ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (74191cc0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

ÍNDICE

	PÁGINA
CLÁUSULA PRIMERA	4
- OBJETO	4
CLÁUSULA SEGUNDA	4
- DEFINICIÓN	4-5
- PRINCIPIOS GENERALES	5
CLÁUSULA TERCERA	6
- OBJETIVOS	6
CLÁUSULA CUARTA	7
- SERVICIOS A CONTRATAR	7
- ATENCIÓN PERSONAL	7-8
- ACTUACIONES DE ATENCIÓN DOMÉSTICA	8-9
- ACTUACIONES DE INCLUSIÓN SOCIO-COMUNITARIA	9-10
- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	10
- PRESTACIÓN DE AYUDAS TÉCNICAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL DOMICILIO	10-12
- ACTUACIONES EXCLUÍDAS	12
CLÁUSULA QUINTA	13
- PERSONAS USUARIAS	13-14
CLÁUSULA SEXTA	14

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

- ÁMBITO Y EXTENSIÓN DE SERVICIO 14-15

CLÁUSULA SÉPTIMA 15

- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO 15-17

CLÁUSULA OCTAVA 17

- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES 17-18

CLÁUSULA NOVENA 18

- RELACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LAS PERSONAS USUARIAS 18

CLÁUSULA DÉCIMA 19

- CONTROL DEL SERVICIO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO 19-20

CLÁUSULA UNDÉCIMA 20

- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 20-22

CLÁUSULA DUODÉCIMA 22

- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO 22-23

CLÁUSULA DÉCIMOTERCERA 23

- RESPONSABILIDADES 23-24

CLÁUSULA DECIMOCUARTA 24

- CONDICIONES LINGUISTICAS DEL CONTRATO 24

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419:c0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es establecer las condiciones para la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en el municipio de Abanto Zierbena. Este servicio se enmarca en un servicio social integral polivalente y comunitario dirigido a familias y/o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa preventivo, asistencial y/o rehabilitador , que se concreta principalmente en funciones de atención personal , atención doméstica y acompañamiento social contribuyendo a la permanencia de las personas en su hogar y en su entorno habitual.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

A.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento. Sólo podrá acceder a atención doméstica quienes reciben atención personal o se encuentren en riesgo de dependencia.

Con el fin de ilustrar la realidad de Abanto Zierbena, es importante destacar que las horas prestadas en el Servicio de atención a domicilio en el año 2023 han sido de 19.351,14 Horas.

Estos datos no implican ninguna obligación del Ayuntamiento a garantizar un mínimo de horas mensuales de prestación del servicio. Por lo tanto, dentro del presupuesto máximo establecido, el número de horas de servicio a prestar podrá ser variado, sin que tal alteración implique modificación del contrato ni determine obligación indemnizatoria de ninguna clase.

B.- PRINCIPIOS GENERALES

- Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usarías, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.
- Principio de autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.
- Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419:1c0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

- Principio de globalidad: La atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.
- Principio de profesionalización: Tanto los responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.
- Principio de individualización: Todas las personas beneficiarias de este servicio, previa valoración y diagnóstico de su situación podrán disponer de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.
- Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.
- Principio de prevención: la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.
- Principio de inclusión: La prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

FIC/CIF: P-4800200-J

CLAUSULA TERCERA: OBJETIVOS

a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
b) 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.
c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
d) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación de su tarea de atención ,con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
e) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla, en la modalidad de respiro.
f) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios. El SAD será compatible con todos los servicios de atención a la dependencia, con la excepción de la atención prestada con carácter permanente en servicios de alojamiento o centros residenciales. En el caso de las personas en riesgo de dependencia la intensidad máxima del SAD se ajustará a la intensidad mínima prevista para el Grado I.

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

CLÁUSULA CUARTA: SERVICIOS A CONTRATAR

Los Servicios a contratar se definen según las características de las actuaciones que se desarrollen con las personas usuarias y, con carácter general, se definirán considerando las tareas a realizar para la consecución de los objetivos planteados en el Programa de Atención Individualizado.

Las tareas deberán abordarse en función de las capacidades y limitaciones que presenten las personas usuarias que no pueden hacer por sí mismas, o con el apoyo familiar debido, fomentando su autonomía y potenciando el mantenimiento de las habilidades y capacidades de las mismas.

Corresponderá siempre a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Abanto Zierbena la determinación de las actuaciones, funciones, intensidad y frecuencia de las mismas, a realizar encada caso.

Los servicios a contratar consistirán en la atención y apoyo personal, atención doméstica, de inclusión socio-comunitaria y de prevención y promoción social.

1.- ATENCIÓN PERSONAL.

Se entiende por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria necesarias para su cuidado personal:

Se considera actuaciones de atención personal en actividades básicas de la vida diaria:

a) Higiene personal. Entrenamiento en hábitos de higiene personal que puede comprender entre otras: ayuda a vestirse/desvestirse, acostarse, baño, aseo diario, higiene del cabello, incluido el cambio de ropa personal y cama.
b) Control de la alimentación y la medicación. Ayudar a seguir el plan prescrito respecto a la alimentación y seguimiento de la medicación oral señalada por el médico teniendo en cuenta lo indicado en el apartado de exclusiones. La persona usuaria dispondrá del blíster personalizado de medicación (Sistema Personalizado de Medicación SPM) AL AMPARO DEL Convenio firmado entre el ayuntamiento y el colegio de farmacéuticos de Bizkaia.
c) Apoyo a la movilización dentro del hogar (levantar, acostar, caminar). Supervisión de prótesis.
d) Ejercicios sencillos de estimulación.
e) Actividades de ocio en el domicilio.
f) Compra de alimentos y preparación de comidas.
g) Apoyo, información y asesoramiento a las personas cuidadoras sobre pautas necesarias para la realización de las tareas de cuidado.

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175669d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

h) Detección de situaciones de riesgo de accidentes y de desprotección, así como de maltrato, informando a la persona coordinadora.
i) Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos...etc. Previo informe de servicios sociales y en situaciones especiales y con carácter excepcional, podrá realizarse gestiones fuera del municipio.

2.- ACTUACIONES DE ATENCIÓN DOMÉSTICA

Se entiende por atención doméstica aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con el mantenimiento de la vivienda donde la persona usuaria reside:

a) Entrenamiento en habilidades domésticas, supervisión del domicilio (suministros de agua, luz, mobiliario, menaje).
b) Limpieza del domicilio. Se incluye hacer las camas de las personas usuarias y la conservación y mantenimiento del ajuar y menaje ordinario. Limpieza de utensilios de cocina, frigorífico y limpieza y organización de armarios. Limpieza de balcones y terrazas.
c) Compras de alimentos y otras de primera necesidad cuando la persona o grupo familiar no pueda salir de casa ni disponga de ninguna red de apoyo.
d) Depositar la basura al contenedor.
e) Preparación de comidas y otras tareas como lavado, repasado y planchado de ropa.
f) Limpieza general. Será obligatoria 1 limpieza general y 1 desinfección anual en cada uno de los domicilios de las personas usuarias del Servicio de atención a domicilio previa valoración municipal.
g) Adiestramiento en el uso de electrodomésticos y telefonía (microondas, teleasistencia, lavadora, etc.)
h) Lavado y colgado de ropa en el domicilio así como el repaso simple, la ordenación y su planchado.
i) Apoyo en la compra de productos de limpieza.
j) Asesoramiento sobre mobiliario, menaje, etc.

