatuta, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak egiteko proposamenak egin daitezke.

Se podrán hacer propuestas de modificación en el funcionamiento del servicio, en base a los resultados del seguimiento.

Jarraipen ekonomikoari dagokionez, egitekoa dagokie Legorretako Udaleko Gizarte Ongizate Sailari eta Kontuhartzailetzari. Hori egin ahal izateko, entitate esleipendunak ondorengo dokumentazioa bidaliko du:
. Erabiltzaileen hileko altak eta bajak.
. Erabiltzaileei buruzko gertaerak.
. Hileko faktura.

Respecto al seguimiento económico, es tarea que corresponde al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Legorreta y a Intervención, que para llevarlo a cabo deberá contar con la siguiente documentación remitida por la entidad adjudicataria:
· Altas y bajas mensuales de las personas usuarias.
· Sucesos en relación a las/los usuarias/os.
· Factura mensual.

Legorretako Udalak gastuen eta diru-sarreren frogagiriak nahiz ondarearekin lotutako bestelako frogagiriak ere eskatu ahalko dizkio esleipendunari, eta beharrezkoa bada, baita kontu ikuskapen bat egin dezatela ere, erakundearen kaudimen ekonomiko eta finantzarioa zein den eta horrek zerbitzuan nola eragin dezakeen jakiteko.

El Ayuntamiento de Legorreta podrá exigir a la entidad adjudicataria los justificantes de gastos e ingresos y otros asociados al patrimonio, así como solicitar, en caso necesario, que se realice una auditoría para conocer la solvencia económica y financiera de la entidad y el efecto que puede producir en el servicio.

4.- HIZKUNTZA ESKAKIZUNA

Gaitasun linguistikoa: bi hizkuntza koofizialetan

Euskara: zerbitzua euskaraz garatuko da lehentasunez.

1. lotean: Europako Erreferentzia Esparruko C1ari dagokion ezagutza-maila egiaztatzen duen titulua (3. HE, EGA, 5.HEO…) aurkeztu beharko da.

2. lotean: Europako Erreferentzia Esparruko B2ari dagokion ezagutza-maila egiaztatzen duen titulua (2. HE, 3. HEO…) aurkeztu beharko da.

5.- GENERO IKUSPUNTUA TXERTATZEA

Agiri guztietan erabiliko da hizkuntza ez sexista: programa aurkezteko idazkiak, galdetegiak, txostenak, etab.

Ildo berean, genero-ikuspegia aintzat hartuko da hauetan: diagnostikoa, helburuak, eginkizunak eta ebaluazioak. Gainera, amaierako memoriak genero inpaktuari buruzko azalpenak emango ditu: generoaren arabera sailkatuko ditu erabiltzaileak eta generoaren arabera deskribatu haien egoera.

4.- REQUISITO LINGÜÍSTICO

Capacidad lingüística: en ambas lenguas cooficiales

Euskera: El servicio se desarrollará de forma prioritaria en euskera.

En el lote 1: Se deberá presentar título que acredite el nivel de conocimiento correspondiente al C1 del Marco Europeo de Referencia (PL 3, EGA, EOI 5…)

En el lote 2: Se deberá presentar título que acredite el nivel de conocimiento correspondiente al B2 del Marco Europeo de Referencia (PL 2, EOI 3…).

5.- INCLUSIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Se hará uso de un lenguaje no sexista en todos los documentos: escritos de presentación del programa, cuestionarios, informes, etc.

Asimismo, se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el diagnóstico, los objetivos, las tareas y las evaluaciones. Además, en la memoria final se incluirá información sobre el impacto de género: se clasificará a las personas usuarias según el género, y se describirá su situación teniendo en cuenta el género.

I. ERANSKINA / ANEXO I

PLAZA-KOPURUA ZERBITZU ETA MODALITATEAREN ARABERA
Nº DE PLAZAS POR SERVICIO Y MODALIDAD

ZERBITZUA SERVICIO	Baimendutako plazen kopurua Nº plazas autorizadas	Kontratatutako plaza-kopurua Nº plazas contratadas
Eguneko arreta zerbitzua Servicio de atención diurna	12	12
Jangela zerbitzua	12	12

Legorretako Udala

II. ERANSKINA /ANEXO II

DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Dokumentu mota Tipo de documento	Eredua Modelo	Epemuga Fecha límite
Langileen datuen urteko fitxa Plantilla de personal anual	Foru Aldundia Diputación	Martxoak 30 30 de marzo
Gastuen eta diru-sarreren kontu analitikoa Cuenta analítica de gastos e ingresos	Foru Aldundia Diputación	Martxoak 30 30 de marzo
Jardueren memoria (eguneko arreta zerbitzuak bakarrik) Memoria de Actividades (solo servicio de atención diurna)		Ekainak 30 30 de junio

Dokumentu mota Tipo de documento	Aldizkakotas./ Periodicidad	Epemuga Fecha límite
Alta, baja eta erreserba fitxa Ficha de alta, baja y reserva	Cuando se produzca Gertatzen denean	
Azalpen liburuxka Folleto informativo (1)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 30 30 de marzo
Erabiltzaileen eta familien gogobetetasun inkesta Encuesta de satisfacción de las personas usuarias y sus familiares	Urtero edo 2 urtetik behin Anual o cada 2 años	Martxoak 30 30 de marzo
Jarduera plana (eguneko arreta zerbitzuak) Plan de actividades (1) (servicio de atención diurna)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 30 30 de marzo
Banakako Arreta Plana (eguneko arreta zerbitzuak) Modelo de Plan de Atención Individual (servicio de atención diurna)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 31 31 de marzo

Oharren azalpena / Explicación de las notas:

(1) Martxoaren 30ean data horretan indarrean dagoena bidaliko da. Halaber urtean zehar egiten diren bertsio berri guztiak ere bidaliko dira. / A 30 de marzo se remitirá el que esté vigente a esa fecha. Además se remitirán todas las nuevas versiones que se vayan elaborando durante el año.

Legorretako Udala

III. ERANSKINA /ANEXO III

JANGELA ZERBITZUA / SERVICIOS DE COMEDOR	
MANTENUA: BAZKARIA MANUTENCIÓN: COMIDAS	
Bazkariaren ordutegia Horario de la comida	Bazkaria 13:30etan zerbitzatuko da La comida se servirá a la 13:30
Dieta motak sailkatzea Tipos de dieta (Bazkariak kanpotik ekarriko dira)	Ondorengo dietak eta testurak eduki beharko dira: Dietak: Normala, diabetikoa, hipokalorikoa, gatzik gabekoa, astringentea. Testura motak: normala, biguna eta purea (koloreak aldatu; hau da, zapore eta itxura ezberdinekoak egin) Tendrán las siguientes dietas y texturas: Dietas: Normal, diabética, hipocalórica, sin sal, astringente. Tipos de textura: normal, blanda y puré (cambiando de color, es decir, de sabores y apariencias distintas)