Bergarako Udala

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, BERGARAKO UDALERRIAN ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUAREN PROZEDURA IREKI BIDEZKO ADJUDIKAZIOA ARAUTUKO DUENA

1- XEDEA

Kontratu honen xedea da etxeko laguntza-zerbitzua ematea Bergarako udalerrian. Etxeko laguntza-zerbitzu honen bidez, erabilera anitzeko etxebizitzetan ere eskainiko da zerbitzua (erosketak egin, otorduak bertan –*in situ*– prestatu, arropak garbitu eta plantxatu, etxea garbitu –erabiltzaile bakoitzaren gelak barne–, eta eguneroko oinarrizko ekintzetan beharrezkoa duen laguntza eskaini edo gainbegiratu).

2.- ESKAINI BEHARREKO ZERBITZUAK

Zerbitzuaren adjudikazio-hartzaileek egin beharko dituzten funtzioak zerbitzu-erabiltzaileei laguntzeko dira —haien ezintasuna dela-eta, berez egin ezin dituzten eguneroko jarduera guztietan—, baita arreta pertsonala eta inguruneari arreta emateko ere.

Bergarako Udaleko Gizarte Zerbitzuek erabakiko dute zeintzuk diren kasu bakoitzean egin beharreko lanak, baita lan horien intentsitatea eta maiztasuna ere.

Etxeko laguntza-zerbitzuaren barruan, 2018ko urriaren 29an onartu eta 2019ko urtarrilaren 22an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean (GAO) argitaratutako Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen udal arautegian jasotako jarduera-motak egiten dira.

Erabilera anitzeko etxebizitzako otorduak prestatzeari buruzko ezaugarriak:

- Erabiltzaileek osasun-arrazoiengatik izan ditzaketen dietak errespetatzea (betiere medikuak aginduta).
- Erabilera anitzeko etxebizitzako erabiltzaileen profilera egokitutakoak izatea (60 urtetik gorako pertsonak).
- Urteko sasoi bakoitzera egokitutakoak izatea.
- Elikadura osatua izatea, denetik izango duena: haragia, arraina, barazkiak, lekaleak, fruta freskoa, esnea, esnekiak, pasta, arroza….
- Egun berezietan, datari dagokion menu egokitua eskaintzea (Eguberriak –Gabon Gaua, Eguberri Eguna, Gabon Zaharra, Urte Berri Eguna eta Errege Eguna–; Bergarako Jaiak –San Martin Agirre eguna, irailak 16, eta beste batzuk...).

3. EZAUGARRIAK

Etxeko laguntza-zerbitzua Udalak erabakitzen duen Bergarako udalerriko etxebizitzetan eta Bergarako Udalaren jabetzako erabilera anitzeko etxebizitzan emango da.

Kontuan izanda zerbitzuaren erabiltzaileren bat txandaka ibil daitekeela familiakoen etxebizitza batetik bestera, etxeko laguntza-zerbitzua etxebizitza baten baino gehiagotan eskaini ahal izango da, betiere etxe horiek Bergarako udalerrian baldin badaude.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Bergarako Udala

Zerbitzuaren ordutegia egunekoa eta malgua izango da, urteko egun guztietan; batez ere, 07:00etatik 22:00etara eskainiko da.

Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balorazio teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

Jaiegunetan zerbitzua modu mugatuan emango da, betiere balorazio teknikoaren arabera; batez ere, inolako laguntza familiarrik edo sozialik ez duten pertsonei emango zaie, baldin eta egoera horrek pertsona horien edo hirugarrenen segurtasunerako arriskua badakar. Jaiegunak dira igandeak eta Bergarako Udalak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat izendatutakoak.

Onuradun bakarrarentzat gehienez jaso daitekeen zerbitzua lau (4) ordukoa izango da eguneko, eta gutxienez jaso beharrekoa 15 minutukoa asteko. Ordu-zatiketak ez dira inoiz izango 15 minutukoak baino txikiagoak.

Eskaini beharreko zerbitzuaren ordutegia Udaleko teknikariek zehaztuko dute, honako irizpideak kontuan hartuta:

- Laguntza pertsonala emateko jarduketak. Kontuan hartuko dira eskatzailearen edo familiaren premiak, eskatzailearen baldintza zehatzak, eta zerbitzuaren helburuak.
- Etxeko lanetan laguntzeko jarduketak. Janariak prestatu behar diren kasu batzuetan eta egoera berezietan izan ezik, zerbitzuak esleitzeko orduan, enpresa adjudikazio-hartzaileak etxeko laguntzaileen ordu hutsak hartuko ditu kontuan, behin laguntza pertsonal eta mistoaren zerbitzuak eskainita daudenean, lan-jardunak osatu arte.

4. ANTOLAKETA

A.- Udalaren eskumen teknikoak

Udalak honako eskumen hauek ditu etxeko laguntzaren programa garatzerakoan:

- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Arautzea.
- Finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun gabe dagoen eskariari buruzko informazioa jasotzea.
- Zerbitzuan sartzea eskatzerakoan planteatzen diren beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzuan sartzeko eskariak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta planifikatzea.
- Etxeko laguntza-zerbitzua ematen hasteari, bukatzeari eta zerbitzua aldatzeari buruzko erabakiak hartzea. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.
- Erabiltzailearen diru-ekarpena zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzaile-aldaketa eskatzea, betiere udal teknikariek beharrezkotzat jotzen dutenean zerbitzua ondo joan dadin.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Berariazko ebazpen baten bidez zerbitzua esleitzea, eta Udaleko Etxeko Laguntza Zerbitzuko programaren arduradunaren bitartez, adjudikazio-hartzaileari honako hauek jakinaraztea:
  - Zerbitzuan honako egoera hauetan dauden erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:
    - alta izan direnak
    - behin betiko baja izan direnak
    - behin-behineko etenaldian daudenak
  - Zerbitzua ematerakoan dauden aldaketak (murrizketak edo luzapenak), bai intentsitateari buruzkoak, bai zehaztutako zerbitzuetan egin beharreko lanei buruzkoak.
  - Kasu bakoitzari zerbitzua emateko esleitu zaizkion orduak, maiztasuna eta ordutegi zehatza.
  - Erabiltzaile bakoitzari arreta emateko dagozkion berariazko jarduketak, bai etxeko laguntasunean, bai laguntasun pertsonalean, bai laguntasun soziokomunitarioan.
  - Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko planifikatutako ordu-banaketa onartzea edo ez onartzea.
  - Erabiltzaileen banakako fitxak —enpresa barnekoak— eskuragarri izatea.

B- Adjudikazio-hartzailearen betebehar teknikoak

1. Zerbitzua ematen duten bitartean, zerbitzuko langileak akreditatuta joan beharko dira beti, identifikazio-txartelaren bidez, eta, era berean, itxura eta uniformetasun egokiak mantendu beharko dituzte.

   Etxeko langileek haien lana egoki egiteko, zerbitzuaren ezaugarriei egokitutako arropa, oinetakoak eta arreta egokia emateko beharrezkotzat jo daitekeen beste edozein material-mota izan beharko dute (eskularruak, maskarak, etab.).

   Identifikazio-txartelean jaso beharreko informazioa Udalaren eta enpresa adjudikazio-hartzailearen artean zehaztuko da.
2. Arreta pertsonaleko kasu berrietan, eta martxan dauden arreta pertsonaleko kasuetan langile-aldaketa egiten denean, zerbitzuaren koordinatzaileak bertan egon beharko du arreta-zerbitzuko lehenengo hiru egunetako batean, betiere langilea etxe horretan berria denean.
3. Entitate adjudikazio-hartzaileak Bergaran bulego bat izan beharko du. Bulegoak honako baliabide tekniko hauek izan beharko ditu:
   - Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, zerbitzua era egokian gara dadin bermatuko dutenak.
   - Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, mugikorrak, posta elektronikoa, etab., zerbitzua behar bezala eman ahal izatea bermatuko dutenak.
   - Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren ezaugarrietara egokitutako arropa.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Presako/Larrialdiko egoeretarako material teknikoa.
- Aipatutako materialaz gain, zerbitzu-emaileak eskura izan beharko du, halaber, zerbitzuaren erabiltzaileei arreta egokia emateko zein langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkotzat jo daitekeen beste edozein material-mota (Norbera Babesteko Ekipoak, musukoak, eskularruak…).

