Ayuntamiento Udala
irun
www.irun.org

2025ZAUN0084

ETXEKO LAGUNTZA ETA ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAN ARRETA EMATEKO ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y ATENCIÓN EN VIVIENDAS COMUNITARIAS

– *PRESKRIPZIO TEKNIKOEN PLEGUA* / PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS –

***ARLO SUSTATZAILEA* / ÁREA PROMOTORA**	**GIZARTE ONGIZATE ETA BERDINTASUN ARLOA / AREA DE BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD**
***ESPEDIENTE KODEA* / CÓDIGO EXPEDIENTE**	**2025ZAUN0084**

AURKIBIDE

1. XEDEA

2. EDUKIA

2.1.- ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA:

- 2.1.A- Definizioa.
- 2.1.B.- Helburuak
- 2.1.C.- Onuradunak
- 2.1.D.- Kontratuan sartzen diren jarduera-motak
- 2.1.E.- Baztertutako jarduerak
- 2.1.F.- Gauzatzeko baldintzak
- 2.1.G.- Intentsitatea
- 2.1.H.-Enpresa esleipendunaren jarduerak
- 2.1.I.- Kalkuluak

2.2.-ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAKO ARRETA.

- 2.2.A- Definizioa.
- 2.2.B.- Helburuak
- 2.2.C.- Onuradunak
- 2.2.D.- Kontratuan sartzen diren jarduera-motak
- 2.2.E.- Baztertutako jarduerak
- 2.2.F.- Gauzatzeko baldintzak
- 2.2.G.- Intentsitatea
- 2.1.H.-Enpresa esleipendunaren jarduerak

INDICE

1. OBJETO

2. CONTENIDO

2.1.- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

- 2.1.A- Definición
- 2.1.B.- Objetivos
- 2.1.C.- Población beneficiaria
- 2.1.D.- Tipo de actuaciones incluidas en el contrato
- 2.1.E.- Actuaciones excluidas
- 2.1.F.- Condiciones de ejecución
- 2.1.G.-Intensidad
- 2.1.H.-Actuaciones de la empresa adjudicataria
- 2.1.I.- Estimaciones

2.2.-ATENCIÓN DE VIVIENDAS COMUNITARIAS.

- 2.2.A-Definición
- 2.2.B.- Objetivos
- 2.2.C.- Población beneficiaria
- 2.2.D.- Tipo de actuaciones incluidas en el contrato
- 2.2.E.- Actuaciones excluidas
- 2.2.F.- Condiciones de ejecución
- 2.2.G.-Intensidad
- 2.2.H.-Actuaciones de la empresa

Dokumentua balioztatzeko / Verificación del documento en: http://www.irun.org/validador Balioztapen kodea/Código de verificación: BW7Y-DLGG-29MO-MXRN

Sinadura elektronikoaren egilea eta data / Autor y fecha de la firma electrónica Natalia Perez Hernandez RESPONSABLE DEL SERVICIO DE PERSONAS MAYORES (16/01/2026 08:04 CET)

2.2.I.- Kalkuluak

3. ANTOLAKUNTZA

3.1. UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK

3.2. ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK
3.2.A.-Giza baliabideak
3.2.B.- Baliabide materialak
3.2.C.- Arretaren baldintzak
3.2.D.-Komunikazio Protokoloak
3.2.E.-Informazio sistemak
3.2.F.- Generoari buruzko betekizunak
3.2.G.-Zerbitzu pribatuen prestazioarekiko konkurrentzia

3.3. KONTROLA

4.- IRIZPIDE SOZIALAK

adjudicataria

2.1.I.- Estimaciones

3. ORGANIZACIÓN

3.1. COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO

3.2. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA
3.2.A.-Recursos humanos
3.2.B.-Recursos materiales
3.2.C.-Condiciones de la atención
3.2.D.-Protocolos de comunicación
3.2.E.-Sistemas de información
3.2.F.-Requisitos en cuanto al género
3.2.G.-Concurrencia con la prestación de servicios privados.

3.3. CONTROL

4. CRITERIOS SOCIALES

1-XEDEA.

Kontratu honen xedea da etxeko laguntza zerbitzuaren eta adineko pertsona autonomoentzako etxebizitza komunitarioen zerbitzuaren erabiltzaileei arreta emateko lanak egitea.

