IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Luz./Ext. 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

KALTEBERATASUN-, HAUSKORTASUN- ETA MENDEKOTASUN ARINEKO EGOERAN DAUDEN PASAIAKO ADINEKO PERTSONEI ZUZENDUTAKO "FINIREN TXOKOA" EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA ARAUTZEN DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. Kontratuaren xedea

Agiri honen xedea da "Finiren Txokoa" eguneko arreta-zerbitzua arautzen duten baldintza teknikoak definitzea. Zerbitzua Pasaiako udalerrian kalteberatasun, hauskortasun eta mendekotasun moderatuaren egoeran dauden 65 urtetik gorako pertsonei zuzenduta dago.

2. Edukia

2.1 Araudia

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema (aurrerantzean, GZES) Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak arautzen du. Sistema hori arreta-sare antolatu bat da, erantzukizun publikokoa; pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egiten duena; sustapen-, aurreikuspen-, babes- eta laguntza-eginkizunen bidez, funtsean pertsonalak eta harremanetakoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez.

GZESren helburuetako bat da pertsonen autonomia sustatzea eta mendekotasun-egoerek pertsonei nahiz familiei sortzen dizkieten beharrei aurrea hartzea eta erantzutea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008ko Legearen 22. artikuluan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa ezartzen da. Bertan euskal administrazio publikoek eman beharreko prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak sartzen dira, eta bakoitzaren

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA “FINIREN TXOKOA” DIRIGIDO A PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, FRAGILIDAD Y DEPENDENCIA MODERADA DEL MUNICIPIO DE PASAIA

1. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regulan la prestación del servicio de atención diurna “Finiren Txokoa” dirigido a personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia moderada del municipio de Pasaia.

2. Contenido

2.1. Normativa

El Sistema Vasco de Servicios Sociales (en adelante SVSS) está regulado por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Dicho sistema consiste en una red organizada de atención, de responsabilidad pública, orientada a favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar de todas las personas, familias y grupos, mediante el ejercicio de las funciones de promoción, previsión, protección y apoyo, mediante prestaciones y servicios fundamentalmente personales y relacionales.

El SVSS tiene entre sus objetivos promover la autonomía de las personas y prevenir y atender las necesidades que las situaciones de dependencia generan tanto a las personas como a las familias.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece en su artículo 22 el Catálogo del Sistema Social de la Comunidad Autónoma del País Vasco. En él se incluyen las prestaciones económicas y los servicios que deben prestar las

eskumenak zehazten dira. Besteak beste, lehen mailako arretako zerbitzu hauek ezartzen ditu (22.1 artikulua):

1.3 Gizarte eta hezkuntza-arloan eta arlo psikozialean esku hartzeko zerbitzua.
1.5 Gizarte-zerbitzuen eremuan partaidetza eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua.
1.7 Eguneko arretako zerbitzuak.

2.2.- Definizioa

2.2.1.- Eguneko arreta-zerbitzua.

Urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, honela definitzen ditu eguneko arreta-zerbitzuak: egunean zehar erabil dezaketen gailu bat jartzen dute pertsonen eskura, non intentsitate txikiko laguntza eskaintzen zaien, haien arreta-premia espezifikoei lotuta.

Dekretu horrek berak, adinekoentzako Eguneko Arreta Zerbitzuari dagokionez, zehazten du zerbitzu hori aldi baterako edo modu iraunkorrean erabiltzen dela, eta arreta ematen diela mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun-egoera arinean dauden adinekoei (I. gradua, 25etik 39ra bitarteko puntuazioarekin MBBan). Zerbitzu horren helburua da autonomiari eusten, ohiko bizi-ingurunean irauten eta gizarteratzen laguntzea, eta, hala badagokio, isolamendu-egoerak konpentsatzea.

Udaleko gizarte-zerbitzuek esku-hartze orokor bat garatu nahi dute, elkarren artean lotutako jarduera-multzo bat egiteko, adinekoei garapen pertsonalerako eta talde-garapenerako leku bat eskaini nahi dien zerbitzu integral bat eskainiz, egungo eta etorkizuneko premiei erantzunez. Helburua da arazoak prebenitzea (emozionalak eta/edo

administraciones públicas vascas y se determinan las competencias de cada una de ellas. Establece, entre otros, los siguientes servicios de atención primaria (artículo 22.1):

1.3 Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.
1.5 Servicio de promoción de la participación y la inclusión social en el ámbito de los servicios sociales.
1.7 Servicios de atención diurna.

2.2.- Definición

2.2.1.- Servicio de Atención Diurna

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales define los servicios de atención diurna como servicios que ponen a disposición de las personas un dispositivo al que acudir durante el día, en el que se les ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades específicas de atención.

Ese mismo Decreto especifica en relación al Servicio de Atención Diurna para personas mayores que es un servicio de uso temporal, o permanente, que ofrece atención a personas mayores en riesgo o situación de dependencia moderada (Grado I, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39), cuyo objetivo es contribuir al mantenimiento de la autonomía, a su permanencia en su entorno de vida habitual y a su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento.

Desde los servicios sociales municipales se pretende desarrollar una intervención de carácter global, en la que se realicen un conjunto de actividades conectadas entre sí, ofreciendo un servicio integral que trata de aportar a las personas mayores un lugar de desarrollo personal y grupal, dando

psikosozialak) eta hartzaileen bizi-kalitatea hobetzea, haien narriadura prebenitzeko, haien autonomia ahalik eta gehien sustatzeko eta isolamendua saihesteko, ahal den neurrian jarduera sozialak/komunitarioak eta pertsonen arteko harremanak sustatuz.

Hauskortasun-egoeran eta/edo nahi ez den bakardadean dauden adinekoen gizarteratzea sustatzeko, Pasaiako Udalak Hauskor programak eta Antxoko Programa Komunitarioa ditu. Ekimen horien helburua da sare sozialak eta komunitarioak indartzea, adinekoek udalerriko gizarte-bizitzan aktiboki parte har dezaten sustatuz eta ingurune komunitarioarekin duten lotura erraztuz.

Bai eguneko zerbitzuak, bai Hauskor programak, bai Antxoko Programa Komunitarioak lehentasuna ematen diete etxeari eta komunitateari, lehentasunezko arreta- eta zaintza-espazioak diren aldetik, adinekoek beren ohiko ingurunean ahalik eta denbora gehien egon daitezen, segurtasun- eta ongizate-baldintzetan. Helburu hori eraginkortasunez lortzeko, ezinbestekoa da hiru baliabideek modu koordinatuan jardutea, beren jarduerak antolatuz eta informazioa partekatuz, pertsonarengan oinarritutako eta garapen komunitariora bideratutako arreta-eredu baten esparruan.

Zerbitzu hori arautzen duen udal-erregelamenduan ezarritakoaren arabera emango da, eta une oro bermatuko da indarrean dagoen arau-esparrua betetzen dela.

2.3 Helburuak

2.3.1 Helburu nagusia

respuesta a sus necesidades presentes y futuras. Se trata de prevenir problemáticas (emocionales y/o psicosociales) y de mejorar la calidad de vida de las personas destinatarias, con el fin de prevenir su deterioro, fomentar al máximo su autonomía y evitar su aislamiento, estimulando en lo posible las actividades sociales/comunitarias y las relaciones interpersonales.

Con el objetivo de promover la inclusión social de las personas mayores en situación de fragilidad y/o soledad no deseada, el Ayuntamiento de Pasaia dispone de los programas Hauskor y el Programa Comunitario de Antxo. Estas iniciativas tienen como finalidad facilitar el fortalecimiento de las redes sociales y comunitarias, fomentando la participación activa de las personas mayores en la vida social del municipio y favoreciendo su vinculación con el entorno comunitario.

Tanto el servicio diurno como los programas Hauskor y el Comunitario de Antxo priorizan el domicilio y la comunidad como espacios preferentes de atención y cuidado, con el fin de garantizar la permanencia de las personas mayores en su entorno habitual el mayor tiempo posible, en condiciones de seguridad y bienestar. Para lograr este objetivo de manera efectiva, resulta imprescindible que los tres recursos actúen de forma coordinada, articulando sus actuaciones y compartiendo información, en el marco de un modelo de atención centrado en la persona y orientado al desarrollo comunitario.

Este servicio se prestará conforme a lo establecido en el reglamento municipal que lo regula, garantizando en todo momento el cumplimiento del marco normativo vigente.

2.3 Objetivos

Pasaiako udalerrian kalteberatasun, hauskortasun edo mendekotasun arineko egoera duten 65 urtetik gorako pertsonei laguntzea, beren ohiko bizitzarekin jarraitu ahal izan dezaten eta komunitatean aktiboki jarraitu ahal izan dezaten, eta, hala badagokio, isolamendu- eta bakardade-egoerak arintzea, betiere pertsonarengan oinarritutako arreta integraleko eredu batetik abiatuta.

2.3.2 Helburu espezifikoak

• Zerbitzuaren prestazioa pertsona bakoitzaren behar espezifikoetara egokitzea.
• Adinekoei beren gizarte-harremanak eta -jarduerak garatzeko esparru egokia eskaintzea.
• Adinekoa bere testuinguru pertsonalean eta familiarrean integratuta mantentzea.
• Pertsona bakoitzaren gaitasunen araberako independentzia ahalik eta ondoen mantentzea edo berreskuratzea.
• Gaitasun kognitiboen galera atzeratzea, eta, horretarako, estimulazio-teknikak erabiltzea.
• Taldeko kide izatearen sentimendua lantzea.
• Sozializazioa sustatzea, elkarren arteko komunikazioa landuz.
• Bakardadearen eta isolamenduaren ondorio posibleak saihestea.
• Depresio- eta antsietate-sintomak prebenitzen laguntzea.
• Egunerokotasunarekin eta errealitatearekin duten harremanean sakontzea.
• Aisialdia modu positiboan sustatzea.
• Jarduera fisikoaren eta osasunaren arteko harremana lantzea.
• Arreta eta memoria indartzea.
• Komunikazioa areagotzea eta norberaren iritziaren adierazpena indartzea.
• Sorkuntza areagotzea hainbat jardueraren bidez.
• Tokiko komunitate-jardueretan parte hartzea sustatzea.
• Belaunaldien arteko harremanak jardueren bidez sustatzea.

2.3.1 Objetivo principal

Apoyar a las personas mayores de 65 años del municipio de Pasaia en situación de vulnerabilidad, fragilidad, y/o con dependencia moderada, con el fin de que puedan continuar con su vida habitual y mantenerse de manera activa en la comunidad, paliando, en su caso, las situaciones de aislamiento y soledad, siempre desde un modelo de atención integral centrado en la persona.