Bergarako zerbitzuko arduradunaren eta etxeetan lanean ari diren langileen arteko komunikazioa eta koordinazioa bermatzeko gunea izango da bulegoa; han egingo dira dokumentazio trukeak, kasuei buruzko jarraipen-bilerak, lanerako materialen banaketa, langileen eta enpresaren arteko komunikazioak…

4. Entitate adjudikazio-hartzaileak arduradun bat izendatu beharko du Bergarako etxeko laguntza zerbitzurako, entitatearen ordezkaria eta jarduketa guztien zuzeneko arduraduna izango dena.

   Pertsona horrek betebehar hori garatzeko beharrezkoa den kualifikazioa eduki beharko du; erdi mailako unibertsitate-titulua, unibertsitate-diploma edo baliokidea izan beharko du.

   Pertsona horrek zuzeneko harremana izan beharko du Bergarako Udaleko arduradun teknikoekin.

   Hona hemen arduradun horren betebeharrak:

   - Gizarte Zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
   - Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
   - Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzea. Horretarako, eskaintzen den zerbitzua erabiltzaileak dituen beharretara egokitzen dela ziurtatzeko egokitzapen-prozedura ezarriko da eta, ondoren, urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, haien etxeetan elkarrizketak eginda.
   - Zuzeneko harremana izatea etxeko laguntzaileekin, eta haiei kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea; halaber, zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu beharreko jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta entitate kontratatzaileekin harremanetan izanda egingo da.
   - Udal-teknikariekin koordinatuta, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta dagozkion doikuntzak egitea.
   - Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
   - Udaleko teknikarientzat ahozko edo idatzizko txostenak egitea.
   - Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.
   - Etengabeko ebaluazioko prozesuak antolatzea. Bilerak egitea etxetan lanean ari diren laguntzaileekin eta udal teknikariekin.
   - Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

5. Udal teknikariekin izan beharreko harremanak errazte aldera, adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematen duen ordu guztietan zehar martxan mantendu beharko du helbide elektronikoaren eta telefonoaren bidezko zerbitzu operatibo bat.

6. Enpresa adjudikazio-hartzailearen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazio-bidea zabalik egon beharko da zerbitzua ematen den ordu guztietan zehar.

7. Zerbitzua materakoan onuradunaren eta etxeko laguntzailearen edo enpresako arduradunaren arteko harreman-arazoen ondorioz sor litekeen edozein gorabeheraren aurrean, Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikari arduradunari jakinarazi beharko zaio zuzenean. Ez dira saiatuko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean, ezta horien bien eta familiaren artean ere, udal langilea jakinean egon gabe.

8. Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskubidea izango dute adjudikazio-hartzaileari langileak ordezka ditzan exijitzeko, baldin eta Gizarte Zerbitzuen iritziz eta departamentuak egindako txosten arrazoituaren bitartez langileren bat ordezkatu beharra dagoela erabakitzen bada, bere eginbeharrak beharrezko profesionaltasunez bete ez dituelako, edo zerbitzuko betebeharrak bete ez dituelako. Horrelakoetan, Gizarte Zerbitzuek zehaztutako epean egin beharko da ordezkapena.

   Adjudikazio-hartzailearen erantzukizuna izango da erabat hark bere langileekiko dituen betebeharrak ez betetzeak ekar litzakeen ondorioak, eta Udalak ez du inolako erantzukizunik izango horri dagokionez.

9. Zerbitzua materakoan edo prestatzerakoan dauden aldaketa guztiak jakinaraztea, baita aldaketa horiek islatzen dituzten datuak ere.

   Aldaketa horiek ezagutzen direnetik lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira; baina larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzu-eskaintzan eragin ditzaketen gertaerak, aldiz, berehala.

10. Enpresa adjudikazio-hartzaileak, une oro, plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den bezala, kualifikatutako behar beste langile izan beharko du, gerta litezkeen zerbitzu-hutsuneak betetzeko; edozein dela ere arrazoia: oporrak, gaixotasun-bajak, baimenak edo abar. Eta udal teknikari arduradunari ere jakinarazi beharko zaio, une oro jakinaren gainean egon dadin.

    Etxeko laguntza-zerbitzua eskaintzen duten langileek momentuan indarrean dagoen legediak gaitasun profesionalari buruz jasotzen duen formakuntza-maila eduki beharko dute.

11. Urteko ekitaldia hasterakoan, enpresa adjudikazio-hartzaileak Bergarako Udalaren etxeko laguntza-zerbitzuan aritzen diren langileen lan-egutegia jakinarazi beharko du, betiere aplikatu beharreko Lan-hitzarmen Kolektiboan oinarritutakoa.

12. Udaleko zerbitzu teknikoen alta-agindua jaso ondoren, zerbitzu-emailea zazpi egun naturaleko epean hasi beharko da zerbitzua ematen. Presazko kasuetan —betiere udal teknikarien aldeko irizpenarekin—, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 orduen barruan hasi beharko da zerbitzua.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

13. Zerbitzua hasterakoan, aurkezpen-bilera bat egingo da zerbitzua jasoko duenaren etxean.

    Bilera horretan parte hartuko dute: zerbitzua jasoko duenak eta/edo haren ordezkariak, Udaleko teknikariak eta entitate adjudikazio-hartzaileak Bergararako izendatutako arduradunak, eta kasuari esleitutako langileak.

    Aurkezpenean, besteak beste, zerbitzuaren ezaugarriei eta funtzionamenduari buruzko idatzizko eta ahozko argibideak emango zaizkio zerbitzu-jasotzaileari eta/edo haren ordezkariari, eta lan-arriskuen txostena beteko du entitate esleipenduneko arduradunak.

    Entitate esleipenduneko arduradunak prestatuta eramango du zerbitzuaren ezaugarriak adierazten dituen idatzizko fitxa, zerbitzu-jasotzaileari emateko. Fitxa hori zerbitzua jasoko duenaren etxean ageriko tokian jartzeko izango da, eta plastifikatuta egon beharko da. Fitxa-eredua Udal Gizarte Zerbitzuek finkatutakoa izango da.

14. Zerbitzura egokitzeko prozesua

    Zerbitzu-jasotzailea zerbitzura eta laguntzailearengana egokitzen dela bermatzeko, hasierako egokitzapen-prozedura jarriko da martxan. Prozedura horrek 2 hilabeteko iraupena izango du, eta helburua da zerbitzuaren hasieran sortzen diren gaizki-ulertuak, desadostasunak, zalantzak eta abar argitzea eta konpontzea.

    Egokitzapen-prozedurak 2 ardatz hartuko ditu kontuan:

    - Zerbitzu-jasotzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena.
    - Zerbitzu jasotzailearen premien eta eskaintzen zaion laguntzaren arteko egokitzapena.