3.- ACTUACIONES DE INCLUSIÓN SOCIO-COMUNITARIA.

Estas actividades se definen como acompañamiento a la persona usuaria y siempre con carácter de excepcionalidad y previa valoración del Área de Acción Social:

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

a) Acompañamiento en actividades de participación en el entorno social y familiar, como paseos, actividades de ocio y tiempo libre educativas y formativas.
b) Acompañamiento fuera del hogar en la realización de diversas gestiones: consultas médicas, gestión y recogida de recetas, tramitación de documentos imprescindibles, asistencia al centro de día.
c) Acompañamiento fuera del hogar en gestiones personales como vistas terapéuticas, solicitud y entrega de documentación.

4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL.

Estas actividades se definen como aquellas que previenen las situaciones de riesgo y promocionan las capacidades de las personas usuarias:

a) Detección de incidencias o alteraciones en el estado físico, psíquico o emocional de las personas usuarias.
b) Potenciar las relaciones con el entorno favoreciendo su participación social.
c) Detección de las situaciones de soledad.
d) Estimulación de la autonomía.
e) Prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes así como de situaciones de negligencia o maltrato.

5.- PRESTACIÓN DE AYUDAS TÉCNICAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA EN EL DOMICILIO

Se entenderá por prestación tecnológica aquellos equipamientos y medios técnicos que faciliten la movilidad, la mejor gestión de otras prestaciones y la calidad de vida de las persona destinatarias del SAD y/o que faciliten el trabajo profesional.
Se requerirá el siguiente equipamiento:

Ayudas y servicios para la protección y el cuidado personal en el domicilio:

- 6 sillas baño/ducha con o sin ruedas.
- 10 barras de baño.
- 30 adaptadores WC
- 30 productos de apoyo para reducir la longitud o la profundidad de la bañera.
- Dispositivos para el lavado de cabeza en la cama.
- 10 servicios anuales de podología.
- 10 servicios anuales de peluquería.
- discos giratorios para facilitar el traslado a sillas de ruedas u otros.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (74191cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

Ayudas para la movilidad personal

- 20 muletas
- 20 bastones.
- andadores.
- sillas de ruedas.
- 4 grúas adaptadas a la situación de necesidad de la persona usuaria.

Muebles y adaptaciones para viviendas

- 6 camas articuladas.
- 20 extensores de patas.
- 6 triángulos de apoyo para camas.

El transporte, entrega, y recogida de los citados elementos se realizará por la entidad adjudicataria de forma gratuita tanto para el ayuntamiento como par l apersona usuaria. Los servicios sociales valorarán la necesidad y la viabilidad y decidirán la idoneidad de la prestación.

6.- ACTUACIONES EXCLUIDAS

Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes:

a) Servicio de compañía y paseos cuando sea el único servicio solicitado.
b) 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 del personal técnico municipal.
c) Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
d) Aquellas prestaciones de naturaleza o contenido sanitario que requieran capacitación profesional específica, vigilancia durante la noche o más allá del límite horario estipulado, vigilancia y apoyo en hospitales y en general las que sean de competencia de otras administraciones u organismos públicos.
e) Realización de arreglos profesionales en el hogar.
f) Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por el personal técnico municipal.

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

CLÁUSULA QUINTA. PERSONAS USUARIAS.

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, la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria para continuar residiendo en su domicilio habitual y de conformidad a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia y su normativa de desarrollo.

Con carácter específico podrán ser personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio:

1. Personas empadronadas en Abanto Zierbena.
2. Personas en situación de dependencia con reconocimiento de la valoración de dependencia en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre o riesgo de dependencia sin límite de edad y/o que cumpla los requisitos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de Octubre, de cartera de prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales y su normativa de desarrollo.
3. Personas sin reconocimiento del grado de dependencia: personas o familias en situación o riesgo de exclusión social según baremo de Gobierno Vasco y/o con informe de necesidad del personal técnico de servicios sociales municipales, previo plan de atención individual y/o familiar.
4. Familias con menores en situación de riesgo según el instrumento para la valoración de las situaciones de riesgo y desamparo para la protección de la infancia y adolescencia (Decreto 230/2011, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Balora) que será de uso obligatorio por parte de los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco con informe del personal técnico de servicios sociales municipales y previo plan de atención individual y/o familiar.
5. Asimismo, podrán ser usuarias todas aquellas personas que según criterio del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Abanto Zierbena puedan ser susceptibles de recibir esta prestación y que tengan dificultades para realizar las actividades básicas de la vida

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

diaria tal y como establece la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales Decreto 185/2015, de 6 de octubre y su normativa de desarrollo.

CLÁUSULA SEXTA: ÁMBITO Y EXTENSIÓN SERVICIO.

El ámbito a que se extiende la realización de los Servicios será el que determine en todo momento el Ayuntamiento, a la vista de las necesidades detectadas por el Departamento de Acción Social.

Se utilizará por parte de los Servicios Sociales una escala de valoración de las necesidades de atención de las personas usuarias según la cual se determinará si reúne los requisitos necesarios y la intensidad de horas propuestas para cada caso. Asimismo el SAD estará limitado por los módulos máximos de atención conforme a los grados de dependencia de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Abanto Zierbena.

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 Abanto Zierbena y previa autorización del Ayuntamiento.

Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes durante todo el año. Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos a las personas calificadas como grandes dependientes (Grado III), en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, y exclusivamente para las actuaciones de tareas de atención personal determinadas en el presente Pliego.

Se consideraran horas ordinarias las prestadas entre lunes y viernes, salvo días festivos. Tendrán la consideración de horas festivas las realizadas en sábado, domingo y festivos. Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco y los correspondientes a las fiestas locales.

CLÁUSULA SÉPTIMA: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175669d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

El Ayuntamiento, a través de su organización administrativa, determinará en cada caso, y tras la valoración oportuna, las características de la prestación del servicio, su duración y contenido, y coste que supone para la persona usuaria.
Cada vez que el Ayuntamiento acuerde el **alta** de una persona en el servicio de ayuda a domicilio, la persona encargada lo comunicará vía fax o correo electrónico a la entidad adjudicataria, haciendo constar en la comunicación los extremos siguientes:

- Nombre y apellidos.
- Las circunstancias personales de las personas usuarias y su entorno familiar.
- Prestaciones que se conceden, horas y periodicidad, así como el horario concreto en el que deben prestarse.

En caso de **modificación** del contenido del servicio, se remitirá un informe de similares características.

En caso de **baja** del servicio, se remitirá un informe en la que constará la identificación de la persona usuaria y la fecha de efecto.

Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practicarán siempre por escrito, con el medio que acredite su recepción.

En los casos de urgencia, valorados por el personal técnico municipal, el servicio deberá prestarse dentro de 24 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica, con posterior ratificación por escrito.