2.3.2 Objetivos específicos

• Adecuar la prestación del servicio a las necesidades específicas de cada persona.
• Proporcionar a las personas mayores un marco adecuado para el desarrollo de sus relaciones y actividades sociales.
• Mantener a la persona mayor integrada en su contexto personal y familiar.
• Mantener o recuperar de la mejor forma posible la independencia de cada persona en función de sus capacidades.
• Retrasar la pérdida de capacidades cognitivas, recurriendo para ello a técnicas de estimulación.
• Trabajar el sentimiento de pertenencia al grupo.
• Fomentar la socialización, trabajando la comunicación mutua.
• Evitar las posibles consecuencias de la soledad y el aislamiento.
• Ayudar a prevenir los síntomas de depresión y ansiedad.
• Profundizar en su relación con el día a día y con la realidad.
• Fomentar el ocio de forma positiva.
• Trabajar la relación entre la actividad física y la salud.
• Reforzar la atención y la memoria.
• Aumentar la comunicación y potenciar la expresión de la propia opinión.
• Aumentar la creación a través de diferentes actividades.
• Fomentar la participación en actividades comunitarias locales.
• Fomentar las relaciones

2.4 Zerbitzuaren hartzaileak

Eguneko Arreta Zerbitzuaren hartzaileak honako hauek izango dira:

• Pasaian erroldatutako pertsonak.
• 65 urtetik gorako pertsonak, hauskortasun-, zaurgarritasun-, bakardade- eta mendekotasun moderatuko egoeran daudenak edo gizarte-zerbitzuek egokitzat jotzen duten beste edozein egoeratan daudenak eta zerbitzua eskuratzeko preskripzio tekniko egokia dutenak.

Aurreko atalean adierazitako administrazio-betekizunez gain, premia-betekizun hauek ere hartuko dira kontuan:

- Intentsitate txikiko laguntza behar izatea.
- Dagokion tratamendua ez errefusatzea, infekziozko gaixotasun kutsakorra eta/edo burukoa izanez gero.
- Ez izatea jokabide arloko gorabeherarik eta/edo zerbitzuaren antolamendua eta ohiko elkarbizitza larriki kaltetu dezakeen portaerarik; edota, norberarentzat ez ezik, erabiltzaileentzat eta profesionalentzat arriskutsua izan litekeen jokaerarik.
- Osasun laguntza espezializatua eta/edo iraunkorraren beharrik ez izatea, zerbitzuak dituen ahalmen eta zuzkiduretatik harago daudenak.

Aurrekoa gorabehera, zerbitzuaren onuradun izan ahalko dira, eskatutako baldintzaren bat betetzen ez badute ere, dagokion gizarte-langilearen iritziaren eta irizpidearen arabera arreta jaso dezaketen pertsonak, Gizarte Zerbitzuen arduradunak proposatuta eta Alkatetzaren aldeko ebazpenarekin.

intergeneracionales mediante actividades.

2.4 Personas destinatarias del servicio

Las personas destinatarias del Servicio de Atención Diurna serán:

• Personas empadronadas en Pasaia.
• Personas mayores de 65 años en situación de fragilidad, vulnerabilidad, soledad, y dependencia moderada o en cualquier otra situación que los servicios sociales consideren pertinente y con la prescripción técnica favorable para el acceso al servicio.

Además de los requisitos administrativos señalados en el apartado anterior, también se tendrán en cuenta los siguientes requisitos de necesidad:

- Requerir un apoyo de baja intensidad.
- No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las y los profesionales.
- No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.

No obstante lo anterior, podrán ser beneficiarias del servicio, aquellas personas que aunque no cumplan alguno de los requisitos exigidos, fueran susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio de la trabajadora social referente, a propuesta de la Responsable de Servicios Sociales, y con la resolución favorable de Alcaldía.

2.5. Eguneko Arreta Zerbitzuaren prestazioak eta jarduerak

• Informazioa: erabiltzaileei aukera ematea eskubideak eta zerbitzua garaiz eta behar bezala ezagutzeko.

• Erabiltzaileen balorazioa eta jarraipena.
Gizarte eta hezkuntza-arloan eta arlo psikozialean esku hartzea.
Gizarte-akonpainamendua.

"Finiren Txokoa" Eguneko Arreta Zerbitzuan, "Hauskortasun-egoeran eta mendekotasun moderatuan dauden adinekoentzako udal-zerbitzuaren proiektuan" (I. eranskina) garatutako jarduerak hartuko dira erreferentziatzat, besteak beste:

1. Osasun kognitiboa sustatzen duten jarduerak: narriadura kognitiboa saihesteko edo atzeratzeko, eta mendekotasuna prebenitzeko jarduerak dira.

Helburuak:

- Modu egituratu eta errepikatuan, oinarrizko informazioa eta elementuak ematea; subjektuak orientazio espaziala, denborazkoa eta pertsonala kontrola dezan ahalbidetzeko. Hartara, ingurunea, harremanak eta norberaren buruaren kontrola izango du.

- Oroimenaren prozesuan inplikatutako funtzio kognitiboak lantzea: pertzepzioa, arreta, egituraketa, asoziazioa, hizkuntza, espazio- eta denbora-erreferentziak eta integrazioa; horiek hobetzeko eta/edo haien narriadura atzeratzeko.

- Funtzionamendu mnesikoaren mekanismoak (memoria) ezagutaraztea, eta estrategia mnemoteknikoen erabilera eta bizitzan duten aplikazioa irakastea.

- Autoestimua eta gogo-aldartea mantentzea

2.5. Prestaciones y actividades del Servicio de Atención Diurna

• Información: permitir a las personas usuarias conocer los derechos y el servicio en tiempo y forma.

• Valoración y seguimiento de las personas usuarias.
• Intervención socioeducativa y psicosocial
• Acompañamiento social.

En el Servicio de Atención Diurna “Finiren Txokoa”, se tomarán como referencia las actividades desarrolladas en el “Proyecto del servicio municipal para personas mayores en situación de fragilidad y dependencia moderada” (Anexo I), entre otras:

1. Actividades que promuevan la salud cognitiva: se trata de actividades destinadas a evitar y/o retardar el deterioro cognitivo y prevenir la dependencia.

Objetivos:

- Proporcionar, de un modo estructurado y repetido, información básica y elementos para la orientación espacio-temporal y personal, que facilite al sujeto el control de su entorno, de sus relaciones y de su persona.

- Ejercitar las funciones cognitivas implicadas en el proceso de la memoria: percepción, atención, estructuración, asociación, lenguaje, referencias espacio-temporales e integración, para mejorar las mismas y/o retrasar su deterioro.

- Dar a conocer los mecanismos del funcionamiento mnésico (memoria) y enseñar el uso de estrategias mnemotécnicas y su aplicación en la vida.

- Mantener y/o mejorar la autoestima y el

eta/edo hobetzea, subjektua motibatzen duten eta baliagarritasun-sentimendua ematen dioten zereginak eginez, erraz egiteko moduko zereginak eginez eta haren gaitasun eta motibazioetara egokitutako zereginak izanik.

estado de ánimo mediante la ejecución de tareas que motiven al sujeto y le proporcionen un sentimiento de utilidad, con tareas de fácil realización y adecuadas a sus capacidades y motivaciones.

2. Osasun fisikoa eta psikikoa sustatzen duten jarduerak.

Arlo honetan proposatutako jarduerak parte-hartzaileen funtzio fisikoak hobetzera bideratuta daude.

Helburuak:

- Gaitasun eta funtzio fisikoei eustea eta horiek garatzea, hala nola indarra, malgutasuna, zirkulazioa edo arnasketa.
- Funtzio psikomotorrak bultzatzea: koordinazio dinamikoa, oreka, begien eta eskuen arteko koordinazioa, espazioaren eta denboraren pertzepzioa.
- Antsietate-sintomekin lotutako arazo psikiko eta fisikoak ager ez daitezen prebentzio-lana egitea.
- Saioetan ikasten dena eguneroko bizitzan aplikatzea, nork bere kabuz praktikatzeko.

2. Actividades que promuevan la salud física y psíquica.

Las actividades propuestas en esta área están dirigidas a mejorar las funciones físicas de las personas participantes.

Objetivos:

- Mantener y desarrollar capacidades y funciones físicas como fuerza, flexibilidad, circulación o respiración.
- Favorecer las funciones psicomotrices: coordinación dinámica, equilibrio, coordinación viso-manual, percepción espacio-temporal.

- Prevenir la aparición de problemas psíquicos y físicos relacionados con los síntomas de ansiedad.
- Aplicar lo que se aprenda en las sesiones a la vida diaria para practicar por su cuenta.

3. Aisialdiko, kulturako eta eskulanetako jarduerak.

Tailer eta irteera batzuk proposatzen dira, beste arlo batzuetakoak bezala, aisialdiaren erabilera aktiboa sustatzeko eta interakzio soziala eta pertsonen arteko harremanak sustatzeko. Esku-hartze kulturalek komunikatzeko, esperientziak partekatzeko, gogoratzeko eta ezagutzak eskuratzeko espazio bat eskaintzen dute.

Helburuak:

- Jarduera ludiko eta atsegingarri bat sustatzeko aukerak eskaintzea, entretenimendurako, jarduerarako eta pertsonen arteko harremanetarako

3. Actividades de ocio, culturales y manualidades.

Se proponen talleres y salidas que, como los de las otras áreas, pretenden potenciar el uso activo del ocio, así como fomentar la interacción social y las relaciones interpersonales. Las intervenciones de carácter cultural proporcionan un espacio para comunicarse, compartir experiencias, recordar y adquirir conocimientos.

Objetivos:

- Ofrecer alternativas para estimular una actividad lúdica y gratificante como aliciente para el entretenimiento, la actividad y la relación interpersonal.

eragingarri gisa.
- Oinarrizko gaitasunak estimulatzea, hala nola, arreta, kontzentrazioa, oroitzapenaren aurreko atxikipena, kalkulua...
- Narriadura intelektualeko prozesuak eta arazo psikoafektiboak prebenitzea.
- Gizarte-harremanak indartzea, talde-kultura bat partekatuz eta sortuz (ezagutzak, ideiak, esperientziak eta interesak) eta pentsatzeko eta adierazteko gaitasuna besteren ikuspegitik landuz.
- Musika ahozko adierazpide pertsonal eta sozial gisa erabiltzea eta balioestea, gaitasun-mota desberdinak hobetzen laguntzeko.
- Autoestimua indartzea, autoerrealizazioaren eta mundu afektibo eta emozionalaren hobekuntzaren bidez, nork bere burua onartzeko sentimenduak sortuz.

4. Gizarte-harremanak eta komunitatean integratzea sustatzen duten jarduerak.

Arlo horretan, zerbitzuaren enpresa esleipenduna une oro arituko da elkarlanean Antxoko programa komunitarioarekin, arlo hauek lantzeko:

- **Osasun kognitiboaren eta fisikoaren arloa**: esku-hartzearen arlo honetan osasunarekin lotutako arazoei, premiei eta eskaerei erantzun nahi zaie, OMEren ikuspegi integraletik, batez ere ikuspuntu fisiko, psikiko eta sozialetik.

Pasaiako Gizarte Ekintza Sailak lan-sistema egituratu bat du tokiko osasun-zentroekin, eta, horregatik, arlo hori udaleko hiru osasun-zentroekin koordinatuta garatuko da. Baterako lana egingo da kasuen jarraipenari, gai

- Estimular capacidades básicas como la atención-concentración, retención previa al recuerdo, cálculo...
- Prevenir procesos de deterioro intelectual y problemas psicoafectivos.
- Potenciar las relaciones sociales, compartiendo y creando una cultura de grupo (conocimientos, ideas, experiencias e intereses) y trabajando la capacidad de pensar y de expresarse desde la perspectiva ajena.
- Utilizar y valorar la música como forma de expresión vocal, personal y social, que contribuya a la mejora de distintos tipos de facultades.
- Reforzar la autoestima mediante la autorrealización, mejora del mundo afectivo y emocional, creando sentimientos de autoaceptación.