    Egokitzapen-prozesu horretan, ekintza hauek egingo dira:

    - Zerbitzua martxan jarri eta lehenengo astean, koordinatzaileak telefonoz deituko die zerbitzu-jasotzaileari zein zerbitzua eskaintzen duen langileari, ordutegiei, egunei, burutu beharreko lanari, langilearekin konforme dauden eta bestelako alderdiei buruz galdetzeko. Aldaketak egin beharra dagoela baloratuz gero, kasuaren ardura duen udal teknikariari jakinaraziko dio, eta egin beharreko aldaketak proposatuko dizkio.
    - Zerbitzua ematen hasi eta lehenengo hilabetea igaro ondoren, zerbitzu-jasotzaileari telefonoz deituko zaio zerbitzuaren inguruko xehetasun guztien inguruan galdetzeko. Era berean, zerbitzua eskaintzen duen langilearekin bilera bat egingo da, zerbitzua egoki eskaintzen ari dela ziurtatzeko. Aldaketak egin beharra dagoela baloratuz gero, kasuaren ardura duen udal teknikariari jakinaraziko dio, eta egin beharreko aldaketak proposatuko dizkio.
    - Zerbitzua ematen hasi eta bigarren hilabetea igaro ondoren, berriro deituko zaie zerbitzu-jasotzaileari eta zerbitzua eskaintzen ari den langileari, dena aurreikusitako mailan eskaintzen dela ziurtatzeko. Aldaketak egin beharra dagoela baloratuz gero, kasuaren ardura duen udal teknikariari jakinaraziko dio, eta egin beharreko aldaketak proposatuko dizkio.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

15. Zerbitzuaren jarraipena

    Behin egokitzapen-prozesua amaitu ondoren, zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzeko, entitate adjudikatzaileak zerbitzurako izendatutako arduradunak urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, haien etxeetan elkarrizketak eginda.

    Jarraipen horien idatzizko txostena aurkeztu beharko da bisita egin eta 10 eguneko epean, eta, besteak beste, honako informazioa jaso beharko du: zerbitzua definituta dagoen baldintzetan eskaintzen den, zerbitzu-jasotzailearen egoera aldatu den eta zerbitzuan aldaketarik dagoen, aldaketak zehaztuz, eta ea aldaketarik proposatzen den, horiek zehaztuz.

    Udaleko teknikari arduradunak baloratuko du proposatutako aldaketak egin behar diren edo ez.

    Aldaketak eginez gero, aurreko puntuan zehaztutako egokitzapen-prozedura jarraitu beharko da erantzun beharreko premiak eta eskaintzen den zerbitzuaren arteko egokitzapena lortu arte.

    Urte hasieran, jarraipen-elkarrizketa horien kronograma aurkeztu beharko da Udaleko Gizarte Zerbitzuetan.

    Kronograma horri jarraituz, sei hilabetero aurkeztu beharko da kasu bakoitzari dagokion jarraipen-txostena.

16. Etxeko laguntzaileen eginbeharrak hauek dira:

    - Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta egitekoak betetzea, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egitea.
    - Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari.
    - Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea.
    - Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz betetzea; eta zerbitzua ematea oztopatzen edo eragozten duen gorabeherarik sortuz gero, horien berri ematea enpresako arduradunei.

17. Salbuespen-egoeretan izan ezik —eta horiek Udaleko teknikariek zehaztuko dituzte—, adjudikazio-hartzailea, zerbitzua ematerako orduan, ahalik eta aldaketa gutxien eragiten saiatuko da (ordutegiak, egunak...), familia-giroan nahaste eta desorekarik sor ez dadin. Entitatearen iritziz zerbitzua emateko moduan aldaketaren bat egitea komeni bada, udal teknikariari berariaz jakinaraziko dio, proposamena arrazoituz; eta, azken finean, udal teknikariak erabakiko du.

18. Adjudikazio-hartzaileak prestatu egin beharko du udal zerbitzu teknikoek zerbitzu ezberdinen inguruan eskatu ahal izango dizkioten behar beste txosten eta datu; horretarako, Udalak esandako formatuak erabiliko dira.

19. Adjudikazio-hartzaileak zerbitzuaren prestazioa kontrolatzeko sistema bat ezarriko du. Kontrol-sistema horrek zerbitzua eskaintzen duen laguntzailea

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

lanean zein egun eta ordutan egon den (sartu-irtenak) era erraz eta bizkor batean jakitea ahalbidetu beharko du.

20. Kalitatea neurtzeko, entitate adjudikazio-hartzaileak dituen ohiko prozedurez gain, hau egin beharko du:

    - Zerbitzu-jasotzaileei eta haien senitartekoei asebetetze-inkestak egingo dizkie urtero.
    - Langileei jarduerari buruzko inkesta egingo zaie urtero.
    - Udaletxeko zerbitzuaren arduradunari urtero asebetetze-inkesta egingo zaio.

    Lehen biei egingo zaizkien asebetetze-inkesten galdetegiak Udalarekin adostu beharko dira.

21. Adjudikazio-hartzaileak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak zein antolamenduzkoak hartu beharko ditu.

22. Entitate adjudikazio-hartzaileak zerbitzuak ematen diren bitartean gerta daitezkeen larrialdiko egoeretan arreta emateko sistema bat eduki beharko du:

    - Barnekoa. Etxeko laguntzailearen eta enpresako arduradunen arteko komunikazioa, zerbitzua ematen den denbora guztian zehar (06:00etatik 22:00etara), baita zerbitzua eskaintzea galarazi dezaketen etxeko laguntzaileen gertakariak jakinarazteko ere (gaixoaldiak, familiako arazoak, etab.), nahiz eta ordutegitik kanpo izan.
    - Kanpokoa. Udaleko Gizarte Zerbitzuekin, 07:30etik 15:00etara.

23. Etxeko laguntza-zerbitzua ematen duenak honako agiri hauek izan beharko ditu, eta Udalak horietan sartzeko eskubidea izango du une oro:

    a- Fitxategi batean —Udalak fitxategi horretara sartzeko eskubidea izango du— etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileak banan-banan jasota, eta haien datu administratibo eta tekniko guztiak:

        - Identifikazioa.
        - Espediente-zenbakia.
        - Eskaera-data.
        - Zerbitzua ematen hasi zeneko data.
        - Zerbitzu-modalitatea.
        - Zerbitzu-intentsitatea.
        - Zerbitzuaren edukia osatzen duten lanak.
        - Zerbitzua ematean izandako aldaketak.
        - Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.
        - Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.
        - Kasuaren arduradunei egindako jakinarazpenak.
        - Zerbitzua bukatu zeneko data.

    b- Iradokizun-liburu bat.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

c- Erreklamazio-liburu bat.

d- Informazio-euskarriak, ahoz eta idatziz egokitutakoak, hizkera ulerterrazean, zerbitzuaren prestazioan parte hartzen dutenek erraz erabil ditzaten, erabiltzaileak duen informazio-eskubidea bermatzeko.

e- Agiri-euskarriak, barneko informazioa transmititzeko (gorabeherak, aldaketak, ordutegi-kontrola, jarduera-kontrola, etab.), deskribapen-txostenak egiteko, eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

Halaber, zerbitzuaren prestazioan gertatzen diren aldaketa guztiak zerbitzuaren erabiltzaileei ere jakinarazi beharko dizkie, idatziz, eta gutxienez 5 egun lehenago —ahal izango balitz—. Langileen oporren ondoriozko aldaketak idatziz eta 15 egun lehenago jakinaraziko dira.