La entidad adjudicataria deberán hacer los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias, relacionados con cambios en el horario, modificación de funciones asignadas y las sustituciones de las auxiliares domiciliarias titulares con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que las entidades estimen la conveniencia de cambios en la prestación, deberá existir causa justificada, debiendo ser comunicados siempre, en primer lugar al Ayuntamiento y, posteriormente, a la persona usuaria.

En situaciones de urgencia sobrevenida que pudiera ocasionar perjuicio a la persona usuaria, la empresa adjudicataria realizará las modificaciones descritas en el párrafo anterior y comunicará en un plazo máximo de 5 horas dichas modificaciones.

La empresa adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el Ayuntamiento respecto a la forma y modalidad de la atención domiciliaria y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, personal, etc. sean necesarias de acuerdo con las condiciones del presente pliego.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al Ayuntamiento de cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio así como de las variaciones en la situación de la persona usuaria a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

CLÁUSULA OCTAVA. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios y recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

Para la correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria designará una persona **Responsable de Coordinación** con funciones de gestión, organización y coordinación del servicio, que tendrá encomendadas las siguientes funciones:

a) La dirección de las actividades y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria.
b) Mantener constantemente informado al Ayuntamiento de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que la Corporación dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona usuaria y a la buena marcha del servicio en general. Así, al menos una vez al mes se reunirá con el personal responsable del contrato.
c) Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal responsable del Ayuntamiento.
d) Proponer y orientar posibles modificaciones del servicio prestado a personas usuarias en alta.
e) Realizar las oportunas presentaciones en los domicilios de las personas usuarias del personal auxiliar de ayuda a domicilio que les prestará el servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir.

Tanto la persona responsable de coordinación como el personal auxiliar de ayuda a domicilio deberán contar con la titulación y capacitación adecuada para el desempeño efectivo de su trabajo y con el fin de garantizar la mejor prestación del servicio. Asimismo el personal deberá tener formación básica en igualdad mínima de 8 horas.

CLÁUSULA NOVENA. RELACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LAS PERSONAS USUARIAS.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberá eludir todo conflicto personal con las personas usuarias, informando expresamente a los servicios sociales municipales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas.

El personal contratado de los diferentes servicios deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene de la legislación vigente laboral, así como la reserva de aquellos datos e información que tengan carácter privativo.

CLÁUSULA DÉCIMA CONTROL DEL SERVICIO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y la marcha general del Servicio.
Asimismo, desde el Ayuntamiento se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos.

A efectos de realizar el correcto seguimiento del servicio la entidad adjudicataria deberá presentar información documentada con la periodicidad siguiente.

DIARIA

a) Cambios de horario en servicio establecido motivado por situación imprevista.
b) Cambio de auxiliar domiciliaria que será motivado.
c) Incidencias importantes.

SEMANAL

a) Modificaciones de asignación de Auxiliar domiciliaria en servicios establecidos.
b) Conflictos que pudieran surgir con las personas usuarias del servicio.
c) Información de la necesidad de ampliación o reducción del servicio.

MENSUAL

Facturación de los servicios prestados. Horas prestadas por persona usuaria y tipo de servicio.

ANUAL

Deberá presentar un informe social por cada persona usuaria del servicio. La memoria de la actividad así como la evaluación del servicio realizada.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419:1c0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Serán obligaciones generales de la empresa adjudicataria además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

a) Presentará el Modelo de Gestión de la empresa que garantice la adecuada prestación el servicio.
b) Disponer de una oficina sede de la entidad y proporcionar los medios personales y materiales suficientes para la prestación del servicio.
c) Iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de siete días a partir de la orden de alta por parte de los servicios sociales municipales. En caso de urgencia, el servicio habrá de iniciarse como máximo, en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de orden de alta que inicialmente podrá ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.
d) Nombrar una persona responsable, debidamente acreditada, que canalice la coordinación con los servicios sociales municipales y realice el seguimiento de la prestación del servicio.
e) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
f) La empresa adjudicataria del Servicio deberá seleccionar y formar, previamente, al personal destinado a cada servicio, de modo que la asignación sea lo más adecuada posible al perfil de la persona usuaria. A tal efecto, las empresas adjudicatarias del Servicio deberán presentar un Plan de Formación Anual, en el cual se señale el número de horas que dedicará a formación por categoría profesional.
g) La empresa facilitará a su personal el vestuario y otros útiles adecuados a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
h) Soportes fijos y móviles, PDAs, faxes, correo electrónico y programas informáticos específicos que garanticen una adecuada gestión del servicio.
i) Dispondrá de ayudas técnicas para la utilización por parte de las personas usuarias a modo de préstamo de las siguientes: 1Grúa, 10 camas articuladas, 5 andadores, 10 bastones.
j) Comunicar al Ayuntamiento cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio así como las variaciones en la situación de la persona usuaria.
k) La prohibición de recibir cualquier tipo de gratificación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar de cualquier situación de esta naturaleza.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419:1c0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

l) La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la empresa deberá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o su representante legal y ser comunicado al personal municipal, y en todo caso la responsabilidad del uso vincula directamente a la empresa y la persona usuaria, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al ayuntamiento. No se realizará ningún Servicio sin estar presente la persona usuaria.

Deberá disponer de los siguientes documentos a los que el ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

1. Un fichero donde registren de forma individualizad todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del servicio: identificación, número de expediente, fecha de solicitud, fecha de inicio de la prestación del servicio, modalidad, intensidad, tareas que componen, modificaciones e incidencias, cambios en la situación de la persona usuaria, comunicaciones realizadas a los servicios sociales, fecha de finalización del servicio.
2. Un libro de sugerencias y reclamaciones.
3. 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.
4. Conexión on line con el Ayuntamiento para favorecer la consulta de todas las personas usuarias del servicio.
5. Un manual de buenas prácticas, donde se describen detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio.

CLÁUSULA DUODÉCIMA MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO

a) En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen el personal adscrito al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.
b) Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo el personal municipal quien le indique los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo, en su caso, con las resoluciones de las Administraciones competentes.
c) De igual modo, deberá informar al Ayuntamiento de las incidencias y desarrollo de la huelga.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419:1c0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

d) Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

e) Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, el Ayuntamiento procederá a valorar la deducción que corresponda en la factura del período en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente período de facturación.

CLAUSULA DÉCIMOTERCERA. RESPONSABILIDADES.

La entidad adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por su personal y quedará obligada al resarcimiento de todos los daños que causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

En ningún caso incurrirá en responsabilidad alguna el Ayuntamiento, sino sólo la adjudicataria, en relación con el incumplimiento de las obligaciones que la entidad adjudicataria tenga contraídas con su personal.

Igualmente, serán responsabilidad del contratista todos los daños, perjuicios y accidentes de cualquier naturaleza que sean ocasionados a terceras personas por su personal, maquinaria o como consecuencia de la ejecución de los trabajos objeto del contrato. A tal fin, estará obligada a suscribir el correspondiente seguro de responsabilidad civil para garantizar los mencionados riesgos, con coberturas mínimas de 300.000 €/siniestro

CLÁUSULA DECIMOCUARTA. CONDICIONES LINGÜISTICAS DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria del Servicio está obligada a disponer de personal que pueda dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En Abanto Zierbena a fecha de la firma electrónica.