4. Actividades que promuevan las relaciones sociales y la integración en la comunidad.

En esta área la empresa adjudicataria del servicio se coordinará en todo momento con el Programa comunitario de Antxo de cara a trabajar las siguientes áreas:

- **Área de salud cognitiva y física:** en esta área de intervención se quiere dar respuesta a problemas, necesidades y demandas relacionadas con la salud, desde el enfoque integral de la OMS, básicamente desde el punto de vista físico, psíquico y social.

El Departamento de Acción Social de Pasaia cuenta con un sistema estructurado de trabajo con los centros de salud local y por ello, esta área se desarrollará en coordinación con los tres centros de salud municipales, realizando un trabajo conjunto

interesgarriei buruzko hitzaldien azalpenari eta sortzen diren alderdiei dagokienez.

- **Harreman sozial eta komunitarioen arloa:** OMEk erabiltzen duen osasunaren kontzeptuan sartuta badago ere, kolektibo horrentzat garrantzitsua denez, funtsezkoa da gizarte-harremanen arlo esklusibo bat ezartzea. Pertsona batek maila horizontalean zein bertikalean dituen harremanen kantitate eta kalitate gisa ulertzen bada gizarte-laguntza; ideia horretatik abiatuta, arlo horretan sartzen da belaunaldien arteko programekin lan egiteko motibazioa, besteak beste. Proposatzen da sei hilean behin arlo honetako jarduera bat egitea, proposatutako formatuetako batean.

Arlo honen helburua da hainbat belaunalditako pertsonak elkartzeko eta elkarrekin jarduerak egiteko guneak sortzea, batez ere haur eta nerabeen eta adinekoen artean. Belaunaldien arteko programak, beraz, planifikatutako jarduera-multzo bat dira, helburu zehatzak dituztenak eta denboran jarraitasuna dutenak.

- **Aisialdi/kultura/hezkuntza arloa:** kolektiboaren garapen pertsonalaren eta taldeko garapenaren ideiatik abiatuta, eta aisialdiak espazio hezitzaile gisa duen garrantzia kontuan izanik (alderdi sozialak, ludikoak, harreman-alderdiak barnean hartuta), parte-hartzea eta garapena sustatzen duten hainbat jarduera eta programa proposatzen dira.

Beste eragile komunitario batzuekin lankidetzan, adinekoentzat interesgarriak diren gaiei buruzko informazio-saioak eskainiko dira, gehienez ordubeteko edo bi orduko

en relación a seguimiento de casos, exposición de charlas de temas de interés, y aquellos aspectos que surjan.

- **Área de relaciones sociales y comunitarias:** aunque esté incluida en el concepto de salud manejado por la OMS, debido a su importancia para este colectivo es fundamental establecer un área exclusiva de relaciones sociales. Desde la idea de apoyo social como cantidad y calidad de relaciones que tiene un individuo, tanto a nivel horizontal como vertical, se incluye en esta área la motivación por trabajar con programas intergeneracionales, entre otros. Se propone realizar una actividad de esta área semestralmente en alguno de los distintos formatos propuestos.

Esta área está orientada a la creación de estos espacios de encuentro y realización de actividades conjuntas entre personas de distintas generaciones, especialmente entre la infancia/ adolescencia y las personas mayores. Los programas intergeneracionales tratan por lo tanto de un conjunto de actividades planificadas, con objetivos concretos y de continuidad en el tiempo.

- **Área de ocio/cultura/educación:** desde la idea de desarrollo personal y grupal del colectivo, y la importancia del ocio como espacio educativo (abarcando aspectos sociales, lúdicos, relacionales...) se proponen diferentes actividades y programas que promuevan la participación y el desarrollo.

En colaboración con otros agentes comunitarios se ofrecerán sesiones informativas, con duraciones de una hora o dos horas como máximo, sobre temas de interés para las personas mayores. Se

iraupenarekin. Hainbat arlori buruzko hitzaldiak ematea proposatzen da, hala nola: lehen sorospenak (Gurutze Gorria edo DYA), bide-segurtasuna (Udaltzaingoa), etxeko segurtasuna (Ertzaintza), erorikoen prebentzioa (Osakidetza), medikamentuen erabilera egokia (farmaziak)...

Prestazio eta jarduera horien guztien ardatz nagusia **Pertsonarengan Oinarritutako Arreta Eredua** aplikatzea izango da, eta erabiltzaileen premiak ikuspegi integrala eta dimentsio askotarikoa kontuan izanda landuko dira. Helburua da ongizatearen eremu guztiei – fisikoa, emozionala, erlazionala eta kognitiboa – modu malgu eta pertsonalizatuan erantzuteko programak eta jarduerak eskaintzea, pertsona bakoitzaren berezitasunera egokitutako arreta bermatzeko.

Era berean, zerbitzuak une oro hartu beharko ditu kontuan erabiltzaileen gaitasunak, lehentasunak eta inguruabar bereziak, eta horrek esku-hartzeak etengabe berrikustea eta egokitzea eskatuko du. Etengabeko hobekuntza- eta doikuntza-dinamika horri esker, arreta eraginkorragoa, ekitatiboagoa eta adinekoen bizi-erritmoekiko eta -ibilbideekiko errespetuzkoagoa izango da.

Jarduera horiek diseinatzeko eta garatzeko funtsezko ardatz gisa, honako premisa hauek ezartzen dira: metodologia parte-hartzailea, sareko lana eta etengabeko ebaluazioa.

Parte hartzeko metodologiak berekin dakar pertsona prozesuaren erdigunean kokatzea, jarduerak definitu, planifikatu eta ebaluatzeko inplikazio aktiboa sustatuz eta haren lehentasunak, interesak eta bizi-proiektuak errespetatuz. Ikuspegi horrek adinekoen autonomia eta protagonismoa indartzeaz gain,

propone realizar charlas sobre diversos ámbitos, como pueden ser: primeros auxilios (Cruz Roja o DYA), Seguridad vial (Policía Municipal), seguridad en el hogar (Ertzaintza), prevención de caídas (Osakidetza), uso adecuado de medicamentos (Farmacias)…

Todas estas prestaciones y actividades tendrán como eje central la aplicación del **Modelo de Atención Centrado en la Persona (MACP)**, abordando las necesidades de las personas usuarias desde un enfoque integral y multidimensional. El objetivo es ofrecer un conjunto de programas y actividades que respondan de manera flexible y personalizada a las diferentes esferas del bienestar —físico, emocional, relacional y cognitivo—, garantizando así una atención ajustada a la singularidad de cada persona.

Asimismo, el servicio deberá considerar en todo momento las capacidades, preferencias y circunstancias particulares de las personas usuarias, lo cual exigirá una revisión y adaptación continua de las intervenciones. Esta dinámica de mejora y ajuste permanentes permitirá una atención más eficaz, equitativa y respetuosa con los ritmos y trayectorias vitales de las personas mayores.

Como ejes fundamentales para el diseño y desarrollo de estas actividades, se establecen las siguientes premisas: la metodología participativa, el trabajo en red y la evaluación continua.

La metodología participativa implica situar a la persona en el centro del proceso, promoviendo su implicación activa en la definición, planificación y evaluación de las actividades, respetando sus preferencias, intereses y proyectos de vida. Este enfoque no solo refuerza la autonomía y el protagonismo de las personas mayores,

esku-hartzeen egokitzapena eta eraginkortasuna ere hobetzen ditu.

Sareko lana funtsezko elementua da arreta integrala, koordinatua eta jasangarria bermatzeko. Udal-baliabideen, eragile komunitarioen, hirugarren sektoreko erakundeen eta sare informalen arteko etengabeko lankidetza dakar, sinergiak erraztuz eta bikoiztasunak saihestuz. Lankidetza egituratu horrek aukera ematen du erantzun koherenteagoak eta eraginkorragoak sortzeko hauskortasun- edo bakardade-egoeran dauden adinekoei eragiten dieten egoeren aurrean.

Azkenik, jarduketen ebaluazio sistematikoa funtsezko tresna da etengabeko hobekuntzarako. Jarraipen- eta ebaluazio-mekanismoak ezarriko dira, jardueren eragina aztertzeko, jardunbide egokiak identifikatzeko, doikuntzak egiteko eta zerbitzuaren kalitatea ziurtatzeko, eraginkortasunaren, efizientziaren, ekitatearen eta erabiltzaileen gogobetetasunaren irizpideetan oinarrituta.

2.6 Zerbitzuaren ezaugarriak

Pasaiako Udalak 12/2008 Legean eta 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera emango du zerbitzu publiko hori.

• Zerbitzua Pasaiako Udalak izendatutako gunean emango da; zehazki, Eskalantegi kaleko 53. behean, Antxoko barrutian.

• Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, goizez eta arratsaldez, Udalak zehazten dituen premien eta eskariaren arabera.

Orientazio-ondorioetarako, eta lizitazio honetan eskaintzak prestatzen laguntzeko

sino que también mejora la adecuación y la efectividad de las intervenciones.

El trabajo en red se concibe como un elemento clave para garantizar una atención integral, coordinada y sostenible. Supone la colaboración permanente entre los diferentes recursos municipales, agentes comunitarios, entidades del tercer sector y redes informales, favoreciendo sinergias y evitando duplicidades. Esta cooperación estructurada permite generar respuestas más coherentes y eficaces ante las diversas situaciones que afectan a las personas mayores en situación de fragilidad o soledad.

Por último, la evaluación sistemática de las actuaciones constituye una herramienta esencial para la mejora continua. Se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan analizar el impacto de las actividades, identificar buenas prácticas, introducir ajustes y asegurar la calidad del servicio en base a criterios de eficacia, eficiencia, equidad y satisfacción de las personas usuarias.

2.6 Características del servicio

El Ayuntamiento de Pasaia prestará este servicio público de acuerdo con lo establecido en la Ley 12/2008 y en el Decreto 185/2015.

• El servicio se desarrollará en el espacio designado por el Ayuntamiento de Pasaia, en concreto, la calle Eskalantegi 53 bajo, en el distrito de Antxo.

• El servicio se prestará de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, según las necesidades y la demanda que determine el Ayuntamiento.

A efectos orientativos y con el único objeto de facilitar la preparación de las ofertas en la presente licitación, se establece como

helburu bakarrarekin, jendaurreko erreferentziazko ordutegi hau ezartzen da:

Goizeko ordutegia: 10:00etatik 13:30era

Arratsaldeko ordutegia: 15:30etik 19:00etara

Udalak ordutegi hori zerbitzuaren beharren arabera doitu ahal izango du, erakunde esleipendunari jakinarazi ondoren.

• Egutegia urtero finkatuko da, irailetik hurrengo urteko uztailera. Talde bakoitzean gehienez 18 plaza egongo dira.

• Ohiko moduan, taldeak ordutegi bereizietan egingo dira (goizez eta arratsaldez); hala ere, hainbat talderen baterako jarduerak aldi berean programatu ahal izango dira: goizeko eta arratsaldeko taldeak elkartuta, edo jarduera elkartuak Elizgain Eguneko Arreta Zentroko taldearekin.

