CONDICIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO SOCIAL PARA PERSONAS ADULTAS BAJO MEDIDAS DE APOYO QUE RESIDAN EN INSTITUCIONES Y EN DOMICILIO

Bilbao, 1 de enero de 2026.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 3
II. JUSTIFICACIÓN 3
III. FINALIDAD 3
IV. OBJETO DEL SERVICIO 3
V. ALCANCE DEL SERVICIO 4
VI. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO 7
VII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓ DEL SERVICIO 8
VIII. RELACIÓN CONTRACTUAL Y ASIGNACION DE SERVICIOS ENTRE PROVEEDORES HOMOLOGADOS 8

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto para la provisión de medidas de apoyo, Gaikuntza, ha desarrollado un programa de acompañamiento y apoyo social a personas curateladas[1] que residen en instituciones y en domicilio.

La finalidad del programa de acompañamiento y apoyo social es la mejora de la calidad de vida de las personas curateladas por Gaikuntza que residen en instituciones y en sus domicilios. De esta manera, el programa pretende ofrecer una propuesta de intervención flexible y adaptada a las necesidades, carencias y demandas de las personas tuteladas con las que se prevé trabajar y que proporcione recursos y oportunidades ajustadas a cada una de ellas.

II. JUSTIFICACIÓN

El número de personas curateladas por Gaikuntza se ha ido incrementando de manera notable, ascendiendo en la actualidad a más de 1.900 personas, con la consiguiente previsión de incremento en años sucesivos.

Gaikuntza, dentro de sus finalidades, ostenta el ejercicio de fomento y realización de acciones encaminadas a la integración y normalización de las personas curateladas, facilitando recursos sociales, la atención personal de las personas con discapacidad, su cuidado, rehabilitación y recuperación y el afecto que necesitan, así como otras funciones de gestión y complementación en el orden personal y patrimonial que fijan las disposiciones que al efecto emanan del Código Civil en el ejercicio de la curatela.

III. FINALIDAD

La finalidad del programa de acompañamiento y apoyo social es la mejora de la calidad de vida de las personas tuteladas por Gaikuntza que residen en instituciones y en sus domicilios. De esta manera, el programa pretende ofrecer una propuesta de intervención flexible y adaptada a las necesidades, carencias y demandas de las personas curateladas con las que se prevé trabajar y que proporcione recursos y oportunidades ajustadas a cada una de ellas.

Para cumplir adecuadamente con dichos fines, resulta necesario que existan proveedores que se encarguen de realizar los acompañamientos y el apoyo social a personas adultas curateladas que residan en instituciones y en domicilio.

IV. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del servicio de Acompañamiento y Apoyo Social a personas adultas curateladas que residan en instituciones y en domicilio, consiste en la realización directa para las personas curateladas de los acompañamientos periódicos y puntuales que requieran.

[1] Todas las referencias a *personas tuteladas* se entienden, en este procedimiento de homologación, como referidas a todas las personas sobre las que Gaikuntza tiene encomendada alguna medida de apoyo.

El servicio se prestará directamente a dichas personas, siendo ellas las que contratarán y abonarán el precio del servicio. Gaikuntza será el intermediario entre dichas personas y los distintos proveedores del servicio de acompañamiento.

El servicio de acompañamiento y apoyo social deberá cumplir los siguientes objetivos:

A. OBJETIVO GENERAL: Satisfacer las necesidades de apoyo social y/o personal de las personas curateladas por Gaikuntza que viven tanto en instituciones y como en sus domicilios.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Promover la autonomía de las personas curateladas por Gaikuntza en la gestión de las actividades de la vida diaria y en su entorno habitual.

2. Fomentar rutinas de autocuidado y vida saludable de las personas curateladas por Gaikuntza.

3. Facilitar a las personas curateladas por Gaikuntza el acercamiento a los diferentes servicios sociosanitarios y/o culturales a los que pueda tener acceso.

4. Favorecer la participación e integración en los centros como en la comunidad de las personas curateladas por Gaikuntza.

V. ALCANCE DEL SERVICIO

Los proveedores del servicio de acompañamiento y apoyo social recibirán las peticiones de acompañamiento que lleguen a través aplicación informática de Gaikuntza, que remitirá las solicitudes de acompañamiento a la entidad con el fin de atender dichas peticiones y proceder a realizar los servicios de acompañamiento y apoyo social a personas adultas curateladas que residan en instituciones y en domicilio.

El servicio de acompañamiento se abonará directamente por las personas curateladas por lo que el proveedor facturará estos servicios directamente a las personas curateladas en función de los servicios prestados.

El servicio incluirá:

A) Servicio de acompañamiento puntuales:

Este servicio se realizará de manera puntual, esporádica, cubrirá las necesidades de las personas curateladas en todos sus desplazamientos, entre otros;

MEDICOS:

- Acompañamientos a consultas médicas en hospitales, centros de salud o Clínicas privadas.
- Acompañamiento a rehabilitación.

HOSPITALES

- Acompañamiento en operaciones
- Obtener información de su evolución en el tiempo que esté ingresado.
- Acompañamiento cuando están ingresados.