FIC/CIF: P-4800200-J

Sinatzaile / Firmante: MARIA JOSE MARTIN CABELLO Data: 2024-04-26 10:02:52(UTC) Fecha: 26/04/2024 10:02:52 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: ABANTO ZIERBENAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ABANTO ZIERBENA Data: 2024-05-10 09:05:46(UTC) Fecha: 10/05/2024 09:05:46 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (7419 1cd0-f105-4a42-8aba-80c175869d9) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

ABANTO ZIERBENAKO UDALAREN ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

FIC/CIF: P-4800200-J

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación

FIC/CIF: P-4800200-J

AURKIBIDEA

	ORRIALDEA
LEHENENGO KLAUSULA	4
- XEDEA	4
BIGARREN KLAUSULA	4
- DEFINIZIOA	4-5
- PRINTZIPIO OROKORRAK	5
HIRUGARREN KLAUSULA	6
- HELBURUAK	6
LAUGARREN KLAUSULA	7
- KONTRATATU BEHARREKO ZERBITZUAK	7
- ARRETA PERTSONALA	7-8
- ETXEKO ARRETARAKO JARDUKETAK	8-9
- INKLUSIO SOZIO-KOMUNITARIORAKO JARDUKETAK	9-10
- PREBENTZIO ETA SUSTAPEN SOZIALERAKO JARDUKETAK	10
- ETXEBIZITZAN AUTONOMIA SUSTATZEKO LAGUNTZA TEKNIKOAK EMATEA	10-12
- KANPOAN UZTEN DIREN JARDUKETAK	12
BOSGARREN KLAUSULA	13
- ERABILTZAILEAK	13-14
SEIGARREN KLAUSULA	14
- ZERBITZUAREN ARLOAK ETA LUZAPENA	14-15
ZAZPIGARREN KLAUSULA	15
- ANTOLAKUNTZA ETA FUNTZIONAMENDUA	15-17
ZORTZIGARREN KLAUSULA	17
- BALIABIDE PERTSONALAK ETA MATERIALAK	17-18
BEDERATZIGARREN KLAUSULA	18
- ENPRESA ADJUDIKAZIODUNAREN ETA ERABILTZAILEEN ARTEKO HARREMANA	18

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación

HAMARGARREN KLAUSULA 19
- UDALAK ZERBITZUA KONTROLATZEA 19-20

HAMAIKAGARREN KLAUSULA 20
- ENPRESA ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHARRAK 20-22

HAMABIGARREN KLAUSULA 22
1. NEURRIAK GREBETAN EDO ZERBITZUAREN LAN-ETENDURA BADAGO 22-23

HAMAHIRUGARREN KLAUSULA 23
- ERANTZUKIZUNAK 23-24

HAMALAUGARREN KLAUSULA 24
- KONTRATUA GAUZATZEKO HIZKUNTZA BALDINTZAK 24

FIC/CIF: P-4800200-J

LEHENENGO KLAUSULA: XEDEA.

Baldintza teknikoen agiri honen xedea da Abanto Zierbenako Udaleko Etxeko Laguntza Zerbitzua (ELZ) kontratatzeko baldintzak ezartzea. Zerbitzu hori integrala, polibalentea eta komunitate-mailakoa da, eguneroko jarduerei ekiteko garaian beren kasa moldatzeko zailtasunak dituzten pertsonei edo haien familiei zuzendutakoa; halaber, haien bizi-kalitatea hobetzeko helburua du, prebentzio,- laguntza eta/edo errehabilitazio-programa baten bidez. Programa hori batik bat etxeko laguntzari eta zaintza pertsonalari dagozkion eginkizunetan zehazten da, pertsonek etxean eta ohiko inguruneetan jarrai dezaten laguntzeko.

BIGARREN KLAUSULA: DEFINIZIOA ETA PRINTZIPIO OROKORRAK.

A.- DEFINIZIOA

Etxeko Laguntza Zerbitzua laguntza- eta prebentzio-izaera duen zerbitzua da, eta xedea da mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dauden erabiltzaileei laguntza ematea

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

etxean geratu ahal izateko. Horretarako, etxeko laguntza eta laguntza pertsonala eskaintzen zaizkio erabiltzaileari etxean bertan; horrek ahalbidetzen du erabiltzailea etxean moldatzea eta komunitate-inguruan integratzea, isolamendu-egoerak saihesteko. Arreta pertsonala jasotzen dutenek edo mendekotasun-arriskuan daudenek baino ezin izango dute Etxeko Laguntza Zerbitzua jaso.

Abanto Zierbenako errealitatea irudikatze aldera, garrantzitsua da azpimarratzea Etxeko Laguntza Zerbitzuak 19.351,14 zerbitzu-ordu eman zituela 2023an.

Datu horiek ez dute esan nahi Udalak hileko gutxieneko ordu-kopuru bat eskaini behar dituela. Hortaz, zehaztutako gehieneko aurrekontutik, zerbitzua emango den ordu-kopurua aldatu ahal izango da, eta horrek ez du esan nahi kontratua aldatu behar denik edo inolako indemnizazio-beharrik egongo denik.

B.- PRINTZIPIO OROKORRAK

- Normalizazio- eta integrazio-printzipioa: zerbitzua erabiltzaileen etxearen, familiaren, gizartearen eta kulturaren ingurunean emango da, ahal den neurrian lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliz.
- Autonomia-printzipioa: ahalik eta gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- Partaidetza-printzipioa: erabiltzaileak arreta-planean parte hartzea sustatuko da.
- Osotasun-printzipioa: emango den arreta integrala izan beharko da, eta era askotako laguntzak eskainiko dira, erabiltzaileek dituzten askotariko beharrak asetzeko.
- Profesionalizazio-printzipioa: zerbitzuaren arduradunek eta arreta zuzeneko langileek dagozkien gaitasun profesionalak izan beharko dituzte.
- Indibidualizazio-printzipioa: egoera baloratu eta diagnostikoa egin ondoren, zerbitzuaren onuradun guztiek arreta-plan pertsonalizatua izan ahalko dute, euren beharretara egokitua.
- Osagarritasun-printzipioa: zerbitzua beste prestazio tekniko, ekonomiko edo teknologikoekin osatu ahal izango da.
- Prebentzio-printzipioa: prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondorioz datorren instituzionalizazioa saihestuko dira.
- Inklusio-printzipioa: zerbitzua emateak norbanakoa eta/edo familia komunitatean barne hartzeko ekintzak aurreikusi ahal izango ditu.