• Talde bakoitzak dinamizatzaile bat izango du gutxienez. Salbuespen gisa, eta egokia bada, hainbat talderekin batera programatutako jarduerak pertsona bakar batek dinamizatu ahal izango ditu.

• Pasaiako Udalak zerbitzuaren eta erabiltzaileen beharretara egokitu ahal izango ditu arestian aipatutako ezaugarriak, enpresa kontratistarekin aldez aurretik adostuta.

2.7 Eremu geografikoa

Jardun-eremu geografiko nagusia Pasai Antxoko barrutira mugatzen da, baina Pasaiako udalerrian erroldatutako pertsona guztiek parte hartu ahal izango dute zerbitzuan, eta, batzuetan, udalerriko beste barruti batzuetan ere egin ahal izango dira

horario de referencia de atención al público el siguiente:

Horario de mañana: de 10:00 a 13:30 horas

Horario de tarde: de 15:30 a 19:00 horas

Este horario podrá ser ajustado por el Ayuntamiento en función de las necesidades del servicio, previa comunicación a la entidad adjudicataria.

• El calendario se fijará anualmente, de septiembre a julio del año siguiente. El número máximo de plazas por grupo será de 18.

• De forma ordinaria, los grupos se llevarán a cabo en turnos horarios diferenciados (mañana-tarde); si bien se podrán programar actividades conjuntas de varios grupos a la vez: con los grupos de mañana y tarde a la vez, o actividades conjuntas con el grupo del Centro de Atención Diurna Elizgain.

• Cada grupo contará como mínimo con una persona dinamizadora. Excepcionalmente y siempre que sea adecuado, las actividades programadas de forma conjunta con varios grupos podrán ser dinamizadas por una única persona.

• El Ayuntamiento de Pasaia podrá adaptar las características mencionadas anteriormente a las necesidades del servicio y de las personas usuarias, previo acuerdo con la empresa contratista.

2.7 Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de actuación principal se ciñe al distrito de Pasai Antxo, aunque podrán participar en el servicio todas las personas empadronadas en el municipio de Pasaia, y puntualmente, podrán llevarse a cabo actividades en otros distritos del municipio.

jarduerak.

3. Antolaketa

3.1 Zerbitzuaren atxikipena

Kontratatutako zerbitzua Gizarte Ekintza Sailari atxikita egongo da, eta programaren ardura izango duen gizarte-langile bat esleituko da, zerbitzu hori koordinatzeko eta gainbegiratzeko.

Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Saileko langileek honako zeregin hauek beteko dituzte, besteak beste:

• Udalerriaren beharrak antzematea.
• Zerbitzuaren araudia egitea.
• Erantzun gabeko eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
• Zerbitzua ematearen ondoriozko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
• Zerbitzua eskuratzeko eskaeretan agertzen diren beharren diagnostikoa eta balorazioa egitea.
• Zerbitzua eskuratzeko eta esleitzeko eskaerak kudeatzea.
• Erabiltzailearen arreta planifikatzea.
• Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea.
• Erabiltzaileen egoeraren jarraipen orokorra egitea, eta zerbitzuaren kalitatea eta bilakaera ebaluatzea.
• Zerbitzuan alta emanda dauden pertsonak, behin betiko bajak eta aldi baterako eteteak zehaztea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea.

Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu Gizarte Ekintza Saila ez den beste erakunde bati, sail hori arduratuko baita eskumen horiek bere langileen bidez egikaritzeaz.

3. Organización

3.1 Adscripción del servicio

El servicio contratado estará adscrito al Departamento de Acción Social, y se asignará un/a trabajador/a social responsable del programa para la coordinación y supervisión de este servicio.

El personal del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia desempeñará, entre otras, las siguientes tareas:

• Detección de necesidades del municipio.
• Elaboración de la normativa del servicio.
• Recibir información sobre la demanda no atendida.
• Supervisión y control de la publicidad derivada de la prestación del servicio.
• Diagnóstico y valoración de las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
• Gestión de solicitudes de acceso y de adjudicación del servicio.
• Planificación de la atención de la persona usuaria.
• Determinación de la aportación económica de la persona usuaria.
• Seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluación de la calidad del servicio y evolución del mismo.
• Determinación y comunicación a la entidad adjudicataria de las personas dadas de alta en el servicio, bajas definitivas y suspensiones temporales.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada o delegada a otra entidad que no sea el Departamento de Acción Social, quien se encargará de su ejercicio a través de su personal.

3.2 Zerbitzua ematea

Pasaiako Udalak "Finiren Txokoa" Eguneko Arreta Zerbitzuaren enpresa esleipendunaren esku jarriko ditu behar diren lokalak, kontratatutako enpresarentzat inolako gasturik eragin gabe, egokitzapena eta energia-kontsumoa barne.

Zehazki, "Finiren Txokoa" Eguneko Arreta Zerbitzua behar bezala emateko, Pasai Antxoko Eskalantegi kaleko 53. zenbakiko beheko solairua egokitu da.

3.3 Metodologia. Esku-hartze mailak eta jarduera-eremuak

Esku hartzeko metodologia aktiboa eta parte hartzekoa proposatzen da. Horren bitartez, talde-dinamika aprobetxatuz, erabiltzaileen ekimenak sortu eta bultzatuko dira, beren behar eta nahien arabera. Jardueren dinamizatzailearen zeregina dinamika hori erraztea eta motibatzea izango da une oro, eta, horretarako, garatzen den jarduerarako teknika egokiak erabiliko ditu.

Zerbitzuak banakako zein taldeko esku-hartzeak egingo ditu, baita esku-hartze komunitarioa ere:

- **Eremu indibiduala:** esku-hartzeak pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduan izango du oinarria. Eredu horren arabera, jarduerak pertsonaren beharretara, nahietara eta gaitasunetara egokituko dira, eta kasua, beharrezkoa denean, erreferentziazko gizarte-langilearengana bideratuko da, esku-hartze bateratu eta koordinatu baterako.

Egiten diren jarduerak prebentziozkoak izango dira, eta parte-hartze aktiboa sustatuko dute,

3.2 Prestación del servicio

El Ayuntamiento de Pasaia pondrá a disposición de la empresa adjudicataria del Servicio de Atención Diurna “Finiren Txokoa” los debidos locales, sin que suponga gasto alguno para la empresa contratada, incluyendo el acondicionamiento y el consumo energético.

Concretamente, para la adecuada prestación del Servicio de Atención Diurna “Finiren Txokoa”, se habilita el espacio ubicado en la calle Eskalantegi 53 bajo, de Pasai Antxo.

3.3 Metodología. Niveles de intervención y ámbitos de actuación

Para la intervención se propone una metodología activa y participativa mediante la que, aprovechando la dinámica grupal, se generen y potencien las iniciativas de las personas usuarias en relación con sus necesidades y deseos. El papel de la persona dinamizadora de las actividades será en todo momento facilitador y motivador de esta dinámica, utilizando para ello técnicas adecuadas a la actividad que se desarrolle.

El servicio llevará a cabo intervenciones tanto individuales como colectivas, así como intervención comunitaria:

- **Ámbito individual:** la intervención estará basada en el modelo de atención centrado en la persona que consiste en adecuar las actividades a sus necesidades, deseos y capacidades; y derivar el caso, cuando sea necesario, a su trabajadora social de referencia para una intervención conjunta y coordinada.

Las actividades que se realicen tendrán un carácter preventivo y fomentarán la participación activa potenciando la iniciativa

erabiltzaileen ekimena sustatuz.

- **Talde-eremua:** dinamizatzaileek talde-ekintzak egingo dituzte, tailer eta jarduera iraunkorrak antolatuz, erabiltzaileen arteko gizarte-harremanak eta haien integrazioa eta taldearen kohesioa sustatzeko.

- **Komunitate-eremua:** teknikari dinamizatzaileek ekintzak egingo dituzte zaurgarritasun- eta/edo hauskortasun-egoeran dauden adinekoak beren ingurune hurbilenean integratzen direla bermatzeko eta, horrela, Pasaia lagunkoiagoa eraikitzeko. Horretarako, funtsezkoa da komunitatean dauden baliabideak ezagutzea eta zerbitzuaren jarduerak komunitate-bizitzan integratzea.

Ildo horretan, Hauskor programak eta Antxoko programa komunitarioak eguneko zerbitzuaren plangintzan sartuta egon behar dute; izan ere, programa horiek hauskortasun-, kalteberatasun- eta mendekotasun moderatuko egoeran dauden adinekoen parte-hartzea sustatzen dute, dauden baliabide sozial eta komunitarioetara hurbilduz.

Zerbitzuaren definizioan jasotzen den bezala, izaera orokorreko esku-hartze bat proposatzen da, elkarren artean lotutako jarduera multzo bat egiteko. Helburua da arazoak prebenitzea (emozionalak eta/edo psikosozialak) eta onuradunen bizi-kalitatea hobetzea.

3.4 Esku hartzeko prozedurak

Gizarte Ekintza Sailak bideratutako pertsona guztiei emango zaie arreta, eta enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu

de las personas usuarias.

- **Ámbito grupal:** el personal dinamizador realizará acciones grupales organizando talleres y actividades permanentes, con el fin de promover las relaciones sociales entre las personas usuarias y su integración en el propio grupo y la cohesión del mismo.

- **Ámbito comunitario:** el personal técnico dinamizador realizará acciones de cara a garantizar la integración de las personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o fragilidad en su entorno más cercano y construir así una Pasaia más amigable. Para ello es fundamental conocer los recursos existentes en la comunidad e integrar las actividades del servicio en la vida comunitaria.

En este sentido, los programas Hauskor y el Programa comunitario de Antxo deben de estar incorporados en la planificación del servicio diurno, ya que estos programas fomentan la participación de las personas mayores que se encuentran en situación de fragilidad, vulnerabilidad y dependencia moderada mediante la aproximación a los recursos sociales y comunitarios existentes.

Tal y como se recoge en la definición del servicio, se propone una intervención de carácter global, en la que se realicen un conjunto de actividades conectadas entre sí. Se trata de prevenir problemáticas (emocionales y/o psicosociales) y de mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias.

3.4 Procedimientos de intervención

Se atenderá a todas las personas derivadas por el Departamento de Acción Social, y la empresa adjudicataria asumirá los objetivos de intervención socioeducativa y psicosocial

planteatzen diren gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzearen eta esku-hartze psikosozialaren helburuak. Era berean, horri buruz eskatzen diren balorazioak eta txostenak egingo dira.

Zerbitzua ematen den bitartean, berehalako erantzuna behar duten salbuespenezko edo premiazko egoerak gerta daitezke. Egoera horiei estaldura egokia emateko, egoera mota bakoitzaren izaerara egokitzen diren jarduera-protokolo espezifikoak zehaztuko dira eta operatibo egongo dira, esku-hartzea arina, koordinatua eta eraginkorra izango dela bermatzeko. Egoera horiek honako hauek izan daitezke:

• Langileak laneko baja hartzen duenean.
• Erabiltzailearen larrialdi medikoa denean.
• Erabiltzailea ez bada zentrora joaten aldez aurretik abisatu gabe, zentroko langileak harekin edo familiako kide batekin harremanetan jartzen saiatuko dira.
• Hiltzen denean.
• Zentroan indarkeria-egoera bat dagoenean.
• Jazarpen-egoera baten aurrean.
• Gerta daitezkeen salbuespenezko eta premiazko beste egoera batzuk direnean.