Etxeko Laguntza Zerbitzua, 2017ko uztailaren 26ko osoko bilkuran onetsitako udal Arautegian (2017ko irailaren 29ko GAO) ezarritako baldintzetan ematen da. Honen barne arau hauetan xedatutako prestazioak ematen dira: abenduaren 14ko 39/2006 legea, Mendekotasun egoeran dauden pertsonen Autonomia Pertsonala eta laguntza sustatzekoa, Eusko Legebiltzarraren Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea eta 18/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazio eta zerbitzuen karterari buruzkoa.

"Babespeko etxebizitzak" edo "egoitza-etxebizitzak" izeneko adinekoentzako etxebizitza komunitarioetako ostatu-zerbitzuak bi erregulazio izan ditu udalaren eremuan: Egoitza Ekipamenduetan Tokiak Eskuratzeko eta Esleitzeko Erregelamendua, 2002ko ekainaren 5eko osoko bilkuran onetsia, 2009ko otsailaren 26ko erabakiaren bidez aldatua (2002ko azaroaren 25eko eta 2009ko ekainaren 11ko GAO), eta Barne Funtzionamendurako Arauak, 2004ko azaroaren 24ko osoko bilkuran onetsiak (2005eko martxoaren 1eko GAO).

Bi zerbitzuen prestazioa beti ere honako arauetan ezarritakoa kontuan hartuta egingo da:

- Euskadiko gizarte zerbitzuetako pertsona erabiltzaile eta profesionalen Eskubide eta Obligazioen 64/2004 Dekretua.

1- OBJETO

Es objeto del presente contrato la ejecución de trabajos de atención a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio y del servicio de atención en viviendas comunitarias para personas mayores autónomas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal aprobado en sesión plenaria de 26 de julio de 2017 (BOG nº 187, de 29 de septiembre de 2017). En el mismo se integran las prestaciones determinadas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios del sistema Vasco de Servicios Sociales.

El servicio de alojamiento en viviendas comunitarias destinado a personas mayores autónomas, también denominadas “pisos-residencia”, ha sido objeto de dos regulaciones en el ámbito municipal: un Reglamento de Acceso y Adjudicación de Plazas en Equipamientos Residenciales, aprobado en sesión plenaria de 5 de junio de 2002, modificado por acuerdo de 26 de febrero de 2009 (BOG de 25 de noviembre de 2002 y 11 de junio de 2009) y unas Normas de Funcionamiento Interno aprobadas en sesión plenaria de 24 de noviembre de 2004 (BOG de 1 de marzo de 2005).

En todo caso la prestación de estos servicios se regirá también por lo establecido en las siguientes normas:

- Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco,

- 2017ko abenduaren 11ko Erabakia, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasunerako Estatuko Idazkaritzarena, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuetako Lurraldeko Autonomiarako Lurralde Kontseilua eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen Akordioa, Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko irizpide komunei buruzkoa.

- 2016/679/EB Erregelamendua, apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa, eta gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

- Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia,

- Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril sobre Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, y cualquier otra disposición que en el futuro modifique o desarrolle estas normas.

2.- EDUKIA

2.1.- ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA:

2.1.A- Definizioa.

Etxeko laguntza zerbitzua izaera asistentzial eta prebentiboko zerbitzua da, mendekotasun arriskuan edo egoeran eta/edo zaurgarritasun egoeran egoteagatik beren etxeetan geratu behar duten pertsonak eta familiak laguntzera bideratua, eta etxeko eta/edo norbanakoarentzako arretarako laguntza eskaintzen zaie, horrela, beren etxean bertan antolatu ahal izatea eta bere inguru komunitarioan integratuta egotea ahalbidetuz eta isolamendu egoerak saihestuz.

2.- CONTENIDO

2.1.- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

2.1.A- Definición

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a personas y familias, en riesgo o situación de dependencia, y/o situación de vulnerabilidad, a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

2.1.B.-. Helburuak

Honako helburu hauek ditu etxeko laguntza zerbitzuak:

- Autonomia pertsonala mantendu edo hobetzea, narriadura prebenitu eta erabiltzaileen autonomia galera konpentsatu, laguntza partziala edo osoa emanez eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, eguneroko bizitzako zaintza pertsonalerako eta/edo jarduera instrumentalerako beharrezkoak direnak.