HIRUGARREN KLAUSULA: HELBURUAK.

a) Pertsonen autonomia mantentzea edo hobetzea, erabiltzaileen autonomiaren galera prebenitzea edo hura orekatzea. Horretarako, laguntza osagarria edo erabatekoa eskaintzen zaie eguneroko bizitzako oinarrizko zereginak egiteko, beren zaintza

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta/edo eguneroko bizitzako jarduera osagarriak gauzatzeko.

b) Ahal dela, erabiltzaileak bere etxean jarrai dezala ahalbidetzea eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzea atzeratzea edo ekiditea. Betiere, bizi-kalitate onargarria duela bermatu beharko da.
c) Erabiltzaileen segurtasun-sentsazioa indartzea.
d) Erabiltzailea babesteko gizarte- eta familia-arloko sarea osatzen duten zaintzaileei babesa ematea eta beren arreta-lana neurri batean arintzen laguntzea. Horren xedea da haiek ere baldintza egokiak izan ditzatela beren garapen pertsonal, profesional eta sozial propiorako.
e) Noizean behin zaintzaile nagusia, normalean erabiltzaileari arreta ematen dion hori, ordezkatzea, aldi baterako ez dagoenean (atsedenaldi bat hartu badu, adibidez).
f) Beste zerbitzu batzuek esku hartzea ekarriko luketen behar-egoerak antzematea. ELZ bateragarria izango da mendekotasunerako arreta-zerbitzu guztiekin, salbuespen batekin: ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro emandako arreta iraunkorra. Mendekotasun-arriskuan dauden pertsonei dagokienez, ELZren gehieneko maiztasuna I. gradurako aurreikusitako gutxieneko maiztasunera egokituko da.

FIC/CIF: P-4800200-J

LAUGARREN KLAUSULA: KONTRATATU BEHARREKO ZERBITZUAK.

Kontratatu beharreko zerbitzuak erabiltzaileekin egindako jardueren ezaugarrien arabera definituko dira, eta, oro har, Banakako Arreta Programan planteatutako helburuak lortzeko lanak aintzat hartuta definituko dira.

Lanak erabiltzaileek beren kabuz izan ezin dituzten gaitasun eta mugen arabera erabakiko dira, familiaren beharrezko laguntzarekin. Horrez gain, haien autonomia eta gaitasunak mantentzea sustatuko da.

Abanto Zierbenako Udaleko Gizarte-zerbitzuen esku egongo da beti jarduerak, funtzioak, intentsitatea eta maiztasuna zehaztea, kasuan-kasuan aztertuta.

Kontratatuko diren zerbitzuak hauek izango dira: arreta eta laguntza pertsonala, etxeko arreta, inklusio sozio-komunitarioa eta prebentzio eta sustapen soziala.

1.- ARRETA PERTSONALA.

Arreta pertsonala dela ulertzen da laguntza partziala edo erabateko laguntza jasotzen duten pertsonei emandako zerbitzua, zaintza pertsonalerako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egin ahal izateko:

Hauek dira egunerokotasuneko oinarrizko jardueretarako arreta pertsonaleko jarduerak:

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

a) Higiene pertsonala. Higiene pertsonaleko ohitura pertsonaletan entrenatzea, besteak beste: janzten/biluzten laguntzea, ohean sartzea, komuna, eguneroko garbitasuna, ilearen higienea, norberaren arropa eta oheko arropa aldatzea barne.
b) Elikadura eta medikamentuen kontrola. Elikadurari dagokionez preskribatutako plana jarraitzen laguntzea eta medikuak adierazitako aho-medikazioa jarraitzea, esklusioen atalean adierazitakoa aintzat hartuta. Erabiltzaileak botiken blister pertsonalizatua izango du (Medikamentuen Sistema Pertsonalizatua, MSP), Udalaren eta Bizkaiko Farmazialariaren Elkargoaren artean sinatutako hitzarmena betez.
c) Etxean mugitzeko laguntza (altxatzea, oheratzea, ibiltzea). Protesien zaintza.
d) Estimulatzeko ariketa errazak.
e) Aisialdi-jarduerak etxean.
f) Elikagaiak erostea eta janaria prestatzea.
g) Zaintzaileei laguntzea, informazioa eta aholku ematea zaintza-lanak egiteko beharrezko jarraibideei buruz.
h) Ezbeharrak eta babesgabetasun egoerak detektatzea, baita tratu txarren egoerak ere, eta koordinatzaileari berri ematea.
i) Etxetik kanpo izaera pertsonaleko kudeaketetan laguntzea: bankua, osasuna, baliabideak izapidetzea, dokumentuak eskatzea eta ematea… Aldez aurretik gizarte-zerbitzuei jakinaraziz gero, egoera berezietan eta ezohikoetan, udalerritik kanpo ere egin ahal izango dira kudeaketak.

FIC/CIF: P-4800200-J

2.- ETXEKO ARRETA-MAILAKO JARDUKETAK

Arreta pertsonala dela ulertzen da laguntza partziala edo erabateko laguntza jasotzen duten pertsonei emandako zerbitzua, erabiltzailea bizi den etxebizitza mantentzeko beharrezkoak diren eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egin ahal izateko:

a) Etxeko gaitasunak entrenatzea, etxea zaintzea (ur-hornidurak, argia, altzariak, etxeko hornidura).
b) Etxea garbitzea. Erabiltzaileen oheak egitea barne, eta etxeko gauzak eta ohiko hornidura kontserbatzea eta mantentzea. Sukaldeko tresnak garbitzea, hozkailua eta armairuak garbitu eta antolatzea. Balkoiak eta terrazak garbitzea.
c) Elikagaiak eta lehen mailako beste behar batzuk erostea, pertsona edo familia ezin denean etxetik irten edo ez duenean inolako laguntza-sarerik.
d) Zaborra edukiontzira botatzea.
e) Janariak prestatzea eta beste lan batzuk, hala nola arropa garbitzea, pasaratzea eta lisatzea.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

f) Garbiketa orokorra egitea. Urtean behin garbiketa orokor eta desinfekzio bana egin behar da Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileen etxebizitza bakoitzean Udalak balorazio egin aurretik.
g) Etxetresna elektronikoak eta telefonoa erabiltzen erakustea (mikrouhina, telelaguntza, garbigailua, etab.).
h) Arropa etxean garbitzea eta eskegitzea, eta arropa modu soilean ordenatzea eta lisatzea.
i) Garbitzeko produktuak erosten laguntzea.
j) Altzari, etxeko hornidura eta abarretan laguntzea.

3.- INKLUSIO SOZIO-KOMUNITARIORAKO JARDUKETAK.

Erabiltzaileari laguntzeko jarduerak dira. Ezohikoak izango dira eta aldez aurretik Ekintza Sozialeko Arloak baloratu beharko ditu.

a) Gizarte- eta familia-inguruneetan parte hartzeko jardueretan laguntzea, hala nola paseoak, aisialdi-jarduerak eta hezkuntzako eta prestakuntzako denbora libreko jarduerak.
b) Etxetik kanpo laguntzea zenbait kudeaketa egiten: kontsulta medikoak, errezeta kudeatzea eta jasotzea, funtsezko agiriak izapidetzea, eguneko zentroan laguntzea.
c) Etxetik kanpo laguntzea kudeaketa pertsonaletan, hala nola bisita terapeutikoak eta dokumentuak eskatu eta ematea.

4.- PREBENTZIO ETA SUSTAPEN SOZIALERAKO JARDUKETAK.