3.5 Erakunde esleipendunaren betebehar orokorrak

Baldintza-agiri honetan eta aplikatu beharreko gainerako araudian jasotako betebeharrak alde batera utzi gabe, erakunde esleipendunak honako betebehar hauek izango ditu, besteak beste:

• Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin lankidetzan aritzea banakako, taldeko eta komunitateko esku-hartzeak abian jartzeko, horien jarraipena egiteko eta ebaluatzeko. Ildo horretan, deitutako bileretan parte hartuko du eta eskatzen zaizkion txostenak egingo ditu. Alde horretatik, enpresa adjudikaziodunak

que se plantean. Asimismo, se realizarán las valoraciones e informes que se soliciten al respecto.

Durante la prestación del servicio, pueden presentarse situaciones excepcionales o de carácter urgente que requieran una respuesta inmediata. Para dar una adecuada cobertura a estas circunstancias, deberán estar definidos y operativos protocolos de actuación específicos, adaptados a la naturaleza de cada tipo de situación, que garanticen una intervención ágil, coordinada y eficaz. Estas circunstancias pueden ser las siguientes:

• En caso de baja laboral del personal.
• Urgencia médica de la persona usuaria.
• En caso de que la persona usuaria no acuda al centro sin previo aviso, el personal del centro intentará ponerse en contacto ya sea con ella o con un miembro de la familia.
• Fallecimiento.
• Ante una situación de violencia en el centro.
• Ante una situación de acoso.
• Otras situaciones excepcionales y urgentes que puedan producirse.

3.5 Obligaciones generales de la entidad adjudicataria

Sin perjuicio de las restantes obligaciones contenidas en el presente Pliego y demás normativa aplicable, la entidad adjudicataria estará sujeta, entre otras, a las siguientes obligaciones:

• Colaborar con el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia en la puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las intervenciones individuales, grupales y comunitarias. En esta línea, participará en las reuniones a las que sea convocada y elaborará los informes que se le soliciten. En este sentido la empresa adjudicataria

Hauskor programekin eta Antxoko programa komunitarioarekin koordinatuta egin behar du lan.

• Zerbitzuen programazio orokorra diseinatzea eta Gizarte Zerbitzuen Sailera bidaltzea, gauzatu aurretik onar dezan.
• Zerbitzua emateko behar diren pertsonak kontratatzea, agiri honetan jasotakoaren arabera.

• Zerbitzuak ematen dituzten profesionalek egindako lanen jarraipena eta ikuskapena.

• Zerbitzuen urteko ebaluazioa egitea, Gizarte Zerbitzuen Sailean aurkeztuko duen memoria baten bidez. Nolanahi ere, beste arlo batzuen artean, memorian honako hauek jasoko dira: garatutako jarduerek zein inpaktu izan duten agertuko da; praktika egokiak identifikatuko dira; egin beharreko egokitzapenak erantsiko dira; eta hobekuntzarako proposamenak egingo dira. Horiek guztiak zerbitzuaren kalitatea bermatzera bideratuta daude, eraginkortasunaren, efizientziaren, ekitatearen eta erabiltzaileen gogobetetasunaren irizpideen arabera.

• Zerbitzua etenik gabe ematea, zehaztutako ezaugarrien arabera. Plantillan gertatzen diren bajak berehala ordeztu beharko dira, eta aldez aurretik Gizarte Ekintza Sailaren aurrean egiaztatu beharko da ordezkoek bete beharreko lanpostuetarako ezarritako baldintzak betetzen dituztela.

• Zerbitzuan gorabeheraren bat gertatuz gero, Gizarte Ekintza Sailari zuzenean jakinaraztea.

• Laneko segurtasunaren eta higienearen arloan indarrean dauden lege-xedapenak betetzea, eta lan-istripuei dagokien guztiaren erantzukizuna bere gain hartzea.
• Eskaintzen dituen lanen, prestazioen eta

tiene la obligación de trabajar de forma coordinada con los programas Hauskor y el programa comunitario de Antxo.

• Diseñar la programación general de los servicios y remitirla al Departamento de Servicios Sociales para la aprobación previa a su ejecución.
• Contratar a las personas necesarias para la prestación del servicio en los términos recogidos en este pliego.
• Seguimiento e inspección de los trabajos realizados por los/as profesionales que realizan los servicios.

• Realizar una evaluación anual de los servicios, a través de una memoria que presentará al Departamento de Servicios Sociales. En todo caso, la memoria deberá incluir, entre otros aspectos, elementos que permitan analizar el impacto de las actividades desarrolladas, identificar buenas prácticas, introducir los ajustes necesarios y formular propuestas de mejora. Todo ello orientado a garantizar la calidad del servicio conforme a criterios de eficacia, eficiencia, equidad y satisfacción de las personas usuarias.

• Prestación ininterrumpida del servicio de acuerdo con las características especificadas. Las bajas producidas en la plantilla deberán ser sustituidas inmediatamente, y deberá acreditarse previamente ante el Departamento de Acción Social que las personas sustitutas cumplen los requisitos establecidos para el puesto de trabajo a desarrollar.
• Comunicar directamente al Departamento de Acción Social cualquier incidencia que se produzca en el servicio.
• Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y asumir la responsabilidad sobre todo lo referente a los accidentes laborales.
• Velar por la calidad técnica de los trabajos, prestaciones y servicios que ofrezca, así

zerbitzuen kalitate teknikoa zaintzea, bai eta Administrazioari edo hirugarrenei eragin dakizkiekeen ondorioak ere, baldin eta kontratua gauzatzean omisioak, akatsak, metodo desegokiak edo ondorio desegokiak badaude. Ikusten diren akatsak Administrazioaren agindu baten edo Administrazioak ezarritako baldintzen ondorio zuzena direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.

• Langileen puntualtasunari eta zerbitzuari buruzko informazioa eta kontrola.
• Kontratua gauzatzeko, garraio-zerbitzua eskaintzen bada eta zerbitzu nagusiaren esleipenduna ez den beste enpresa batek hornitzen badu, bi enpresek hartu beharko dute beren gain koordinazio eraginkorra ezartzeko eta mantentzeko erantzukizuna. Baterako betebeharra izango da komunikazio arina bermatzea, bai eta eskatutako lekualdaketak behar bezala planifikatu eta gauzatzea ere, zerbitzua garaiz eta behar bezala emango dela ziurtatuz. Erakunde kontratatzaileak ez du erantzukizunik hartuko tartean dauden alderdien arteko koordinaziorik ezak eragindako gorabeherengatik.
• Plangintzan aurreikusitako jarduerak garatzeko behar den material suntsikorrez hornitzea.
• Arretako langileen egonkortasuna bermatzea.
• Zerbitzuaren hileroko fakturazioa (11 hileroko), fakturazio-hilabetea eta zerbitzuaren kontzeptua zehaztuta. Gainera, hilero, fakturarekin batera, zehaztapen hauek bidali beharko ditu:

- Zerbitzuetan izandako gorabeherak.
- Material-gastu espezifikoak.
- Egunero garbitzea zerbitzurako erabiltzen diren instalazioak eta tresnak. Garbiketako produktu eta tresna guztiak esleipendunak ordainduko ditu.

como por las eventuales consecuencias para la Administración o para terceras personas, derivadas de omisiones, errores, métodos inadecuados o consecuencias indebidas en la ejecución del contrato. Únicamente quedará exenta de responsabilidad cuando los defectos que se observen sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ésta.
• Control e información de puntualidad del personal y asistencia al servicio.
• En caso de que se ofrezca servicio de transporte como parte de la ejecución del contrato, y este sea provisto por una empresa distinta a la adjudicataria del servicio principal, ambas empresas deberán asumir la responsabilidad de establecer y mantener una coordinación efectiva. Será obligación conjunta garantizar una comunicación fluida, así como la adecuada planificación y ejecución de los traslados requeridos, asegurando que el servicio se preste en tiempo y forma. La entidad contratante no asumirá responsabilidad por incidencias derivadas de una falta de coordinación entre las partes involucradas.
• Suministro de material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en la planificación.
• Garantizar la estabilidad del personal de atención.
• Facturación mensual del servicio (11 mensualidades), especificando el mes de facturación y el concepto del servicio. Además, deberá remitir mensualmente junto con la factura las siguientes especificaciones:

- Incidencias producidas en los servicios.
- Gastos específicos de material.
- Efectuar la limpieza diaria de las instalaciones y enseres destinados al servicio. Todos los productos y útiles de limpieza serán por cuenta del adjudicatario/a.

4. Giza baliabideak

Zerbitzuari esleitutako enpresak antolaketa-egitura bat aurreikusi beharko du, baldintza-agiri honetan aurreikusitako zerbitzuak hobeto eman ahal izateko. Helburu nagusia erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzea izango da.

Baldintza-agiri honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak zerbitzu horiek bermatzeko behar diren langileak, azpiegiturak eta ekipamendua izango ditu, aplikatzekoa den araudian ezarritako gutxienekoen arabera. Era berean, langile horiek sortutako kostu guztiak bere gain hartu beharko ditu, eta ez du inola ere administrazio-loturarik izango Pasaiako Udalarekin. Udalak ez du bere gain hartuko enpresaren eta langileen arteko harremanen ondoriozko erantzukizunik.

Profesionalen eta zerbitzuen kudeaketarako koordinatzaile bat izango du. Talde profesionalak eman beharreko zerbitzuak eta eginkizunak behar bezala betetzeko behar den prestakuntza izango du.

Eskaintzan, profesional-taldearen antolaketa aurkeztuko da, kide bakoitzaren eginkizunak zehaztuta, emandako arreta zuzena edo zeharkakoa izan. Proposatutako profesional guztien curriculuma ere erantsiko da.

Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Saila arduratuko da kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta kontrola egiteaz, eta, horretarako, ezarritako mekanismoetara eta jardueren etengabeko ikuskapenera joko du.

4.1 Eguneko Arreta Zerbitzurako langileak

4. Recursos humanos

La empresa adjudicada del servicio deberá prever una estructura organizativa que permita la mejor prestación de los servicios previstos en este pliego. El objetivo principal consistirá en la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias.

Cada uno de los servicios especificados en el presente pliego dispondrá del personal, infraestructuras y equipamiento necesario para garantizarlos, de acuerdo con los mínimos establecidos en la normativa aplicable. Asimismo, deberá asumir todos los costes generados por dicho personal, que en ningún caso tendrá vínculo administrativo con el Ayuntamiento de Pasaia. El Ayuntamiento no asumirá ninguna responsabilidad derivada de las relaciones entre la empresa y su personal.

Contará con una persona coordinadora para la gestión de profesionales y servicios. El equipo profesional contará con la formación necesaria para el adecuado desempeño de los servicios y funciones que deban prestarse.

En la oferta, se presentará la organización del equipo de profesionales, especificando las funciones de cada integrante, independientemente de que la atención prestada sea directa o indirecta. Se adjuntará asimismo el currículum de cada una de las personas profesionales propuestas.

El Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia será el encargado de realizar el seguimiento y control de los servicios contratados, recurriendo para ello a los mecanismos establecidos y a la supervisión continua de las actividades.

4.1 Personal para el Servicio de Atención Diurna

• Koordinatzailea: honako titulazio hau izan beharko du: Gradua Gizarte Lanean edo Gizarte Hezkuntzan; hala badagokio, diplomatura edo lizentzia gizarte-zientziekin lotutako edozein diziplinatan; edo prestakuntza edo kualifikazio profesional baliokidea eskaintzen duen beste titulazio bat. Gainera, profesionalak gutxienez bi urteko esperientzia egiaztatu beharko du gizarte-zerbitzuen eremuko zerbitzuren bateko koordinatzaile gisa. Gainera, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuaren C1 gaitasun mailaren pareko maila egiaztatu beharko dut ahoz nahiz idatziz.

Eginkizunak:

- Zerbitzuko teknikari dinamizatzailearekin koordinatzea, ezarritako helburuen betetze-maila baloratzeko.
- Aldian-aldian zerbitzuaren ardura duen udal-teknikariarekin koordinatzea, zerbitzuaren martxa egokia baloratzeko.

• Erreferentziako teknikaria/dinamizatzailea: bere gain hartuko ditu "Hauskortasun-egoeran eta mendekotasun moderatuan dauden adinekoentzako udal-zerbitzuaren proiektuan" jasotako eginkizunak, eta psikologiako, gizarte-laneko edo gizarte-hezkuntzako graduduna izango da, hala badagokio, gizarte-zientziekin lotutako edozein diziplinatako diplomatura, gradua edo lizentziatura, edo lanbide-prestakuntza edo -kualifikazio baliokidea eskaintzen duen beste titulazio bat. Profesional horrek gutxienez urtebeteko esperientzia egiaztatuko du kalteberatasun-egoeran, hauskortasun-egoeran edo mendekotasun-maila moderatuaren egoeran dauden adineko pertsonekin egiten diren esku-hartze indibidual edo kolektiboetan. Gainera, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko C1 tituluaren baliokidea den euskara-tituluren bat duela egiaztatu beharko du.

• Coordinador/coordinadora: esta figura deberá disponer de la titulación siguiente: Grado en Trabajo Social o Educación Social; en su caso, diplomatura o licenciatura en cualquier disciplina relacionada con ciencias sociales; u otra titulación que ofrezca formación o cualificación profesional equivalente. Además el/la profesional deberá acreditar una experiencia de al menos dos años como coordinador/a de algún servicio del ámbito de los servicios sociales. Además, deberá acreditar, tanto oralmente como por escrito, el nivel de competencia equivalente al C1 del Marco Común Europeo de Referencia.

Funciones:

- Coordinarse con la técnico/a dinamizador/a del servicio para valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Coordinarse periódicamente con la técnico municipal responsable del servicio para valorar la correcta marcha del servicio.

• Técnico/a referente/dinamizadora: asumirá las funciones recogidas en el “Proyecto del servicio municipal para personas mayores en situación de fragilidad y dependencia moderada” y será graduada en psicología, trabajo social u educación social, en su caso, diplomatura, grado o licenciatura en cualquier disciplina relacionada con ciencias sociales; u otra titulación que ofrezca formación o cualificación profesional equivalente. Este/a profesional acreditará una experiencia de al menos un año en intervenciones individuales o colectivas con personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad o con grado moderado de dependencia. Además, deberá acreditar estar en posesión de algún título de Euskera equivalente al C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Eginkizunak:

- Zerbitzuko jarduera guztiak planifikatzea eta programatzea, pertsona ardatz duen eta komunitatean integratzera bideratuta dagoen arreta-metodologia kontuan hartuta.
- Jarduerak eta materialak moldatzea, egokitzea eta eguneratzea, ahalik eta esanguratsuenak, parte-hartzaileenak, estimulatzaileenak eta motibatzaileenak izan daitezen.
- Zerbitzuaren errealitatea ezagutzea eta lokala ondo erabiltzen eta kudeatzen laguntzea, baita zerbitzua komunitatean integratzen ere.
- Zerbitzuaren hiru hilean behingo balorazioa eta urteko memoria egitea.
- Zerbitzuaren eta banakako eta taldeko esku-hartzearen funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren fitxak, jarraipen-orriak eta abar betetzea.
- Auzoan zerbitzua ikusarazteko ekintzak ezartzea, pertsona ahulenei gizarte-laguntza emateko baliabide gisa.
- Hauskor udal-programekin eta Antxoko programa komunitarioarekin koordinatzea.
• Beste laguntza-profesional batzuk: terapeuta okupazionalak, kirol-teknikariak, etab.

Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ematera bideratzen dituen langile laguntzaileek – hala nola garbitzaileak, terapia okupazionaleko profesionalak, kirol-teknikariak edo beharrezkotzat jotzen diren beste profil batzuk – esleitzen zaizkien zeregin espezifikoen arabera beteko dituzte beren eginkizunak, beren kategoria profesionalarekin eta prestakuntzarekin bat etorriz eta zerbitzuaren beharren arabera. Eginkizun horiek ikastetxeko teknikari dinamizatzailearekin koordinatuta egin beharko dira, esku-hartze koherentea, eraginkorra eta zerbitzuaren helburuetara egokitua bermatzeko. Era berean, bat etorri beharko dute egindako

Funciones:

- Planificar y programar todas las actividades del servicio teniendo en cuenta la metodología de atención centrada en la persona y orientadas a su integración en la comunidad.
- Adaptar, adecuar y actualizar las actividades y los materiales para que estos sean lo más significativos, participativos, estimuladores y motivadores posibles.
- Conocer la realidad del servicio y colaborar en el buen uso y gestión del local, así como en la integración del servicio en la comunidad.
- Realizar valoración trimestral y memoria anual del servicio.
- Cumplimentar fichas, hojas de seguimiento, etc. necesarias para el buen funcionamiento del servicio y de la intervención individual y grupal.
- Implementar acciones orientadas a la visibilización del servicio en el barrio como recurso de apoyo social a las personas más frágiles.
- Coordinarse con los programas municipales Hauskor y el Programa comunitario de Antxo.
• Otros profesionales de apoyo: terapeutas ocupacionales, técnicos deportivos etc.

El personal de apoyo que la empresa adjudicataria destine a la ejecución del servicio —tales como personal de limpieza, profesionales de terapia ocupacional, técnicos/as deportivos/as u otros perfiles que se consideren necesarios— desarrollará sus funciones conforme a las tareas específicas que le sean asignadas, en coherencia con su categoría profesional y formación, y de acuerdo con las necesidades del servicio. Estas funciones deberán realizarse en coordinación con la técnica dinamizadora del centro, con el fin de garantizar una intervención coherente, eficaz y ajustada a los objetivos del servicio. Asimismo, deberán estar alineadas con la

jardueraren izaerarekin eta kasu bakoitzean aplikatzekoa den hitzarmen kolektiboarekin.

• Garbiketa-zerbitzuari dagokionez: enpresa adjudikaziodunak aukera izango du eguneroko garbiketa-zerbitzuaz arduratuko diren langileak zuzenean kontratatzeko, edo, bestela, zerbitzu hori hirugarren enpresa bati azpikontratatzeko. Nolanahi ere, zerbitzu hori behar bezala gauzatzeko fakturazioa eta erantzukizuna bere gain hartuko ditu.

Eguneko Arreta Zerbitzuko profesionalei dagokienez, Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko Hitzarmen Kolektiboa aplikatuko zaie, edo, hala badagokio, zerbitzua ematen duen pertsonaren lanpostuaren edo profil profesionalaren ezaugarrien arabera aplikatzekoa dena (adibidez, garbiketa-hitzarmenak, terapia okupazionala, kirol-teknikaria edo garatutako funtzioen izaeraren arabera dagozkion beste batzuk).

4.2 Langileen prestakuntza

Esleipendunak urteko prestakuntza-plan bat aurkeztu beharko du zerbitzuak emango dituzten langileentzat. Prestakuntza-ordu horiek esleipendunak ordainduko ditu.

5. Ekipamendua, materiala eta euskarri teknikoak

Pasaiako Udalak zerbitzuaren eta enpresa esleipendunaren eskura jarriko ditu Eguneko Arreta Zerbitzua kudeatzeko oinarrizko espazioak eta altzariak. Horretarako, Pasaiako Udalak zerbitzuaren esku jarriko ditu lokalak, kontratatutako enpresari inolako gasturik eragin gabe, egokitzapena eta energia-kontsumoa barne.

naturaleza de la actividad desempeñada y con el convenio colectivo que resulte de aplicación en cada caso.

• Con respecto al servicio de limpieza: la empresa adjudicataria podrá optar por la contratación directa del personal encargado del servicio diario de limpieza o, alternativamente, subcontratar dicho servicio a una tercera empresa, asumiendo en todo caso la correspondiente facturación y responsabilidad sobre su correcta ejecución.

En cuanto a los/las profesionales del Servicio de Atención Diurna será de aplicación el Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa, o, en su caso, aquel que resulte de aplicación en función de las características del puesto o del perfil profesional de la persona que preste efectivamente el servicio (por ejemplo, convenios de limpieza, terapia ocupacional, técnico/a deportivo/a u otros que correspondan según la naturaleza de las funciones desarrolladas).

4.2 Formación del personal

La adjudicataria deberá presentar un Plan de Formación anual dirigido al personal que vaya a desarrollar los servicios. Estas horas de formación correrán a cargo de la adjudicataria.

5. Equipamiento, material y soportes técnicos

El Ayuntamiento de Pasaia pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria los espacios y mobiliario básico para la gestión del Servicio de Atención Diurna. Para tal fin, el Ayuntamiento de Pasaia pondrá a disposición del servicio los debidos locales, sin que suponga gasto alguno para la empresa contratada, incluyendo el acondicionamiento y el consumo energético.

1) Como ya se ha dicho, para la adecuada

1) Esan bezala, "Finiren Txokoa" Eguneko Arreta Zerbitzua behar bezala emateko, Pasai Antxoko Eskalantegi kaleko 53. zenbakiko beheko solairua aurreikusten da, baita ekipamendu hau ere:

- Altzariak (mahaiak eta aulkiak)
- Armairuak
- Gimnasiarako materiala
- Telebista
- Ordenagailua
- Inprimagailua

Zerbitzua ematen hastean, erakunde esleipendunarekin batera, zentroan dauden ondasun, altzari, tresna eta material guztien inbentario xehatua egingo da (altzariak, kirol-ondasunak eta -materialak, baxera, ekipo informatikoak, etxetresna elektrikoak eta ikus-entzunezkoak, besteak beste). Inbentario hori zerbitzuaren prestazioa amaitzean egiaztatu beharko da, kontratua suntsiarazten edo amaitzen bada, ondasunak behar bezala itzultzen eta kontserbatzen direla bermatzeko.

Entitate esleipenduna izango da inbentariatutako ondasunak behar bezala kontserbatzearen eta arduraz erabiltzearen erantzulea, eta bere jarduerari edo zabarkeriari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik kaltetu edo galdutako ondasunak birjarri edo ordaindu beharko ditu. Ezin izango zaio inola ere erantzukizunik eskatu materiala erabilera normal eta arruntaren ondorioz hondatzeagatik.