Aldaketa bat-batekoa izan den kasuetan, entitate adjudikatzaileko arduradunak telefonoz jakinaraziko dio zerbitzu-jasotzaileari edo/eta haren ordezkariari.

f- Jardunbide egokien eskuliburua, zeinetan xehetasunez deskribatu beharko diren zuzeneko arreta emateko ereduak, etxeko laguntza egoki emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

g- Etxeko laguntza-zerbitzuan gerta daitezkeen egoera desberdinei erantzuteko protokoloak; hala nola, gutxienez:

- Lan-arriskuak prebenitzeko protokoloa
- Laneko istripuen aurrean jokatzeko protokoloa
- Arreta pertsonalerako protokoloak
- Etxeko lanetarako protokoloak
- Laguntza psikosozialeko kasuetarako protokoloak
- Zerbitzu-jasotzailearen eta langilearen arteko gatazkei aurre egiteko protokoloa
- Zerbitzu-onuradunak etxeko atea zabaltzen ez duen kasuetarako protokoloa
- Kexei eta iradokizunei aurre egiteko protokoloa
- Zerbitzua eskaintzen den bitartean zerbitzu-onuraduna hiltzen den kasuetarako protokoloa
- Botikak emateko protokoloa
- Zerbitzuaren adjudikatzio-hartzaileak langilearen aurkako laneko jazarpena, sexu-jazarpena edo sexu-erasoa gertatuz gero aplikatu beharreko protokoloa. Azpimarratu behar da gaur egun Bergarako Udala protokolo hori prestatzen ari dela, eta enpresa adjudikaziodunari aplikatuko zaiola. Horrek esan nahi du enpresaren protokoloa Udalarenera egokituko duela.
- Datuen babeserako legea bermatzeko protokoloa
- Langilearen eta zerbitzu-jasotzaileen artean gaixotasun kutsakorrik ez kutsatzeko neurriei buruzko protokoloa

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Bergarako Udala

24. Enpresak bete beharreko hizkuntza-irizpideak:

Hizkuntza-gaitasuna

Enpresa adjudikatzaileak zerbitzua hartzerakoan subrogatutako langileek duten euskara-maila bermatu beharko du gutxienez, adjudikazioak irauten duen bitartean. Esleipena egiten den unean zerbitzua eskaintzen diharduen langileren batek lana uztearen edo zerbitzua eskaintzeko langile gehiago behar izatearen ondorioz langile berriak kontratatu behar izanez gero, honako gaitasuna eskatuko zaie:

- Enpresak Bergaran zerbitzua antolatzeko izendatzen duen arduradunari, Europako Hizkuntzen Marko Orokorrean finkatutako C1 maila.
- Etxeetan zerbitzua eskainiko duten langileei, B2. mailaren ahozko zatia.

Hizkuntza-gaitasuna egiaztatzeko, honako bi bideak erabili ahal izango dira:

1. Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza-gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
2. Bergarako Udalak erabakitako froga egitea.

Enpresak udalaz kanpoko erabiltzaileekin dituen harremanetarako hizkuntza-irizpideak

Kontratuaren ondorioz norbanakoengana bideratzen diren komunikazioetan euskarazko harremanak sustatuko dira, Udaleko planean herritarrekiko harremanetarako finkatutako irizpideen arabera, betiere herritarren hizkuntza-eskubideak errespetatuz. Hala, zerbitzua ematerakoan, saiakera berezia egingo da herritarrek euskaraz arreta jaso dezaten eta euskara erabiltzeko duten eskubidea berma dadin. Hortaz, saiakera berezia egingo da zerbitzua euskaraz izatea eskatzen duten erabiltzaileek zerbitzua euskaraz jaso dezaten.

Komunikazio orokorrak elebitan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

Zerbitzua ematean erabiltzen diren euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izatea bermatu beharko du kontratatutako enpresak. Hori ziurtatzeko, zabalpen handiko testuak edota behin eta berriz erabiltzekoak Udaleko Euskara Zerbitzura eramango dira, zuzentasuna egiaztatzeko eta, maila desegokia balitz, enpresari eskatuko zaio bere kontura zuzentzea.

Bergarako Udalarekiko harremanak

Enpresa adjudikazio-hartzaileak Udalarekin dituen ahozko zein idatzizko ohiko harremanak euskaraz izango dira.

Zerbitzuaren inguruan sortuko diren memoriak, txostenak, planak eta abar euskaraz aurkeztu beharko dira.

Jarraipena

Bergarako Udaleko Ongizate Zerbitzuak egingo du finkatutako hizkuntza-baldintzak betetzen diren egiaztatzeko jarraipena Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoei jarraikiz, eta horren berri emango dio Euskara Zerbitzuari.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Bergarako Udala

25. Emakumeen eta gizonen berdintasunerako betebeharrak:

- Hizkuntza eta irudiak modu ez-sexistan erabiltzea sortzen diren agirietan eta euskarrietan.
- Generoaren ikuspegia kontuan izatea kontratua egikaritzean sortzen diren txosten, idatzi, datu bilketa, estatistika eta abarretan.
- Emakumeei eragiten dieten gizarte-desberdintasuna eta indarkeria matxista kontuan hartzea proiektuaren diagnostikoan, helburuetan eta aurretiko jardueretan.
- Proiektu osoan, zeharka, emakumeen eta gizonen egoera, premia, interes, helburu eta arazo desberdinak sartzea, kontuan hartuta batzuen eta besteen aniztasuna, eta batez ere, diskriminazio anitza nozitzen duten emakumeen egoera.
- Neurriak hartuko dira sexu jazarpena eta sexu ondoriozko laneko jazarpena saihesteko eta gertatzen den kasuetarako esku hartzeko protokolo bat zehaztuta egongo da aurretiaz. Etengabeko koordinazioan arituko da Udalarekin, hasierako fasetik (detekzioa/ikerketa) bukaerara arte (erreparazioa.
- Generoak kontratazioan, kontratatutako jardueraren pertsona onuradunengan edo kontratua exekutatuko duten langileengan izandako eraginari buruzko memoria aurkezteko konpromisoa. Horretarako, datu xehatuak aurkeztu beharko dira, bai eta aplikatutako berdintasun-neurrien eraginkortasuna ebaluatzeko adierazleak ere.

26. Enpresak lan-arriskuak prebenitzeko plana eduki beharko du.

Enpresa adjudikazio-hartzaileak bete egin behar ditu Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legeak eta enpresa-jardueren koordinazioari buruzko urtarrilaren 30eko 171/2004 Errege Dekretuak ezarritako betebeharrak.

Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legeari jarraikiz, prebentzioaren arloko betetze-agiri hauek aurkeztu beharko dira:

a) Kontratua sinatu eta zerbitzua ematen hasi aurretik:

I. Enpresaren dokumentuak:

- Bergarako Udalarentzat lan egingo duten langileen zerrenda (NAN, izen-abizenak eta kalifikazio profesionala).

II. Langileen dokumentuak:

- Langileen prestakuntza- eta informazio-ziurtagiriak (haien lanpostuari buruzkoak, Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 18. eta 19. artikuluak).
- Esku hartzen duten langileen gaitasun medikoaren ziurtagiria.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Langileei Norbera Babesteko Ekipamendua entregatu izanaren egiaztagiria.
- Enpresa adjudikazio-hartzailearen langileek Bergarako Udalaren lantokian egingo dituzten jardueren lan-arriskuen, prebentzio-neurrien eta emergentzia-neurrien inguruko informazioa jaso dutela ziurtatzen duten agiriak. (Eskusarte_Arrisku Orokorrak Lekuak_202404_Berrikuspena 00_eus)

b) Jarduera hasi ondoren eta gauzatzen den bitartean, honako betebeharrak izango ditu adjudikazio-hartzaileak:

- Bergarako Udalak prebentzioaren arloan emandako jarraibideak betetzea.
- Bergarako Udaletik jasotako informazioa eta jarraibideak langileei helaraztea.
- Udal langileekin lankidetzan aritzea prebentzio-lanetan eta, bereziki, larrialdietan.
- Prebentzio-arloan garrantzitsua den edozein aldaketa jakinaraztea jardueran zehar.
- Kontratatutako zerbitzua gauzatzean lan-istripuren bat gertatzen bada, Bergarako Udalari horren berri ematea, baita jarduera konkurrenteen ondorioz gertatzen badira eta jabetzari eragindako kalteak baldin badira ere.
- Lantokian dauden langileen segurtasunari eta osasunari eragin diezaiekeen edozein larrialdi-egoeraren berri berehala ematea.
- Legez arriskutsutzat jotzen diren jardueren kasuan, segurtasun-arauak eta laneko jarraibideak jakinaraztea.
- Laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia betetzen laguntzen duen beste edozein jarduera.

Udalak aukera izango du, kontratuaren exekuzioaren edozein unetan, adjudikazio-hartzaileari arestian aipatutako egiaztagiriak eskatzeko.