Jarduera hauek arrisku-egoera prebenitzeko eta erabiltzaileen gaitasunak sustatzeko jarduerak dira:

a) Erabiltzaileen egoera fisiko, psikiko eta emozionalean arazoak edo alterazioak detektatzea.
b) Bere inguruneko harremanak sustatzea, parte-hartze sozial handiagoa izan dezaten.
c) Bakardade-egoerak detektatzea.
d) Autonomia estimulatzea.
e) Ezbehar-arriskuak, arduragabetasun edo tratu txarren egoerak prebenitzea eta detektatzea, eta horiei buruzko informazioa ematea.

5.- ETXEBIZITZAN AUTONOMIA SUSTATZEKO LAGUNTZA TEKNIKOAK EMATEA.

FIC/CIF: P-4800200-J

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación

FIC/CIF: P-4800200-J

Prestazio-teknologikotzat hartuko da mugikortasuna, beste prestazio batzuen kudeaketa eta ELZko erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzen duten ekipamendu eta bitarteko teknikoak, baita lan profesionalean laguntzen dutenak ere.
Honako ekipamendu hau eskatuko da:

Etxean erabiltzailearen babes eta arreta pertsonalerako laguntzak:

- Bainuontzi edo dutxarako 6 aulki, gurpilekin edo gurpilik gabe.
- Bainurako 10 barra.
- 30 komun-egokigailu
- Bainuontziaren luzera edo sakonera murrizteko 30 laguntza-produktu.
- Burua ohean garbitzeko gailuak.
- Podologiako 10 zerbitzu urtean.
- Ile-apaindegiko 10 zerbitzu urtean.
- Disko birakariak, gurpil-aulkiak edo beste batzuk errazago mugitzeko.

Erabiltzaileen mugikortasunerako laguntzak

- 20 makulu
- 20 bastoi
- eskorgak
- gurpil-aulkiak
- Erabiltzaileen beharretara egokitutako 4 garabi.

Altzariak eta etxebizitzetarako egokitzapenak

- 6 ohe artikulatu.
- 20 hanka-luzagarri
- oherako 6 laguntza-triangelu.

Elementu horien garraioa, entrega eta bilketa erakunde adjudikaziodunak egingo du; zerbitzu hori doakoa izango da Udalarentzat eta erabiltzailearentzat. Gizarte-zerbitzuek eskaeraren beharra eta bideragarritasuna baloratuko dituzte eta ematea egokia den erabakiko dute.

6.- KANPOAN UZTEN DIREN JARDUKETAK.

Honako jarduketa hauek ez dira zerbitzuak sartzen:

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

a) Lagun egiteko eta paseatzera joateko zerbitzua, eskatzen den zerbitzu bakarra denean.
b) Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin udal-zerbitzu teknikoen aburuz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
c) Etxean bizi diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
d) Izaera edo eduki sanitarioko prestazioak, gaitasun profesional espezifikoa behar badute, gauean edo zehaztutako ordutegitik kanpo zaindu, ospitalean zaindu eta laguntzea badakarte, eta, oro har, beste administrazio edo organismo publikoen eskumenekoak badira.
e) Etxean konponketa profesionalak egitea.
f) Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

FIC/CIF: P-4800200-J

BOSGARREN KLAUSULA. ERABILTZAILEAK.

Oro har, hona hemen zerbitzuaren erabiltzaileen profila: autonomia galdu izanaren ondorioz, ohiko etxebizitzan geratu ahal izateko eguneroko oinarrizko jardueretarako laguntza zerbitzua aldi baterako edo iraunkortasunez behar duten pertsonak eta/edo familia unitateak, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoari jarraituz.

Zehazki, hauek izan ahalko dira etxeko laguntza zerbitzuko erabiltzaileak:

1. Abanto Zierbenan erroldatutako pertsonak.
2. Mendekotasun-egoeran dauden pertsonak, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoa betez, edo adin-mugarik gabe mendekotasun-arriskuan dauden eta/edo urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan (Gizarte-zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa) ezarritako baldintzak betetzen dituztenak.
3. Mendekotasun-maila aitortu gabe duten pertsonak: Eusko Jaurlaritzaren arabera gizarte-bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsonak edo familiak eta/edo udaleko gizarte-zerbitzuen langile teknikoen behar-txostena dutenak, banakako eta/edo familiako arreta-plana egin aurretik.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

4. Arrisku-egoeran dauden adingabeak dituzten familiak, haurrak eta nerabeak babesteko arrisku- eta babesgabetasun-egoerak balioesteko tresnaren arabera (230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko daleko eta lurraldeko gizarte-zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna balioesteko tresna onesten duena). Kasu horretan, beharrezkoa izango da Euskal Autonomia Erkidegoan haur eta nerabeei arreta emateko eta zaintzeko udaleko edo lurraldeko gizarte-zerbitzuetako langile teknikoek txostena egitea, banakako eta/edo familiako arreta-plana egin aurretik.
5. Halaber, erabiltzaileak izan ahalko dira Abanto Zierbenako Udaleko Gizarte Ekintzako arloko langileen irizpidearen arabera zerbitzu hori jasotzeko aukera duten pertsonak eta eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko zailtasunak dituzten pertsonak, Gizarte-zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak eta horrek garatzen duen araudiak adierazitakoa betez.

FIC/CIF: P-4800200-J

SEIGARREN KLAUSULA: ZERBITZUAREN ARLOAK ETA LUZAPENA.

Zerbitzua Udalak une oro zehazten duen arlora zabalduko da, Gizarte Ekintzako arloak detektatutako beharrak aintzat hartuta.

Gizarte-zerbitzuek erabiltzaileen beharra baloratzeko eskala bat erabiliko dute, eta horren arabera erabakiko da beharrezko baldintzak betetzen dituen eta zein izango den kasu bakoitzerako proposatutako ordu-kopurua. Halaber, ELZak gehieneko arreta-moduluak izango ditu mendekotasun-mailaren arabera, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearekin bat.

Etxeko Laguntza Zerbitzua onuradunen etxe partikularrean emango da, eurena izanik edota familiarena izanik, betiere Abanto Zierbena udalerriaren barruan.

Baliteke onuraduna zaintzeko garaian txandak egitea familiaren barruan, eta hori aintzat hartuta, zerbitzua etxe bat baino gehiagotan eman ahal izango da, baldin eta Abanto Zierbena udalerriaren barnean badaude eta Udalak baimena ematen badu.

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan emango da, astelehenetik ostiralera. Izaera mugatua izango badu ere, zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eman ahal izango zaie mendekotasun-egoera handian daudenei (III. gradua), abenduaren 14ko 39/2006 Legean (pertsonen autonomia sustatzeari eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa) eta bere garapen araudian ezarritakoari jarraikiz, eta araubide honetan zehaztutako zaintza pertsonalerako jarduketen kasuan baino ez.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Ohiko ordutegia astelehenetik ostiralera izango da, jaiegunak kenduta. Jai-orduak larunbat, igande eta jaiegunetan egindakoak izango dira. Jaieguntzat joko dira Eusko Jaurlaritzak ofizialki halakotzat hartzen dituenak, baita tokiko jaiegunak ere.