2) Enpresa esleipendunak elementu hauek aurkeztu beharko ditu:

• Telefono mugikorrak eta programa informatikoak, zerbitzuak behar bezala ematen direla bermatzeko.

ejecución del Servicio de Atención Diurna “Finiren Txokoa”, se prevé el espacio ubicado en la calle Eskalantegi 53 bajo, de Pasai Antxo. así como el siguiente equipamiento:

• Mobiliario (mesas y sillas)
• Armarios
• Material para gimnasia
• Televisión
• Ordenador
• Impresora

Al inicio de la prestación del servicio, se elaborará conjuntamente con la entidad adjudicataria un inventario detallado de todos los bienes, muebles, enseres y materiales existentes en el centro (incluyendo mobiliario, bienes y materiales deportivos, vajilla, equipos informáticos, electrodomésticos y audiovisuales, entre otros). Dicho inventario deberá ser objeto de comprobación al finalizar la prestación del servicio, en caso de resolución o terminación del contrato, a fin de garantizar la adecuada devolución y conservación de los bienes.

La entidad adjudicataria será responsable de la correcta conservación y uso diligente de los bienes inventariados, y deberá reponer o indemnizar aquellos que resulten dañados o extraviados por causas imputables a su actuación o negligencia, sin que en ningún caso se le pueda exigir responsabilidad por el deterioro derivado del uso normal y ordinario del material.

2) La empresa adjudicataria deberá aportar los siguientes elementos:

• Teléfonos móviles y programas informáticos que garanticen la correcta prestación de los servicios.

• Medios técnicos de comunicación y control

• Komunikazio- eta kontrol-bitarteko teknikoak (langileentzako mugikorrak, posta elektronikoa), zerbitzuari zuzenean edo zeharka lotutako talde profesional osoaren eta Gizarte Ekintza Saileko langileen arteko komunikazioa bermatzen dutenak, zerbitzua behar bezala emateko zerbitzuaren hasierei, aldaketei, bajei eta gorabeherei buruzko eguneroko komunikazioetan.

• Zerbitzuaren enpresa esleipendunak bere gain hartu beharko ditu zerbitzua ematetik eratorritako gastu guztiak, komunikazioei dagozkienak (telefono-gastuak) eta erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezkoak diren material eta zerbitzuei dagozkienak barne (hala nola, inprimagailuaren mantenua, bulego-materiala, etab.). Besteak beste, honako hauek sartzen dira: material suntsikorra eskuratzea eta erabiltzea jarduerak egiteko (adibidez, eskulanak), jolas-jardueretarako materiala erostea (adibidez, mahai-jokoak), garbiketarako behar diren produktuak eta tresnak (esku-xaboia, komuneko eta eskutako papera, etab.), bai eta langile profesionalen garraio-gastuak ere, erabiltzaileei udalerritik kanpo laguntzea beharrezkoa den kasuetan.

• Kontratatutako enpresari dagokio ekipo profesionalak zerbitzua behar bezala garatzeko behar duen material suntsikorra eta ez-suntsikorra entregatzea.
• Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu kontratu honetan jasotako jarduerak gauzatzearen ondoriozko gastu guztiak, eta horrek ez dio inolako kostu gehigarririk eragingo erakunde kontratatzaileari.

6. Kontrola eta ebaluazioa

Enpresa esleipendunak zerbitzuaren ebaluazio-, justifikazio- eta kontrol-proposamen bat egingo du, urtero aurkeztu

(móviles para el personal, correo electrónico) que garanticen la comunicación entre todo el equipo profesional vinculado directa o indirectamente al servicio y al personal del Departamento de Acción Social, al objeto de una correcta prestación del servicio en las comunicaciones diarias relativas a los inicios, modificaciones, bajas e incidencias del servicio.

• La empresa adjudicataria del servicio deberá asumir todos los gastos derivados de la prestación del mismo, incluyendo los relativos a las comunicaciones (gastos telefónicos) y a los materiales y servicios necesarios para la atención directa a las personas usuarias (tales como, mantenimiento de impresora, material de oficina, etc.) . Entre otros, se considerarán incluidos los siguientes: adquisición y uso de material fungible para la realización de actividades (como trabajos manuales), adquisición de material para actividades lúdicas (por ejemplo, juegos de mesa), productos y utensilios necesarios para la limpieza (jabón de mano, papel higiénico y de mano, etc), así como los gastos de transporte del personal profesional en aquellos casos en los que sea necesario el acompañamiento de personas usuarias fuera del municipio.
• Corresponde a la empresa contratada la entrega del material fungible y no fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio por el equipo profesional.
• Todos los gastos derivados de la ejecución de las actividades contempladas en el presente contrato serán asumidos en su totalidad por la empresa adjudicataria, sin que ello suponga coste adicional alguno para la entidad contratante.

6. Control y evaluación

La empresa adjudicataria elaborará una propuesta de evaluación, justificación y control del servicio en una memoria que deberá presentar anualmente y en la que

beharko duen memoria batean. Memoria horretan, gutxienez, honako hauek zehaztu beharko ditu:

- Zerbitzu bakoitzaren erabiltzaile/parte-hartzaile kopurua eta urtean zeharreko aldaketak (altak eta bajak). Datuak sexuaren eta adin-tarteen arabera bereizita aurkeztu beharko dira.
- Zerbitzu guztien helburuak lortzeko egindako jarduerak.
- Zerbitzuetan aurkitutako gorabeherak eta zailtasunak.
- Hobetzeko proposamenak eta hautemandako beharrak.
- Datorren urterako programazioa.
- Erabiltzaileen eta/edo senideen gogobetetasuna ebaluatzea.

7. Beste alderdi batzuk

1) Kontratatutako zerbitzuak Gizarte Zerbitzuen Sailak ikuskatuko ditu. Erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

2) Gizarte Ekintza Saileko teknikari arduradunek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatu ahal izango dituzte erakunde esleipenduneko talde profesionalarekin, zerbitzuaren kudeaketari eta garapen orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko, bai eta jarduketak koordinatzeko ere.

3) Enpresa esleipendunak langileen etengabeko prestakuntza bermatuko du, eta birziklatze profesionaleko ikastarora joatea sustatuko du.

4) Kontratu honetan ezarritakoaz gain, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko dira.

5) Erakunde esleipendunak behar diren neurri

deberá detallar como mínimo:

- Número de personas usuarias/participantes de cada servicio y variaciones a lo largo del año (altas y bajas). Los datos deberán presentarse desagregados por sexo y tramos de edad.
- Actividades realizadas para la consecución de los objetivos de todos los servicios.
- Incidencias y dificultades encontradas en los servicios.
- Propuestas de mejora y necesidades detectadas.
- Programación para el próximo año.
- Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y/o familiares.

7. Otros aspectos

1) Los servicios contratados estarán sujetos a una supervisión por parte del Departamento de Acción Social. La entidad adjudicataria deberá facilitar cuanta información le sea requerida.

2) El personal técnico responsable del Departamento de Acción Social podrá promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con el equipo profesional de la entidad adjudicataria para la recogida de información y documentación relativa a la gestión y desarrollo general del servicio, así como para la coordinación de las actuaciones.

3) La empresa adjudicataria garantizará la formación continua del personal, y promoverá la asistencia al curso de reciclaje profesional.

4) Al margen de lo establecido en el presente contrato, deberán prestarse los servicios que se estimen necesarios para su correcto desarrollo y cumplimiento.

5) La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas

teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, bai eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei buruz jakin ditzakeen datu guztiak ere. Alde horretatik, datu horien sekretu profesionala gorde beharko du. Enpresa esleipendunak kalte-ordaina eman beharko die udalari eta eragindako pertsonei, konfidentzialtasun profesionalaren betebeharra urratzeagatik eragindako kalte-galerengatik. Enpresa esleipendunak datu pertsonal automatizatuak erabili behar baditu kontratua egikaritzeko, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduan eta Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoa bete beharko du.

necesarias para garantizar la confidencialidad e intimidad de las personas usuarias, así como de cuantos datos sobre los servicios contratados pueda conocer la empresa adjudicataria. En este sentido, deberá preservar el secreto profesional de dichos datos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la vulneración del deber de confidencialidad profesional. Para la utilización por parte de la empresa adjudicataria de los datos personales que han sido objeto de tratamiento automatizado y que resulten para la ejecución del contrato, se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8. Zehapen-araubidea

Udalari dagokio zehapen-prozeduran jasotzen diren instrukzio eta ebazpenen diziplina-ahalmena baliatzeko eskumena, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta Pasaiako Udalaren adinekoentzako Eguneko Arreta Zerbitzuaren barne-araubidearen Erregelamenduan aurreikusitako arau-hausteen eta zehapenen araubidearen esparruan.

8. Régimen sancionador

La competencia para el ejercicio de la facultad disciplinaria que contempla la instrucción y resolución del procedimiento sancionador corresponde al ayuntamiento en el marco del régimen de infracciones y sanciones previsto en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales, y en el Reglamento de régimen interior del Servicio de Atención Diurna para personas mayores del Ayuntamiento de Pasaia.

9. Datuak biltzeko eta tratatzeko tresnak

Enpresa esleipendunak erabiltzaile bakoitzaren banakako espedientea egin, zaindu eta eguneratuko du une oro. Espediente horretan honako hauek jasoko dira:

- Sarbide-espedientea. Bertan jasoko dira Pasaiako Udalak plaza emateko erabili dituen administrazio-jarduketak eta txostenak.

9. Herramientas de recogida y tratamiento de datos

La empresa adjudicataria elaborará, custodiará y mantendrá permanentemente actualizado un expediente individualizado de cada persona usuaria. Dicho expediente contendrá lo siguiente:

- El expediente de acceso que incluirá las actuaciones administrativas e informes que han determinado la concesión de plaza por el Ayuntamiento de Pasaia.

- Banakako fitxa bat, identifikazio-datu pertsonalak eta harremanetarako pertsonaren, senitartekoaren, lagunaren edo lagun minaren izena eta telefono-zenbakia jasoko dituena.

- Una ficha individual que contendrá los datos personales de identificación y el nombre y nº de teléfono de la persona, familiar, amigo o allegado, de contacto.

- Erregistroak, hasierako balorazio-fitxak, banakako arreta-plana eta jarraipen-fitxak.

- Registros, fichas de valoración inicial, el plan de atención individual y fichas de seguimiento.

- Erabiltzailea hobeto ezagutzeko kontuan hartu beharreko beste datu batzuk.

- Otros datos a tener en cuenta para un mejor conocimiento de la persona usuaria.

10. Erregistroak

Enpresa esleipendunak dokumentazio hau izango du eguneratuta, kudeaketa eta antolaketa errazteko:

- Zentroko langileen eta erabiltzaileen istripuen erregistroa.
- Eguneroko asistentzia-erregistroa, ez-bertaratzearen arrazoiei buruzko informazioa jasotzen duena.

- Erreklamazioen eta iradokizunen liburua.

Zerbitzuak erreklamazio-liburu bat eta iradokizunen postontzi bat jarriko ditu erabiltzaileen eta haien familien eskura.