Adjudikazio-hartzaileak dokumentazioa aurkezteko 10 egun balioduneko epea izango du –eskaera jaso eta hurrengo egun baliodunetik kontatzen hasita–.

C- Kontrola

1. Udaleko teknikariek zerbitzuak eman direla eta horien kalitatea egiaztatuko dute.
2. Adjudikazio-hartzaileak, bere teknikarien bitartez, honako informazio hau jakinarazi beharko die udal zerbitzuei, betiere agiri bidez egiaztatuta eta adierazitako maiztasunarekin:

   PUNTUALKI:

   - Zerbitzua ematerakoan nahasteren bat eragiten duten gorabeherak haien berri izan eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Zerbitzuaren prestazioan, arazo larriak edo eragin handikoak direlako, aldaketak eragin ditzaketen kontu guztiak berehala jakinarazi beharko dira.

EGUNERO (24 orduan):

- Alta kasuetan, izendatutako etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Aurrez ezarritako zerbitzuetan, izendatutako etxeko laguntzaileen aldaketak —lanerako aldi bateko ezintasunengatik, oporrengatik, behin betiko bajengatik, erabiltzaileen eta etxeko laguntzaileen arteko gatazkengatik, etab.—.
- Aurrez ezarritako zerbitzu batean, ezusteko egoeren ondorioz egindako ordutegi-aldaketak.
- Zerbitzuak ematerakoan gertatutako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran edo haren hurbileko ingurunean gerta daitekeen edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragiteko modukoa bada.
- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sor daitezkeen gatazkak.

HILABETEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):

- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa. Honako hauek jasoko dira: pertsona erabiltzailearen datuak, erabiltzaile bakoitzeko eta zerbitzu-mota bakoitzeko hilero emandako zerbitzu-orduak eta erabiltzaile bakoitzeko zenbatekoa.
- Zerbitzu-emaileak kontratatuta dituen pertsonen kontratuak. Honako hauek zehaztu beharko dira: kontratu-mota, hasiera-data, kontratuaren iraupena eta lan-jarduna.
- Zerbitzu-emaileak kontratatutako pertsonen RLC eta RNT agiriak. Agiri horiek hilabete bateko atzerapenarekin aurkeztu ahal izango dira.
- Langileek nomina jaso izanaren agiria. Ez da beharrezkoa izango nomina bera sinatuta entregatzea, baina bai langileak nomina jaso duela ziurtatzea, nominarekiko adostasuna edo desadostasuna adierazita (langilearen sinadurarekin).
- Halaber, entitate adjudikazio-hartzaileak hilean jasotako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien idatzizko zerrenda aurkeztuko du, baita emandako erantzunen laburpena ere.
- Enpresak zerbitzuaren jarraipenerako hilabetero egindako bisitei dagokien txostena, kasu bakoitzaren egoera azalduz eta egondako aldaketen berri emanez. Horrekin batera, eskaintzen den zerbitzuan aldaketaren bat egitea komenigarria dela baloratuz gero, zerbitzuaren egokitasunerako egin beharreko aldaketen proposamena.

URTEAN BEHIN (urte bakoitzeko lehenengo bi hilabeteen barruan):

- Zerbitzuaren urteko memoria. Honako informazioa eduki beharko du:

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Zerbitzua jaso dutenen kopurua, generoaren, adinaren eta mendekotasun-mailaren arabera sailkatuta.
- Eskainitako zerbitzuagatik onura jaso duten pertsonen kopurua.
- Eskainitako ordu-kopurua, zerbitzu-modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunen arabera banatuta.
- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako gertakarien guztizko kopurua, eta taldeka sailkatuta
    - Kasu berriak
    - Bajak, horien arrazoiak zehaztuz
    - Eman ez diren orduen azalpena
    - Zerbitzuen intentsitate-aldaketak
    - Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuz
    - Ordutegi-aldaketak
    - etab.
- Zerbitzuan izandako gertakarien informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, eta emandako erantzuna
- Absentismoari buruzko datu arrazoituak
- Zerbitzua emateko urtean egindako kilometroen inguruko informazioa
- Urteko kexa, iradokizun eta eskertzen inguruko informazioa
- Kalitatea neurtzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta Udaleko arduradun teknikoari egindako asebetetze-inkestaren emaitzak
- Hobekuntzarako guneen proposamenak
- Langileekin egindako bilera-kopurua
- Langileekin kasuen jarraipenerako egindako bileren deskribapena eta kopurua
- Udaleko ordezkariekin egindako bilera kopurua
- Kasuen jarraipenerako egindako bisita kopurua
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena
- Urtean zehar zerbitzuaren hobekuntzarako egindako ekarpen berrien deskribapenak
- Udal teknikariak urteko jardunarekin lotuta interesgarritzat jotzen duen beste edozein informazio

ESKATZEN ZAIONEAN:

- Kontratatutako langileen egiaztatutako prestakuntza.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Kontratatutako langileak, eta haiei esleitutako zerbitzuak eta zereginak.
- Plantillako langileen zerrenda, honako egoerak bereiziz:
  - Erretiroarengatiko behin betiko baja, ezintasun iraunkorra, borondatez uko egitea, eta kaleratzea.
  - Lanerako aldi baterako ezintasunak, gaixotasunen ondoriozkoak.
  - Lanerako aldi baterako ezintasunak, istripuen ondoriozkoak.
  - Lanerako aldi baterako ezintasunak, amatasunen ondoriozkoak.
  - Oporrak.
  - Soldatarik gabeko baimena.
  - Eszedentzia.
  - Zigorrak.

3. Udalak eskatutako datu guztiak enpresak garaiz eman ahal izateko, enpresek tresna bizkorrak aurreikusi beharko dituzte. Era berean, Udalak berariazko sistemak ere proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuan egoki iritzitako kontrolak zuzen egin ahal izateko modukoak. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar izanez gero, enpresek egokitzeko behar adinako epealdia izango dute.

   Tresna eta sistema hauek bateragarriak izan beharko dira, derrigor, Udalak momentu bakoitzean dituen tresna eta sistemekin, bai informatikoak izan, bai beste edozein motatakoak izan.

4. Udalak etengabe ikuskatu eta behatuko ditu kontratatutako zerbitzuak; eta langileen eta materialen arloetan egoki irizten dizkion ikuskapenak egin ahal izango ditu, edozein une eta tokitan. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta Udalak berak hala badagokio, zerbitzuaren antolakuntzari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte; eta adjudikazio-hartzaileak eman egin beharko die eskatutako informazio guztia.

5. Udaleko teknikari arduradunek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk antolatuko dituzte entitate adjudikazio-hartzailearen arduradunekin; horrela, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa eskuratu ahal izateko eta jarduketak koordinatzeko.

Bergaran, sinadura elektronikoaren datan.

Sin.:

Xabier Legorburu Igarza

Gizarte Zerbitzuen Arduraduna

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Bergarako Udala

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE BERGARA

1- OBJETO

Constituye objeto del presente contrato la prestación del servicio de ayuda domiciliaria en el municipio de Bergara, incluyendo asimismo las viviendas polivalentes en dicha prestación (hacer compras, preparar comidas *in situ*, limpiar y planchar la ropa, limpiar la vivienda –incluidas las habitaciones de cada persona usuaria–, así como ofrecer ayuda o supervisar a quien lo necesite en sus actividades básicas cotidianas).

2.- SERVICIOS A PRESTAR

Las funciones a realizar por los adjudicatarios de este servicio están encaminadas a asistir a las personas usuarias del servicio en todas las actividades diarias que por incapacidad no puedan realizar por sí mismas, así como aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno.

Corresponderá siempre a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bergara la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El servicio de asistencia domiciliaria desarrolla los tipos de actuaciones recogidos en el reglamento municipal regulador del Servicio de Ayuda Domiciliaria, aprobado el 29 de octubre de 2018 y publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa (BOG) el 22 de enero de 2019.