- Pertsona bere ohiko ingurunean ahalik eta denbora gehien geratu dadin erraztu, beti ere bideragarria bada eta bizi kalitate egoki batekin, ostatu-zerbitzu batean edo egoitza batean sartzea ahal bada atzeratuz edo saihestuz.

- Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartu.

- Zaintzaileei laguntza eskaini, erabiltzaileei laguntzeko gizarte-familia sarea osatzen baitute, eta arreta emateko bere lanean partzialki liberatua izan dadin laguntzea, beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak eduki ditzaten.

- Arnasgune modalitatean, erabiltzaileari errefortzurako aldi baterako laguntza ematea zaintzaile nagusia denbora batez ausente dagoen bitartean.

- Premia egoerak detektatu, beste zerbitzu batzuk eman beharra edo arreta-intentsitate handiagoko baliabideetara bideratu behar bada.

- Krisi egoeran dauden pertsonei edo familiei lagundu, faktore psikiko-fisiko-

2.1.B.- Objetivos.

El servicio de ayuda a domicilio tiene como objetivos:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

- Favorecer la permanencia de la persona en su entorno habitual el mayor tiempo posible, siempre que resulte viable y con una calidad de vida adecuada, con el fin de retrasar o evitar el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- En la modalidad de respiro, proporcionar un apoyo temporal de refuerzo a la atención de la persona usuaria en razón de la ausencia temporal de la persona cuidadora principal.

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la concurrencia de otros servicios o derivación a recursos de mayor intensidad de atención.

- Apoyar a personas o familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales,

sozial desberdinek eragindakoak, bizikidetzako klima hobetu eta/edo arriskuren bat dakarten egoerak prebenitzeko.

- Erabiltzaileak bere inguru komunitarioan integratzen lagundu, isolamendu eta/edo esklusio egoerak saihestu ahal izateko

2.1.C.- <u>Onuradunak.</u>

Etxeko Laguntza zerbitzua jasoko dutenak gutxienez urtebetez Irunen erroldatutako pertsonak eta/edo familiak izango dira (edo familia-errotazio egoeran dauden pertsonak), ondorengo ezaugarrietakoren bat betetzen badute:

- Mendekotasun egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonak.
- Pertsona desgaituak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, beren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntza behar dutenak.
- 65 urtetik gorakoak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntza behar dutenak.
- Adingabekoentzat, haiek behar duten arreta eta zaintza familiak eman ezin dienean.
- Zama gehiegi, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoagatik arazoak dituzten familia-talde edo pertsonentzat.
- Aldi bateko gaixotasuna edo gaixotasun terminala duten pertsonak, beren eguneroko bizitzako jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza jasotzera behartuta egotean.
- Pertsona eta/edo egoera haiek guztiak, para mejorar el clima convivencial y/o prevenir situaciones que entrañen algún riesgo.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario con el fin de evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.

2.1.C.- <u>Población beneficiaria</u>.

El Servicio de Ayuda domiciliaria está destinado a personas y/o familias empadronadas en Irun (o personas en situación de rotación familiar), que cumplan alguna de estas características:

- Personas en situación de dependencia o en riesgo de ella.
- Personas con diversidad funcional con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y /o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, con necesidad de apoyo.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

teknikariek proposatuta eta Gizarte Ongizateko Zuzendaritzak edo Zerbitzuko buruzagitzak baimenduta, zerbitzu honetatik arreta jaso dezaketela baloratzen denean.

- Todas aquellas personas y/o situaciones que, a propuesta técnica y con autorización de la Dirección o Jefatura de Servicio de Bienestar Social, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este Servicio.

2.1.D.- <u>Kontratuan sartzen diren jarduera-motak</u>:

Irungo Udalari egokituko zaio Etxeko Laguntza Zerbitzua hasteko, jarduerak zehazteko, aldatzeko eta amaitzeko erabakia, eta erabaki hori onuradunari eta zerbitzua emateko ardura duen enpresari jakinaraziko zaie.

Orientazio orokor modura, jarduerak kontrolatu eta burutzeko garaian erabiltzailea ordezkatzea saihestuko da, haiek daukaten aukeratze-ahalmena eta garapen autonomorako posibilitatea aintzat hartuz.