ZAZPIGARREN KLAUSULA: ANTOLAKUNTZA ETA FUNTZIONAMENDUA

Udalak, administrazio-antolakuntzaren bidez, kasuan-kasuan eta dagokion balorazioa eginda, emango den zerbitzuaren ezaugarriak, iraupena eta edukia zehaztuko ditu, baita erabiltzaileak ordaindu beharreko kostua ere.
Udalak etxeko laguntza-zerbitzuan pertsona bati **alta** ematea erabakitzen duen bakoitzean, arduradunak fax edo mezu elektroniko bidez jakinaraziko dio adjudikaziodunari, eta adierazpenean honako datu hauek emango dira:

- Izen-abizenak.
- Erabiltzailearen eta familia-ingurunearen egoera pertsonala.
- Emango diren zerbitzuak, ordutegia eta maiztasuna, baita zerbitzua emateko ordutegi zehatza ere.

Zerbitzuaren edukia **aldatuko** balitz, antzeko ezaugarriak dituen txostena bidaliko da.

Zerbitzua **bajan** ematen bada, txosten bat bidaliko da erabiltzailearen identifikazio-datuak eta baja emateko eguna adieraziz.

Alta eta bajan emateko eta aldaketak egiteko jakinarazpenak idatziz egingo dira beti, jaso dela egiaztatzen duten bitartekoaren bidez.

Udaleko langile teknikoek larrialdi-kasua dela baloratzen badute, zerbitzua udal-jakinarazpena egin eta hurrengo 24 orduetan eman beharko da. Hasiera batean jakinarazpena telefonoz egin ahalko da, eta, ondoren, idatziz egiaztatuko da.
Erakunde adjudikaziodunak ahalik eta aldaketa gutxien egin beharko ditu ordutegietan, esleitutako zereginetan eta etxeko laguntzaile titularren ordezkapenetan, etxeko arloan nahasteak eta aldaketak ekidite aldera. Erakundeek uste badute zerbitzuan aldaketak egin behar direla, arrazoi justifikatua egon beharko du, eta lehenik eta behin Udalari jakinarazi beharko zaio, eta, ondoren, erabiltzaileari.

Gerora sortutako larrialdiko egoeretan, erabiltzailearentzako kaltegarria izango balitz, enpresa adjudikaziodunak aurreko paragrafoan adierazitako aldaketak egin beharko ditu, eta 5 orduko epean jakinarazi beharko du zeintzuk diren aldaketak.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ematen jarraitu ahal izateko, Udalak emandako jarraibideak aintzat hartu beharko ditu etxean arreta emateko moduari eta modalitateari dagokionez, eta denbora, maiztasun, langile eta abarretan egindako aldaketetara egokitu beharko dira, agiri honetako baldintzekin bat.

Bestalde, enpresa adjudikaziodunak berehala eman beharko dio Udalari zerbitzua behar bezala emateari eragiten dion edozein intzidentzia edo egoeraren berri, baita erabiltzailearen egoeran dauden aldaketen berri ere, beharrezko neurriak hartu ahal izateko ahalik eta azkarren.

ZORTZIGARREN KLAUSULA. BITARTEKO PERTSONALAK ETA MATERIALAK.

Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua egoki emateko beharrezko bitarteko, giza-baliabide eta baliabide materialak eman beharko ditu.

Zerbitzua egoki koordinatzeko, erakunde adjudikaziodunak **koordinazio-arduradun** bat esleitu beharko du, eta pertsona hori zerbitzua kudeatzeaz, antolatzeaz eta koordinatzeaz arduratuko da, eta honako zeregin hauek bete behako ditu:

a) Jarduerak zuzentzea eta erabiltzaile bakoitzari esleitutako zerbitzuak egoki ematen direla kontrolatzea.
b) Udalari etengabe zerbitzuaren egoeraren eta sortutako intzidentzien berri ematea, eta Udalak enpresari emandako jarraibideak aintzat hartzea erabiltzaile bakoitzari arreta aproposa emateari eta zerbitzuaren funtzionamendu aproposari dagokion guztian. Hala, gutxienez hilean behin, kontratuaren langile arduradunekin bilduko da.
c) Udaleko arduradunek jakinarazitako alta, bajan eta zerbitzuan egindako aldaketen berri izatea.
d) Altan dauden erabiltzaileei emandako zerbitzuan egin litezkeen aldaketak proposatzea eta orientatzea.
e) Laguntza-zerbitzua emango duten laguntzaileak erabiltzaileen etxebizitzetan aurkeztea, eta egin litekeen edozein aldaketaren berri ematea.

Koordinatzaileak zein etxean laguntza ematen duten langileek lana egiteko titulazioa eta gaitasun egokia izan beharko dute, zerbitzua ahalik eta egokien ematen dutela bermatzeko. Halaber, langileek 8 orduko oinarrizko prestakuntza izan beharko dute gutxienez berdintasunean.

BEDERATZIGARREN KLAUSULA. ENPRESA ADJUDIKAZIODUNAREN ETA ERABILTZAILEEN ARTEKO HARREMANA.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Erakunde adjudikaziodunak eta horren kargura dauden langileek edozein motatako gatazka pertsonal ekidin beharko dute erabiltzaileekin, eta halakorik gertatuz gero, Udaleko gizarte-zerbitzuei jakinarazi beharko zaie 48 orduko epean.

Zerbitzuetarako kontratatutako langileek indarreko lan-araudiko segurtasun- eta higiene-neurriak bete beharko dituzte, eta izaera pribatuko datu eta informazioa babestu beharko dute.

HAMARGARREN KLAUSULA. UDALAK ZERBITZUA KONTROLATZEA.

Udala enpresa adjudikaziodunarekin harremanetan jarri ahalko da beharrezkotzat jotzen duenean, erabiltzaileei eta emandako zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko informazioa jasotzeko.
Halaber, Udaletik egiaztatu ahal izango da zerbitzua ematen dela eta horren kalitatea, egokitzat jotzen dituen bitartekoen bidez.

Zerbitzuaren jarraipena egite aldera, erakunde adjudikaziodunak informazio dokumentatua aurkeztu beharko du honako maiztasun honekin:

<u>EGUNERO</u>

a) Zerbitzuen ordutegia aldatzea, ezusteko arrazoiren bat dela eta.
b) Etxeko laguntzailea aldatzea, arrazoiren bat dela eta.
c) Intzidentzia garrantzitsuak.

<u>ASTERO</u>

a) Ezarritako zerbitzuetan etxeko laguntzailean egindako aldaketak.
b) Zerbitzuaren erabiltzaileekin sor litezkeen arazoak.
c) Zerbitzua areagotzeko edo murrizteko beharrari buruzko informazioa.

<u>HILERO</u>

Eskaintzen diren zerbitzuen fakturazioa. Erabiltzaileko eta zerbitzu-motako eskainitako orduak.

<u>URTERO</u>

Zerbitzuren erabiltzaile bakoitzeko txosten soziala aurkeztu beharko da. Jardueraren memoria eta emandako zerbitzuaren ebaluazioa.