Características sobre la elaboración de comidas en la vivienda polivalente:

- Respetar las dietas que por motivos de salud puedan tener las personas usuarias (siempre por prescripción médica)
- Adecuarse al perfil de las personas usuarias de la vivienda polivalente (mayores de 60 años)
- Adecuarse a cada temporada del año.
- Constituir una alimentación completa, que tenga de todo: carne, pescado, verduras, legumbres, fruta fresca, leche, lácteos, pasta, arroz...
- En días especiales, ofrecer un menú adecuado a la fecha (Navidades – Nochebuena, Navidad, Nochevieja, Año Nuevo y Reyes–; Fiestas de Bergara – Día de San Martín de Aguirre el 16 de septiembre; otros...).

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Bergarako Udala

3. CARACTERÍSTICAS

El programa de asistencia domiciliaria se prestará en las viviendas que determine el ayuntamiento dentro del término municipal de Bergara, así como en la vivienda polivalente propiedad del Ayuntamiento de Bergara.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la asistencia domiciliaria en una o más viviendas, siempre que se hallen dentro del término municipal de Bergara.

El horario del servicio será diurno y flexible, todos los días del año de 6:00 a 22:00 horas.

No obstante, con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica

En días festivos se les prestará servicio, con carácter limitado, y siempre en función de la valoración técnica, sobre todo a las personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social, si es que dicha situación puede representar un riesgo para su integridad o la de terceros. Se entienden por festivos los domingos y los días declarados oficialmente festivos por el Ayuntamiento de Bergara y por el Gobierno Vasco.

El máximo de horas de prestación de servicio se establece en cuatro (4) horas/día por cada persona beneficiaria. El mínimo será de 15 minutos a la semana. No se contemplarán en ningún caso fracciones horarias inferiores a 15 minutos.

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

- Actuaciones de apoyo personal. Se tendrán en cuenta las necesidades de la persona solicitante o de la familia, condicionantes concretos de la solicitante y objetivos del servicio.
- Actuaciones de apoyo doméstico. Salvo la preparación de comidas en algunos casos y situaciones especiales, la empresa adjudicataria asignará los servicios en las horas vacantes de los/las A/D (Auxiliares Domiciliarios) una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

4. ORGANIZACIÓN

A- Competencias técnicas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Asistencia Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recabar información sobre la demanda no atendida.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable de su prestación.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico del Ayuntamiento lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignar el servicio mediante resolución expresa y comunicar a la adjudicataria a través de la persona responsable asignada al programa de Servicio de Asistencia Domiciliaria Municipal lo siguiente:
  - Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias del servicio:
    - que han sido dadas de alta
    - que han sido baja definitiva
    - que estén en suspensión temporal
  - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
  - La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
  - Las actuaciones específicas de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario que corresponden a cada persona usuaria para atenderla.
  - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
  - Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1. El personal que preste el servicio deberá estar acreditada mediante tarjeta de identificación en todo momento que esté prestando el servicio, así como deberá guardar la presencia y uniformidad adecuadas en todo momento que preste el servicio.

   Los/as asistentes domiciliarios/as deberán disponer de ropa, calzado y cualquier otro material que se considere necesario para prestar una atención adecuada y desarrollar correctamente su labor (guantes, máscaras, etc.).

   La información que debe figurar en las tarjetas de identificación se acordará entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.

2. En los casos nuevos de atención personal, así como en los casos antiguos de atención personal en que se produzca un cambio de la persona trabajadora, la persona coordinadora del servicio deberá estar presente en el domicilio en uno de los tres primeros días de atención, siempre que la persona trabajadora sea nueva en dicho domicilio.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

3. La entidad adjudicataria deberá contar con una oficina en Bergara, con los medios técnicos siguientes:

   - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio
   - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
   - Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
   - Material técnico para situaciones de urgencia / emergencia
   - Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, así como la integridad física de las trabajadoras (Equipos de Protección Individual, mascarillas, guantes...).

   La oficina será el espacio donde se garantice la comunicación y coordinación entre la persona responsable del servicio en Bergara y el personal que trabaja en los domicilios; en la oficina se realizarán los trasvases de documentación, las reuniones de seguimiento de los casos, la distribución de materiales de trabajo, las comunicaciones entre personas trabajadoras y empresa...

4. La entidad adjudicataria deberá nombrar a una persona como encargada para el servicio de asistencia domiciliaria en Bergara, que será la representante de la entidad y la responsable directa de todas las actuaciones.

   Habrá de ser una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función; estará en posesión de titulación universitaria de nivel medio, diplomatura universitaria o equivalente.

   Esta persona mantendrá contacto directo con los responsables técnicos del Ayuntamiento de Bergara.

   Serán funciones de esta persona responsable:

   - Recoger las solicitudes y propuestas de los técnicos de Servicios Sociales.
   - Organizar y coordinar los horarios de los auxiliares domiciliarios.
   - Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, se establecerá un procedimiento de adaptación, con el fin de asegurar que el servicio ofrecido se ajuste a las necesidades de la persona usuaria y, posteriormente, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con ellas en sus domicilios.
   - Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con los/las trabajadores/as y las entidades contratantes.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- En coordinación con los/as técnicos/as municipales, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Realizar informes orales o escritos para los/as técnicos/as.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las/os asistentes que trabajan en los domicilios y con las/os técnicas/os municipales.
- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.

5. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Ayuntamiento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y teléfono que deberá estar disponible durante todas las horas de prestación de servicio.
6. Las comunicaciones de la empresa adjudicataria con los/as auxiliares domiciliarios/as deberán estar disponibles durante todas las horas de prestación del servicio,
7. Ante cualquier incidencia que pudiera producirse en la prestación del servicio por problemas de relación entre la persona beneficiaria y la auxiliar domiciliaria o la responsable de la empresa, se le deberá comunicar directamente al/la técnico/a responsable de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa, o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del/la trabajador/a municipal.
8. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado emitido por el Departamento de Servicios Sociales deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.

   Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo al ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso.
9. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.

   Dichas variaciones se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde su conocimiento; no obstante, se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
10. Tal y como se exigen en estos pliegos (en los administrativos y en los técnicos), la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc., debiendo mantener informado/a en todo momento al/la técnico/a responsable del ayuntamiento.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Las personas trabajadoras que prestan el servicio de ayuda domiciliaria deberán estar en posesión del nivel formativo de competencia profesional previsto en la legislación vigente en cada momento.

11. La empresa adjudicataria deberá comunicar al inicio del ejercicio anual el calendario de trabajo del personal que desempeña el servicio de asistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Bergara, que debe estar fundamentado en el Convenio Colectivo aplicable.
12. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de dicha orden de alta.
13. Al iniciarse el servicio, se celebrará una reunión de presentación en el domicilio de la persona receptora del servicio.

    En la misma tomarán parte la persona beneficiaria del servicio o su representante, el/la técnico/a municipal y la responsable designada para Bergara por la entidad adjudicataria, así como la persona trabajadora a la que se le ha asignado el caso.

    En la presentación, entre otras cuestiones, la persona beneficiaria y/o su representante será informada, tanto oralmente como por escrito, sobre las características y funcionamiento del servicio; así mismo, la responsable de la entidad adjudicataria cumplimentará el informe de riesgos laborales.

    La persona responsable de la entidad adjudicataria llevará preparada la ficha impresa con las características del servicio para su entrega a la persona destinataria de dicho servicio. La ficha, plastificada, se colocará en un lugar bien visible en el domicilio de la persona destinataria del servicio. El modelo de ficha será establecido por los Servicios Sociales Municipales.

    La responsable de la entidad adjudicataria aportará la ficha impresa en la que se recogen las características del servicio, y que habrá sido elaborada a partir del modelo de ficha establecido por los Servicios Sociales Municipales.
14. Proceso de adaptación al servicio

    Para garantizar la adaptación de la persona beneficiaria al servicio y a su auxiliar, se aplicará un procedimiento inicial de adaptación, con una duración de 2 meses, con el objetivo de esclarecer los malentendidos, desacuerdos, dudas y demás cuestiones que puedan suscitarse al principio del servicio.