Planteamendu hori eta detektatutako beharrak kontuan hartuz, gizarte langileak balorazio bat egingo du eta proposamen zehatz bat egitera eramango du, alegia, enpresa esleipendunak kasu bakoitzean egin beharko duen jarduera mota, horien intentsitatea eta maiztasuna jasoko ditu.

Kontratu honen esparruan ondorengo jarduera motak egingo dira:

1. <u>Etxean laguntzeko jarduerak:</u>

a) Jantziaren inguruan:

- Arropa garbitzen eta lehortzen lagundu.
- Arropa begiratu.
- Arropa antolatu.
- Etxean arropa lisatu.
- Arropa erosten lagundu.

2.1.D.- <u>Tipo de actuaciones incluidas en el contrato</u>:

Corresponderá al Ayuntamiento de Irun la decisión sobre el inicio, determinación de las actuaciones, modificación y finalización del Servicio de Ayuda a Domicilio, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

Como orientación general, se evitará sustituir a la persona usuaria en el control y realización de las actividades, ajustándose a su capacidad de elección y posibilidad de desarrollo autónomo.

Teniendo en cuenta este planteamiento y las necesidades detectadas, se realizará una valoración por parte del/la trabajador/a social, que derivará en una propuesta concreta del tipo de actuaciones, intensidad y frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso por la empresa adjudicataria.

En el marco de este contrato se desarrollarán estos tipos de actuaciones:

1. <u>Actuaciones de apoyo doméstico:</u>

a) Relacionadas con el vestido:

- Apoyo en el lavado y secado de ropa.
- Repaso de ropa.
- Ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de ropa.

b) Etxea mantentzeko lanen inguruan:

- Etxea garbitzea eta mantentzea (sukaldea, bainugela, logelak eta gainontzeko espazioak, altzariak, kristalak, baxera eta abar barne, eta zaborra bide publikoan dauden edukiontzietara eramatea ere bai).

- Oinarrizko elementuak mantentzeko lan sinpleak egiten lagundu (bonbilak aldatzea, etab.)

- Ohea egin eta maindireak aldatu.

- Etxea txukun eta aireztatuta edukitzea.

- Etxeko garbiketa orokorrak (mantentzeko garbiketa osagarriak, kasu bakoitzean ezarri daitezkeen mugekin).

- Jabeen komunitatearenak diren guneak garbitzea, artatutako pertsonari tokatzen zaionean (kasu bakoitzean ezarri daitezkeen mugekin).

b) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda (cocina, cuarto de baño, dormitorios y resto de espacios, incluidos muebles, cristales, vajilla, etc, y remisión del material de desecho a los contenedores correspondientes de la vía pública).

- Apoyo en tareas sencillas de mantenimiento de elementos básicos (cambio de bombillas, etc).

- Hacer la cama y cambio de sabanas.

- Mantener el orden y aireado de la vivienda.

- Limpiezas generales del hogar (complementarias a la limpieza de mantenimiento, con los límites que se establezcan para cada caso).

- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios que correspondan a la persona atendida (con los límites que se establezcan en cada caso).

c) Elikaduraren inguruan:

- Elikagaiak erostea.

- Jatorduak planifikatu eta egiten lagundu, erabilitako elementuak jasotzea eta garbitzea barne.

c) Relacionadas con la alimentación:

- Compra de alimentos.

- Apoyo en la planificación y elaboración de comidas, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.

d) Beste jarduera osagarri edo bereziak:

Gorabehera bereziak kontuan hartuz, programaren helburuak lortzeko funtsezkotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egin, zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen.

d) Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del programa:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.

- Higiene- eta osasungarritasun-arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea, osasun-agintaritzarekin eta/edo hondakinak kudeatzeko beste udal-zerbitzu batzuekin lankidetzan.

- Teknikariek proposatuta beste jarduera batzuk, beti ere Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza eta Zerbitzuko buruzagitzak berariaz baimenduta badaude.

e) Etxeko arretaren barnean sartuta dauden lan haiek, zerbitzuaren kalitatea hobetzea dakartenean.

2. Laguntza pertsonaleko jarduerak:

Laguntza pertsonaleko jarduerak bezala hartzen dira eguneroko bizitzako eta eremu soziokomunitarioko oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak.

a) Oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (ilea garbitzea, ahoa garbitzea, bizarra moztea, burua garbitzea, hidratazioa eta abar barne), laguntza teknikoak erabiliz, horrelakorik badago, erabilitako elementuak jaso eta garbitzea barne.