HAMARGARREN KLAUSULA. ENPRESA ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHARRAK.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Enpresa adjudikaziodunak, agiri honetako beste klausula batzuetan jasotakoez gain, betebehar hauek izango ditu:

a) Enpresaren Kudeaketa Eredua aurkeztea, zerbitzua egoki ematen dela bermatzeko.
b) Erakundeak egoitza-bulegoa izatea, eta zerbitzua emateko bitarteko pertsonal eta material nahikoak ematea.
c) Zerbitzua zazpi eguneko epean ematen hastea, Udaleko gizarte-zerbitzuen alta-agindua jasotzen duen unetik aurrera zenbatzen hasita. Larrialdi-kasuetan, zerbitzua gehienez 24 orduko epean hasi beharko da, alta-agindua jasotzen denetik zenbatzen hasita. Agindua telefonoz egin ahal izango da, eta, ondorioz, dagokionez, administrazio-ebazpen bidez berretsi beharko da.
d) Dagokion akreditazioa duen arduradun bat izendatzea. Pertsona hori Udaleko gizarte-zerbitzuekin koordinatu beharko da eta zerbitzuaren jarraipena egin beharko du.
e) Langileen mendekotasun-erlaziotik, gastuak eragin ditzaketen gertaeretatik eta langileekin izandako lan-harremanetatik eratorritako gastu guztiak bere gain hartzea. Azken horri lotuta, langileak ez dira inolaz ere udal-langiletzat hartuko.
f) Zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunak aldez aurretik zerbitzu bakoitzerako langileak hautatu eta prestatu beharko ditu; hala, erabiltzailearen profilera gehien egokitzen dena esleituko da. Horretarako, zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunek Urteko Prestakuntza Plana aurkeztu beharko dute, eta bertan lan-kategoria bakoitzeko eskainiko den prestakuntza-ordu kopurua adieraziko da.
g) Enpresak etxeko laguntzaileek eman beharreko zerbitzuaren izaeragatik aproposak diren arropa eta beste tresna batzuk eman beharko dizkie langileei.
h) Zerbitzua egoki kudeatzea bermatzen duten euskarri finkoak eta mugikorrak, PDAk, helbide elektronikoak eta programa informatikoak.
i) Maileguan laguntza tekniko hauek emango zaizkio, erabiltzaileek erabili ahal izateko: 1 garabi, 10 ohe artikulatu, 5 eskorga, 10 bastoi.
j) Udalari zerbitzuaren funtzionamenduari eragiten dion edozein intzidentzia edo egoeraren berri ematea. Horrez gain, erabiltzaileen egoeran egondako aldaketen berri ematea.
k) Zerbitzuaren erabiltzaileen aldetik edozein eskupeko edo ordain mota jasotzea debekatuta egongo da. Enpresa adjudikazioduna baldintza hori betetzeaz arduratuko da, eta izaera horretako edozein egoeraren berri eman beharko du.
l) Salbuespena izango da erabiltzaileak enpresari etxeko giltzak ematea. Kasu horretan, erabiltzaileak edo horren legezko arduradunak idatzizko baimena egin beharko du aldez aurretik, eta udal langileei jakinarazi beharko zaie. Edonola ere, giltzak erabiltzeko ardura enpresarena eta erabiltzailearena izango da, eta Udalari ezingo zaio inolaz ere ardura egotzi. Ez da zerbitzurik emango erabiltzailea ez badago.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Dokumentu hauek izan beharko ditu, eta Udalak uneoro horiek ikusteko eskubidea izango du:

1. Fitxategi bat, non banaka zerbitzuaren erabiltzaile guztien datu administratibo eta tekniko guztiak jasoko diren: identifikazioa, espediente-zenbakia, eskaera-data, zerbitzua hasteko eguna, modalitatea, maiztasuna, egindako lanak, aldaketak eta intzidentziak, erabiltzailearen egoeran egondako aldaketak, gizarte-zerbitzuei egindako komunikazioak eta zerbitzua amaitzeko eguna.
2. Iradokizunen eta erreklamazioen liburua.
3. Informazio-euskarriak, ahozkoak zein idatzizkoak. Euskarri horiek erraz ulertzeko modukoak izango dira, eta zerbitzua ematen duten pertsonek erabiliko dituzte, erabiltzaileek informazioa jasotzeko duten eskubidea errespetatzen dela bermatzeko.
4. On line konexioa Udalarekin, zerbitzuaren erabiltzaile guztiek kontsulta egin ahal izateko.
5. Jardunbide onen gidaliburua. Bertan, xehetasun osoz deskribatuko dira arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak, zerbitzua behar bezala ematen dela bermatzeko.

FIC/CIF: P-4800200-J

HAMABIGARREN KLAUSULA: NEURRIAK GREBETAN EDO ZERBITZUAREN LAN-ETENDURA BADAGO.

a) Zerbitzuari atxikitako langileen sektorean greba egongo balitz, erakunde adjudikaziodunak administrazio eskudunak zehaztutako gutxieneko zerbitzuak eman beharko ditu.
b) Greba egin aurretik, erakunde adjudikaziodunak gutxieneko zerbitzuen txosten-proposamena aurkeztu beharko du, eta udal-langileek adierazi beharko dute zeintzuk diren eskaini beharreko gutxieneko zerbitzuak, betiere administrazio eskudunen ebazpenekin bat.
c) Halaber, Udalari gorabeheren eta grebaren garapenaren berri eman beharko dio.
d) Greba amaituta, erakunde adjudikaziodunak beste txosten bat aurkeztu beharko du. Bertan emandako gutxieneko zerbitzuak eta eman ez diren ordu-kopurua edo zerbitzuak adieraziko dira. Txosten hori 7 eguneko epean aurkeztu beharko da gehienez, greba amaitzen denetik zenbatzen hasita.
e) Grebaren ondorioz bete ez diren zerbitzuak egiaztatu ondoren, Udalak kenketak egingo ditu legezko greba egin den aldiari dagokion fakturatik. Balorazio hori idatziz jakinaraziko zaio erakunde adjudikaziodunari, dagokion fakturatik kendu dezan, edo, bestela, hurrengo fakturazio-alditik.

HAMAHIRUGARREN KLAUSULA. ERANTZUKIZUNAK.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

Udalaren aurrean, erakunde adjudikazioduna langileen hutsegiteetan erantzule izango da, eta nahitaez ordaindu beharko ditu zerbitzua behar ez bezala emateak instalazio eta ondasun publiko zein pribatuetan eragiten dituen kalte guztiak, zerbitzua adjudikatzen denetik aurrera.

Adjudikaziodunari egotziko zaio, eta inolaz ere Udalari, erakunde adjudikaziodunak bere langileekin adostutako betebeharrak urratzea.

Halaber, kontratistaren erantzukizuna izango da bere langileen, makinen edo kontratuaren xede diren lanak gauzatzearen ondorioz hirugarrenei eragindako edozein izaerako kalte-galerak edo ezbeharrak. Hori horrela, dagokion erantzukizun zibileko asegurua sinatu beharko du arrisku horiek estaltzen direla bermatzeko, eta gutxieneko estaldura 300.000 euro/ezbehar izango da.

FIC/CIF: P-4800200-J

HAMABOSGARREN KLAUSULA. KONTRATUA GAUZATZEKO HIZKUNTZA BALDINTZAK.

Zerbitzuaren erakunde adjudikaziodunak bermatu beharko du langileek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan lan egin dezaketela.