OTROS ACOMPAÑAMIENTOS:

- Acompañamiento al domicilio
- Acompañamiento a votar
- Acompañamiento al notario
- Acompañamiento a la óptica
- Acompañamiento al INSS
- Acompañamiento empadronamiento/TISS
- Acompañamiento podólogo
- Acompañamiento fe de vida
- Acompañamiento Seguridad Social y Hacienda
- Acompañamiento renovación licencias, bonos de transporte y otros similares
- Acompañamiento a Lanbide
- Acompañamiento en actividades de ocio y paseos

- Acompañamiento compra y recogida de medicación
- Acompañamiento a firmas de consentimiento

JUZGADOS:

- Acompañamiento a lectura de los derechos en el juzgado.
- Acompañamiento a juicios
- Acompañamiento a médico forense

ATENCION PERSONAL:

- Acompañamiento a compra de ropa, calzado, tabaco o cualquier tipo de alimentos.
- Acompañamiento a peluquería.
- Acompañamiento a entrega y recogida de ropa u otros textiles

TRASLADOS

- Traslado de residencia
- Traslado de domicilio
- Colonias de verano
- Traslado de vivienda temporal
- Traslado domicilio-hospital
- Traslado a comunidad terapéutica

BUSQUEDA:

- Visita a viviendas o habitación para alquiler
- Acompañamiento en búsqueda de vacaciones
- Acompañamiento en vacaciones

VISITAS

- Acompañamiento en visitas a familiares

Se incluirá en este servicio todas las necesidades que precisen los curatelados, fuera del domicilio o centro residencial. Además, en el supuesto de que haya una urgencia hospitalaria con las personas curateladas, se requerirá que el servicio sea cubierto de forma inmediata. Con tal fin, además de tener que solicitar el acompañamiento mediante el aplicativo informático, la empresa licitadora deberá facilitar un teléfono directo para coordinar mejor el acompañamiento. Dicho teléfono deberá de estar activo las 24 horas durante todos los días del año; es decir, en horario de Gaikuntza, tanto en el horario de invierno como en el de verano, y fuera de horario de Gaikuntza.

B) Servicio de acompañamientos periódicos.

- Estos servicios de acompañamientos periódicos serán los acompañamientos a domicilios y a instituciones, concretando los servicios básicos que se realizarán tanto en una como en otra;

B.1) Servicio de acompañamiento a los que residan en su domicilio (o en el ámbito comunitario): Los servicios básicos prestados bajo este concepto serán aquellos vinculados a la atención personal y continuada a las personas para el desarrollo de su vida diaria, así como una función preventiva ante la salida de su entorno. Para ello realizarán tareas tales como acompañamiento fuera del domicilio para la realización de gestiones, acompañamientos médicos, etc.

B.2) Servicio de acompañamiento a los que residan en una institución: Los servicios básicos prestados bajo este concepto serán aquellos vinculados al apoyo y acompañamiento de manera periódica a las personas curateladas, que se encuentren ingresadas en alguna institución, estas actividades serán de manera general, salidas, visitas o actividades de ocio. Así mismo se podrán realizar tareas que necesite la persona, fuera de su entorno residencial. En ocasiones, dichas tareas (descritas en el apartado 2ª del presente pliego) se realizarán sin la compañía de la persona curatelada.

VI. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio se adscribirán las personas necesarias para desempeñar las funciones de acompañamiento y apoyo social a las personas curateladas que residan en instituciones como residencias u hospitales y las que se encuentren en domicilios, cumpliendo con los objetivos específicos establecidos en el punto B del apartado IV.

Las personas que presten estos servicios de acompañamientos deberán disponer del Certificado Profesional de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio o el Certificado de Atención Sociosanitaria en Instituciones.

Será necesario disponer de una línea telefónica directa y un correo electrónico para que la empresa homologada recepcione las solicitudes de acompañamiento. Dichas solicitudes deberán ser atendidas y confirmadas a primer requerimiento en un plazo máximo de 24 horas.

VII. CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proveedor designará un responsable del servicio a su cargo que deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del servicio.

Además, el proveedor viene obligado a informar a Gaikuntza, en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo y la prestación del servicio. Adicionalmente, facilitará puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, y en todo caso registrará el desarrollo del acompañamiento en la aplicación informática que Gaikuntza establezca.

VIII. RELACIÓN CONTRACTUAL Y ASIGNACION DE SERVICIOS ENTRE PROVEEDORES HOMOLOGADOS

El servicio de acompañamiento y apoyo social será tramitado por Gaikuntza en nombre de las personas curateladas, pero la relación contractual de servicios se establecerá entre dichas personas y el proveedor del servicio, limitándose Gaikuntza a solicitar acompañamientos a los distintos proveedores homologados.

Por consiguiente, la suscripción de la relación contractual y el abono del precio del servicio se realizará en nombre y representación de las personas curateladas.

La asignación de servicios se realizará mediante una aplicación informática de Gaikuntza al que el proveedor deberá conectarse, produciéndose la asignación correlativamente entre todos los proveedores homologados mediante el presente procedimiento, ordenados por la puntuación obtenida en la valoración de la solicitud de homologación.

La confirmación de ejecución del acompañamiento se realizará por el proveedor a Gaikuntza mediante el aplicativo informático en un plazo máximo de 24 horas desde el envío del aviso de asignación de un acompañamiento. Una vez asignado un servicio a una persona curatelada con un proveedor, se mantendrá la asignación para procurar la continuidad de la atención por las mismas personas. Sin embargo, se apartará al mismo en caso de que haya informes de profesionales de referencia de Gaikuntza que así lo aconsejen (se reasignará el servicio al siguiente en la lista).La renuncia de algún proveedor a la prestación de un servicio concreto supondrá que se asigne tal servicio al proveedor situado en la posición inmediatamente posterior en el procedimiento de homologación (según la puntuación obtenida en dicho proceso), continuando la asignación de servicios de acompañamiento a partir de dicho proveedor en el orden referido anteriormente.