    Este procedimiento de adaptación gira en torno a dos ejes:

    - La adaptación entre la persona beneficiaria y la auxiliar.
    - La adaptación entre las necesidades de la persona beneficiaria y la asistencia que se le ofrece.

    En este proceso de adaptación se llevarán a cabo las siguientes actividades:

    - En la primera semana de puesta en marcha del servicio, la persona coordinadora llamará por teléfono tanto a la persona beneficiaria del servicio como a la persona trabajadora que lo presta, para preguntarles sobre el horario, días, tareas a realizar, conformidad respecto a la persona trabajadora, etc. Si se valora la necesidad de realizar cambios,

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

informará al técnico o la técnica municipal responsable del caso y le propondrá las modificaciones a realizar.

- Una vez cumplido el primer mes de prestación de servicio, se le llamará por teléfono a la persona beneficiaria del servicio para preguntarle por todos los detalles relativos al mismo. Así mismo, se mantendrá una reunión con la persona trabajadora que presta el servicio, a fin de garantizar la correcta prestación del mismo. Si se valora la necesidad de realizar cambios, informará al técnico o la técnica municipal responsable del caso y le propondrá las modificaciones a realizar.
- Una vez cumplido el segundo mes de prestación del servicio, de nuevo se llamará a la persona beneficiaria del servicio y a la persona trabajadora que lo presta, a fin de asegurar que la prestación se mantiene en todo punto al nivel previsto. Si se valora la necesidad de realizar cambios, informará al técnico o la técnica municipal responsable del caso y le propondrá las modificaciones a realizar.

15. Seguimiento del servicio

Una vez finalizado el proceso de adaptación, al objeto de controlar el grado de cumplimiento del servicio –tanto cualitativa como cuantitativamente–, la persona responsable designada por la adjudicataria tendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con las mismas en sus domicilios.

Este seguimiento deberá plasmarse en un informe por escrito que se deberá presentar en un plazo de 10 días desde la realización de la visita y que recogerá, entre otros puntos, información sobre el cumplimiento de la prestación en las condiciones definidas para el servicio, las posibles variaciones que ha/n sufrido la/las persona/s beneficiaria/s del servicio –concretándolas–, y una posible propuesta de modificaciones –con detalle de las mismas–.

El técnico la técnica responsable municipal valorará si se deben o no realizar los cambios propuestos.

En caso de realizar cambios, se deberá seguir el procedimiento de adaptación especificado en el punto anterior, hasta lograr la adecuación entre las necesidades a atender y el servicio prestado.

A principios de año se deberá presentar en los Servicios Sociales Municipales el cronograma de estas entrevistas de seguimiento.

Según este cronograma, se deberá presentar el informe de seguimiento de cada caso cada seis meses.

16. Las funciones de las personas asistentes domiciliarias serán:

- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
- Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.

17. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico del Ayuntamiento, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios posibles en la atención de las personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de realizar un cambio en la prestación, deberá comunicárselo de forma expresa y razonando su propuesta al técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.
18. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del Ayuntamiento, en los formatos en los que el ayuntamiento lo requiera.
19. La entidad adjudicataria establecerá un sistema de control de la prestación del servicio, que permitirá conocer de manera sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar que presta el servicio.
20. Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:
    - Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
    - Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras.
    - Anualmente realizará una encuesta de satisfacción al responsable municipal del servicio.

    En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de las mismas deberán ser acordadas junto con el Ayuntamiento.
21. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias
22. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

    - Interno. La comunicación entre asistentes domiciliarios y responsables de la empresa durante todo el tiempo de prestación del servicio (de 6:00 a 22:00 horas), así como la comunicación de incidencias de los asistentes domiciliarios que vayan a impedir la prestación del servicio (enfermedad, problemas familiares, etc.), aun siendo fuera de dicho horario.

    - Externo. Con los Servicios Sociales Municipales, de 07:30 a 15:00 horas.
23. La entidad prestataria de la asistencia domiciliaria debe disponer de los siguientes documentos, a los cuales tendrá derecho de acceso el ayuntamiento en todo momento:

    a- Un fichero –al cual tendrá derecho de acceso el ayuntamiento– donde registre de forma individualizada a todas las personas usuarias del servicio de asistencia domiciliaria con todos sus datos administrativos y técnicos:

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que conforman el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a las personas responsables del caso.
- Fecha de finalización de la prestación.

b- Un libro de sugerencias.

c- Un libro de reclamaciones.

d- Soportes informativos, adaptados de forma oral y escrita, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que toman parte en la prestación del servicio, al objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

e- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, modificaciones, control horario y de actividad, etc.), para la elaboración de informes descriptivos y para la comunicación con la persona usuaria.

Así mismo, también deberá comunicar a las personas usuarias del servicio, por escrito, todos los cambios que se produzcan en la prestación del mismo, con al menos 5 días de antelación siempre que sea posible. Los cambios producidos por vacaciones de las personas trabajadoras se comunicarán por escrito con 15 días de antelación.

En los casos en que el cambio se produzca de forma imprevista, la responsable de la entidad adjudicataria se lo comunicará telefónicamente a la beneficiaria del servicio y/o a su representante.

f- Un Manual de Buenas Prácticas, donde se describan detalladamente modelos de una correcta atención, procedimientos para una adecuada asistencia domiciliaria y modos de actuación.

g- Protocolos para responder ante distintas situaciones que pueden ocurrir en el servicio de asistencia domiciliaria, y como mínimo:

- Protocolo de prevención de riesgos laborales
- Protocolo de actuación ante accidentes laborales
- Protocolos para casos de atención personal
- Protocolos para casos de tareas de hogar
- Protocolos para casos de ayuda psicosocial

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Protocolo para afrontar conflictos entre la persona beneficiaria del servicio y la trabajadora
- Protocolo en caso de que la persona beneficiaria del servicio no abra la puerta de su vivienda.
- Protocolo para responder ante quejas y sugerencias
- Protocolo en caso de fallecimiento de la persona beneficiaria mientras se presta el servicio.
- Protocolo para administración de medicamentos
- Protocolo en caso de acoso laboral, acoso sexual o agresión sexual a la persona trabajadora por parte de la beneficiaria del servicio. Cabe añadir que actualmente el Ayuntamiento de Bergara se encuentra elaborando dicho protocolo, el cual será aplicable a la empresa adjudicataria, lo que supondrá adecuar su protocolo al del Ayuntamiento.
- Protocolo para garantizar la ley de protección de datos.
- Protocolo de medidas para evitar el contagio de enfermedades infecciosas entre el personal trabajador y las personas destinatarias del servicio.

24. Criterios lingüísticos que deberá cumplir la empresa:

Competencia lingüística

Durante el periodo íntegro de adjudicación, se deberá garantizar como mínimo el mantenimiento del nivel de euskera que tiene el personal subrogado en el momento en que la empresa adjudicataria asuma el servicio. En caso de que para la prestación del servicio se precisara contratar más personas, ya sea por bajas en el personal existente desde la adjudicación del servicio o ya sea por necesitar más personal, a las nuevas personas se les exigirá la siguiente capacitación:

- A la persona responsable designada por la empresa para la organización del servicio en Bergara, el nivel C-1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Al personal que preste el servicio domiciliario, el nivel B-2 en su parte oral.

La acreditación de la competencia lingüística podrá hacerse de las dos maneras siguientes:

1. Presentación de documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio cumple(n) la competencia lingüística exigida.
2. Realización de la prueba que elabore el Ayuntamiento de Bergara.