10. Registros

La empresa adjudicataria tendrá actualizada la siguiente documentación para facilitar su gestión y organización:

- Registro de accidentes del personal y de las personas usuarias del Centro.
- Registro de asistencia diaria con información sobre los motivos de no asistencia.

- Libro de reclamaciones y sugerencias.

El servicio pondrá a disposición de la personas usuarias y sus familias un libro de reclamaciones y un buzón de sugerencias.

11. Araubide juridikoa

Herritarren aldeko zuzeneko prestazioak eskatzen dituen zerbitzua denez, Pasaiako Udalak bere gain hartzen du kontratu honen xede den zerbitzua. Aplikatu beharreko araubide juridikoa, ekonomikoa eta administratiboa kontratazioa arautzen duten baldintza-agirietan ezarritakoa izango da.

Erakunde esleipendunak hitzartutako jarraitutasunarekin, kalitatearekin eta baldintzekin eman beharko du zerbitzua, eta une oro bermatu beharko du herritarrek zerbitzua ezarritako baldintzetan erabiltzeko duten eskubidea. Era berean, zerbitzuaren funtzionamendu zuzena eta ordena egokia

11. Régimen jurídico

Dado que se trata de un servicio que implica prestaciones directas a favor de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Pasaia asume como propio el servicio objeto del presente contrato. El régimen jurídico, económico y administrativo aplicable será el que se establece en los pliegos que rigen la contratación.

La entidad adjudicataria estará obligada a prestar el servicio con la continuidad, calidad y condiciones convenidas, garantizando en todo momento el derecho de la ciudadanía a su utilización en los términos establecidos. Asimismo, deberá velar por el correcto funcionamiento y buen orden del servicio, así

zaindu beharko ditu, eta, dagokion kalte-ordainaren bidez, zerbitzuaren garapenetik eratorritako jarduketen ondorioz hirugarrenei eragin dakizkiekeen kalte-galerei erantzun beharko die, kalte horiek zuzenean Administrazioari egotz dakizkiokeenean izan ezik. Erakunde adjudikaziodunaren betebehar espezifikoak xehetasunez jasotzen dira baldintza-agiri honetan.

Zerbitzuak emateari atxiki zaizkion ondasunak artikulu honetan daude araututa, eta enbargaezinak izango dira, ezarri beharreko araudiaren arabera.

12. Hizkuntza-baldintzak

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 7.8 artikuluan ezarritakoarekin bat etorrita, Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek egiten dituzten kontratuetan kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, batetik, herritarrei bermatzeko toki-erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jaso ahal izatea kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak eta, bestetik, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeko.

Era berean, kontuan izango da 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoan 14.2 artikuluan dioena. Izan ere araudia aplikatzen denean, oro har, bermatuko da, hizkuntza-araudia eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 7. artikuluaren c) letran eta 9.1 artikuluaren l) letran aurreikusitakoa betetzeko, erabiltzaileek euskara eta gaztelania erabiltzeko askatasuna izango dutela eta erabiltzaileek bi hizkuntza horietako edozeinetan artatuak izateko eskubidea izango dutela, norberak hobesten duenaren arabera.

como responder, mediante la correspondiente indemnización, de los daños y perjuicios que pudieran causarse a terceros como consecuencia de las actuaciones derivadas del desarrollo del servicio, salvo en aquellos casos en que dichos daños sean imputables directamente a la Administración. Las obligaciones específicas de la entidad adjudicataria se recogen en detalle en el presente pliego.

Los bienes adscritos a la prestación de los servicios regulados en el presente artículo tendrán la condición de inembargables, conforme a la normativa aplicable.

12. Condiciones lingüísticas

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7.8 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, los contratos administrativos suscritos por las entidades locales y demás entidades que conforman el sector público local de Euskadi incluirán las cláusulas que sean precisas para garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a recibir las actividades o los servicios en los que medie un contrato, en condiciones lingüísticas equivalentes a las que sean exigibles a aquellas, así como el cumplimiento de la regulación de la doble oficialidad lingüística del euskera y del castellano.

Asimismo, se tomará en consideración el artículo 14.2 del DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, mediante el cual se establece la normativa aplicable, que en su aplicación, con carácter general se garantizará, en cumplimiento de la normativa lingüística y de lo previsto en los artículos 7, letra c y 9.1, letra l de la Ley de Servicios Sociales, la libertad de las personas usuarias para utilizar el euskera y el castellano, y su derecho a ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas.

13. Genero-ikuspegia txertatzea.

Pasaiako Udalak, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunarekin duen konpromiso instituzionalaren esparruan, gaur egun II. Berdintasun Plana du (2023-2027). Plan horrek, besteak beste, honako helburu espezifiko hauek ezartzen ditu:

Teknikarien eta profesionalen etengabeko prestakuntza eta gaikuntza bermatzea, genero-ikuspegia udal-jarduera osoan integratzeko.

Arreta integrala eta ekitatiboa bermatuko duten bitartekoak eskaintzea.

Zaintza-lanak modu bidezkoagoan banatzeko prozesuak hastea.

Emakumeen ahalduntze indibiduala eta kolektiboa sustatzea, baita gizartean eta politikan duten parte-hartzea ere; eta eragiteko gaitasuna indartzea.

Jarraibide horiekin bat etorriz, eta genero-berdintasunaren arloan indarrean dagoen araudia betetzeaz gain, "Finiren Txokoa" Eguneko Arreta Zentroak hainbat jarduera txertatuko ditu, zeharka, emakumeen eta gizonen arteko botere-harreman desberdinak ikusarazten eta eraldatzen laguntzeko, ingurune berdinzaleagoak sustatuz, bai zuzeneko arretan, bai zerbitzuaren kudeaketan. Jarduera horiek konpromiso hauetan zehazten dira:

Talde profesionalaren prestakuntza eta sentsibilizazioa:

Kontratua indarrean dagoen bitartean, enpresa adjudikaziodunak bermatu beharko du zerbitzuko langileek genero-berdintasunaren arloko prestakuntza- edo sentsibilizazio-ekintzetan parte hartzen dutela. Helburua izango da taldeari ezagutzak eta tresnak

13. Incorporación de la perspectiva de género

El Ayuntamiento de Pasaia, en el marco de su compromiso institucional con la igualdad entre mujeres y hombres, cuenta actualmente con el II Plan de Igualdad (2023–2027). Dicho plan establece, entre otros, los siguientes objetivos específicos:

Garantizar la formación permanente y la capacitación del personal técnico y profesional para la integración de la perspectiva de género en toda la actividad municipal.

Ofrecer medios que aseguren una atención integral y equitativa.

Promover una distribución más justa de las tareas de cuidado.

Fomentar el empoderamiento individual y colectivo de las mujeres, así como su participación social y política, y reforzar su capacidad de incidencia.

En coherencia con estas directrices, y además del cumplimiento de la normativa vigente en materia de igualdad de género, el Centro de Atención Diurna “Finiren Txokoa” incorporará, de forma transversal, una serie de actuaciones que contribuyan a visibilizar y transformar las relaciones de poder desiguales entre mujeres y hombres, promoviendo entornos más igualitarios, tanto en la atención directa como en la gestión del servicio. Estas actuaciones se concretan en los siguientes compromisos:

Formación y sensibilización del equipo profesional:

La empresa adjudicataria deberá garantizar la participación del personal del servicio en acciones formativas o de sensibilización en materia de igualdad de género durante la vigencia del contrato. El objetivo será dotar al equipo de conocimientos y herramientas

ematea, egitura eta portaera sexistak identifikatzeko eta esku-hartze profesional proaktiboa eta berdintasunarekin konprometitua garatzeko.

Komunitate-harremanetan genero-ikuspegia txertatzea:
Komunitateko beste eragile batzuekin koordinatuta jarduerak planifikatzean eta egitean, berariaz baloratuko da genero-ikuspegia txertatzea. Era berean, familiekiko, erreferentziazko pertsonekiko eta erakunde laguntzaileekiko komunikazioetan, genero-aniztasuna errespetatzen duen hizkera inklusiboa erabiltzea sustatuko da.

Materialak behar bezala erabiltzea:
Eguneko arreta-zerbitzuko jardueretarako materialak hautatzean, saihestu egin beharko da eduki sexistak, diskriminatzaileak edo genero-estereotipoak indartzen dituztenak erabiltzea. Lehentasuna emango zaie ekitatea eta aniztasuna sustatzen duten materialei.

Eguneko arreta-taldearen sentsibilizazioa:
Talde-dinamikak txertatuko dira, genero-rolei, zainketen eta denboraren banaketa ekitatiboari eta gizonek etxeko lanetan eta autozaintzan duten inplikazioari buruzko hausnarketa sustatzeko. Ekintza horien artean, artikulu tematikoak irakurri, ikus-entzunezko materialak ikusi eta tailer espezifikoak egin ahal izango dira.

Data esanguratsuak ospatzea genero-ikuspegitik:
Zerbitzuko jardueren egutegian, berdintasunarekin lotutako egun garrantzitsuak ospatuko dira, hala nola martxoaren 8a (Emakumearen Nazioarteko Eguna) edo azaroaren 25a (Emakumeen aurkako Indarkeria Ezabatzeko Nazioarteko Eguna). Ahal den guztietan, lankidetza sustatuko da udalerriko emakume-elkarteekin edo

para identificar estructuras y comportamientos sexistas y desarrollar una intervención profesional proactiva y comprometida con la igualdad.

Inclusión de la perspectiva de género en las relaciones comunitarias:
En la planificación y realización de actividades en coordinación con otros agentes comunitarios, se valorará expresamente la integración de la perspectiva de género. Asimismo, en las comunicaciones con familias, personas referentes y entidades colaboradoras, se fomentará el uso de un lenguaje inclusivo y respetuoso con la diversidad de género.

Uso adecuado de materiales:
En la selección de materiales para las actividades del servicio de atención diurna, se deberá evitar la utilización de contenidos sexistas, discriminatorios o que refuercen estereotipos de género. Se priorizarán aquellos materiales que promuevan la equidad y la diversidad.

Sensibilización del grupo de atención diurna:
Se incorporarán dinámicas grupales que fomenten una reflexión sobre los roles de género, el reparto equitativo de los cuidados y el tiempo, así como la implicación de los hombres en las tareas del hogar y en el autocuidado. Estas acciones podrán incluir la lectura de artículos temáticos, el visionado de materiales audiovisuales y la realización de talleres específicos.

Celebración de fechas significativas desde una perspectiva de género:
El calendario de actividades del servicio incluirá la conmemoración de días clave relacionados con la igualdad, como el 8 de marzo (Día Internacional de la Mujer) o el 25 de noviembre (Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres). Siempre que sea posible, se fomentará la colaboración con asociaciones de mujeres del municipio u otras entidades

berdintasunaren aldeko lanarekin lotutako beste erakunde batzuekin.

Ekintza horiek guztiak bat etorriko dira Pasaiako Udalak indarrean duen Berdintasun Planarekin, eta zerbitzuaren zeharkako ikuspegiaren parte izan beharko dute.

vinculadas al trabajo por la igualdad.

Todas estas acciones estarán alineadas con el Plan de Igualdad vigente del Ayuntamiento de Pasaia y deberán formar parte del enfoque transversal del servicio.