Criterios lingüísticos para las relaciones de la empresa con personas usuarias ajenas al ayuntamiento

En las comunicaciones que, a consecuencia del contrato, se dirijan a personas individuales, se fomentarán las relaciones en euskera, de conformidad con los criterios establecidos en el plan municipal para las relaciones con la ciudadanía, respetando siempre los derechos lingüísticos de las personas. Así,

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

en la prestación del servicio, se hará un esfuerzo especial para que la ciudadanía reciba atención en euskera y se garantice su derecho al uso del euskera. Por tanto, se hará todo lo posible para que las personas que soliciten ser atendidas en euskera reciban el servicio en su idioma.

Las comunicaciones generales se efectuarán en bilingüe, dando prioridad al euskera.

La empresa contratada deberá garantizar que los textos en euskera que se utilicen en la prestación del servicio sean correctos y adecuados. Para ello, los textos de gran difusión y/o que se vayan a utilizar reiteradamente se deberán entregar en el Servicio de Euskera para comprobar su corrección y, en caso de que el nivel sea inadecuado, se solicitará a la empresa que los corrija por su cuenta.

Relaciones con el Ayuntamiento de Bergara

Las relaciones de la empresa adjudicataria con el ayuntamiento, tanto orales como escritas, serán en euskera.

Las memorias, informes, planes, etc. generados en torno al servicio deberán presentarse en euskera.

Seguimiento

El seguimiento del cumplimiento de las condiciones lingüísticas establecidas lo efectuará el Servicio de Bienestar Social del Ayuntamiento de Bergara, de conformidad con las líneas acordadas con el Servicio de Euskera, al cual dará cuenta de todo ello.

25. Obligaciones para la igualdad de mujeres y hombres:

- Se hará un uso no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que se produzcan.
- Se tendrá en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.
- Tener en cuenta la desigualdad social y la violencia machista que afecta a las mujeres en el diagnóstico, los objetivos y las actividades previas del proyecto.
- Incorporar en todo el proyecto la situación de las mujeres y los hombres, sus necesidades, intereses, objetivos y problemas, teniendo en cuenta la diversidad de unos y otros y, principalmente, la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple.
- Se adoptarán medidas para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo y, en caso de producirse, se seguirá el protocolo de intervención que debe estar previamente establecido. Mantendrá una coordinación permanente con el Ayuntamiento desde la fase inicial (detección/investigación) hasta el final (reparación).
- Compromiso para la presentación de una memoria sobre cómo afecta el género en la contratación, en las personas beneficiarias del servicio contratado y en los/las trabajadores/as que ejecutarán el contrato. Para

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

ello, deberá presentar datos detallados, así como los indicadores para la evaluación de la eficiencia de las medidas de igualdad aplicadas.

25. La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales.

De conformidad con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se deberá presentar la siguiente documentación de cumplimiento en materia preventiva:

a) Antes de la firma del contrato y del inicio de la prestación del servicio:

I. Documentos de la empresa:

- Listado del personal que va a prestar sus servicios al Ayuntamiento de Bergara (DNI, nombre, apellidos y calificación profesional).

II. Documentación del personal:

- Certificados de formación e información de los/as trabajadores/as (sobre su puesto de trabajo, artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales).
- Certificado de aptitud médica del personal interviniente.
- Certificado de que disponen de Equipos de Protección Individual (EPI ´s).
- Certificado de que el personal de la empresa contratada ha recibido la información de los riesgos laborales y las medidas de prevención y de emergencia en relación a las actividades que se llevarán a cabo en el local donde presten el servicio (Eskusarte_Arrisku Orokorrak Lekuak_202404_Berrikuspena 00_eus).

b) Una vez iniciada la actividad y durante su ejecución, la empresa adjudicataria estará obligada a:

- Seguir las instrucciones del Ayuntamiento de Bergara en materia de prevención.
- Trasladar al personal la información y las instrucciones recibidas del Ayuntamiento de Bergara.
- Colaborar con el personal municipal en las tareas de prevención y, en especial, en las emergencias.
- Comunicar cualquier cambio relevante en materia preventiva a lo largo de la actividad.
- Comunicar al Ayuntamiento de Bergara los accidentes laborales sufridos durante la ejecución del servicio contratado, tanto si se producen como consecuencia de actividades concurrentes, como los daños causados a la propiedad.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Informar de forma inmediata de cualquier situación de emergencia que pueda afectar a la seguridad y salud del personal trabajador que se encuentren en el centro de trabajo.
- Informar sobre las normas de seguridad e instrucciones de trabajo en el caso de actividades legalmente consideradas peligrosas.
- Cualquier otra actividad que contribuya al cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

El ayuntamiento estará facultado para exigir a la adjudicataria, en cualquier momento de la ejecución del contrato, la documentación acreditativa anteriormente mencionada

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de 10 días hábiles –contados a partir del día hábil siguiente a la recepción del requerimiento– para presentar dicha documentación.

C- Control

1. El personal técnico municipal comprobará la materialización y calidad de los servicios prestados.
2. La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá comunicar a los servicios municipales la siguiente información, acreditada documentalmente, y con la periodicidad que se indica:

   PUNTUALMENTE:

   - Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
   - Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

   DIARIAMENTE (en 24 horas):

   - En los casos de alta, los datos de identificación de los/as asistentes domiciliarios/as asignados.
   - En servicios previamente establecidos, las modificaciones de asignación de asistentes domiciliarios –por incapacidad laboral transitoria, vacaciones, bajas definitivas, conflictos entre usuarios/as y asistentes, etc.–.
   - En servicios previamente establecidos, cambios de horario por imprevistos.
   - Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
   - Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
   - Conflictos que pudieran surgir entre los/as asistentes domiciliarios/as y las personas usuarias del servicio.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

MENSUALMENTE (antes del día 10 del mes siguiente):

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, las horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y por tipo de servicio, y el importe total por usuario/a.
- Los contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria del servicio, en los que se señale el tipo de contrato, la fecha de inicio, la duración del contrato y la jornada laboral.
- Documentos RLC y RNT de las personas contratadas por el prestador. Esta documentación podrá presentarse con un mes de retraso.
- Acuse de recibo de nómina del personal. No será necesaria la entrega firmada de la nómina, pero sí la certificación de la recepción por parte del trabajador, manifestando su conformidad o disconformidad con la nómina (con la firma del trabajador).
- Asimismo la entidad adjudicataria mensualmente presentará por escrito la relación de quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de las respuestas dadas.
- Informe de las visitas realizadas para el seguimiento del servicio, exponiendo la situación de cada caso e informando de las variaciones habidas. Además, en caso de estimarse la conveniencia de realizar alguna modificación en el servicio que se ofrece, se formulará una propuesta de las variaciones a realizar para una mejor adaptación del servicio.

ANUALMENTE (En los dos primeros meses de cada año):

- Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
    - Número de personas que han recibido el servicio, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.
    - Número de personas beneficiadas por el servicio prestado.
    - Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
    - Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos.
        - Nuevos casos
        - Bajas, con detalle de los motivos.
        - Aclaración de las horas no prestadas.
        - Modificaciones en la intensidad de los servicios
        - Cambios de personal: con detalle de los motivos
        - Cambios horarios
        - etc.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
- Datos razonados sobre absentismo
- Información sobre los kilómetros realizados durante el año por la prestación del servicio
- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.
- Propuestas de espacios de mejora.
- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.
- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas
- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.
- Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.

CUANDO SE LE SOLICITE:

- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
- Listados del personal de plantilla, indicando las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones.
  - Permiso sin sueldo.
  - Excedencia.
  - Sanciones.

ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta del ayuntamiento se deban implantar nuevos sistemas de control, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

   Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia del ayuntamiento, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, estando la entidad adjudicataria obligada a facilitarle cuanta información le sea solicitada.

5. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con las personas responsables de la entidad adjudicataria, al objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y para coordinar actuaciones.

Xabier Legorburu Igarza

Responsable de Servicios Sociales

EKS | CSV: ESKU8e5839dc-234c-48c4-b119-310d9742d784

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07410

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07410