- Norberaren arropa prestatzea eta aldatzea (janztea, eranztea), pixoihala, konpresa eta/edo botatzeko poltsa aldatzea, eta hondakin-materiala bide publikoko edukiontzietara bidaltzea.

- Ohea egitea eta oheko arropa aldatzea.

- Ohetik jaikitzeko, oheratzeko, etxe barruan tokiz aldatu eta mugitzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, horrelakorik badago.

- Jaten eman, janaria ipini eta berotu, erabilitako elementuak jaso eta garbitzea barne. Halaber, elikaduran laguntzea gastrostomia-zundaren bidez (nutrizio-

- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria y/u otros servicios municipales de gestión de residuos.

- Otras actuaciones a propuesta técnica, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección o Jefatura de Servicio de los Servicios Sociales Municipales.

e) Aquellas tareas incluidas dentro de la atención doméstica y supongan una mejora de la calidad del servicio.

2. Actuaciones de apoyo personal:

Se consideran actuaciones de apoyo personal las relacionadas con actividades básicas de la vida diaria y el ámbito socio-comunitario.

a) Relacionadas con actividades básicas:

- Aseo e higiene personal (incluido lavado de cabello, higiene bucal, afeitado, lavado de cabeza, hidratación, etc) con uso de ayudas técnicas si las hubiera, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.

- Preparación y cambio de ropa personal (vestir, desvestir), cambio de pañal, compresa y/o bolsa desechable, así como la remisión del material de desecho a los contenedores correspondientes de la vía pública.

- Hacer la cama y cambio de ropa de cama.

- Ayuda para levantarse, acostarse, transferencias y movilidad dentro del hogar, con uso de ayudas técnicas si las hubiera.

- Dar de comer, poner y calentar la comida, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados. Asimismo, apoyo en la alimentación a través de sonda de

zunda sabelaldean).

- Erosketa egin, medikuaren aginduz jarritako medikazioa ematearen inguruan kontrolatu eta jarraipena egin (farmaziako dosifikazio programa erabiltzeko laguntza barne).

- Medikuak agindutako elikadura-erregimena betetzen dela kontrolatuko du, eta jarraipena egingo.

- Zainketa eta/edo gainbegiraketa (mugatuta).

b) Laguntza soziokomunitarioko beste jarduera batzuk:

- Izaera pertsonaleko kudeaketak egiteko etxetik kanpo laguntzea: banketxera, osasun kontuetarako eta mediku kontsultetara joateko, baliabideak tramitatzeko, dokumentuak eskatu eta entregatzeko, etab.

- Etxetik kanpora laguntzea, baina beti ere etxebizitzaren inguruan: haurtzaindegiak, ikastetxeak, isolamendua prebenitzeko jarduerak, osasun zentro eta/edo gizarte zerbitzu espezializatuak, etab.

- Kudeaketa sinpleak egiteko etxean bertan laguntza ematea, posta jasotzea, gutunak irakurri eta bestelakoak.

- Adingabekoen, ahultasun egoeran dauden familia eta/edo pertsonen laguntzarako zerbitzuetan inguru komunitarioan laguntzea, eta txertatzea ahalbidetzeko beharrezko gisa baloratzen diren zeregin haiek guztiak, ezarritako esku-hartze sozialerako planaren arabera.

- Teknikariek proposatuta beste jarduera batzuk, beti ere Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza eta Zerbitzuko buruzagitzak berariaz baimenduta badaude.

gastrostomía (sonda nutricional en el abdomen).

- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral establecida por prescripción médica (incluido apoyo para la utilización del Programa de dosificación de farmacia).

- Apoyo para el control y seguimiento del cumplimiento del régimen alimenticio según prescripción médica.

- Vigilancia y/o supervisión (con carácter limitado).

b) Otras actuaciones de apoyo socio-comunitario:

- Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud y acompañamiento a consultas médicas, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.

- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, actividades que prevengan el aislamiento, acceso a centros de salud y/o servicios sociales especializados, etc.

- Apoyo dentro del hogar en la realización de gestiones sencillas, recogida de correspondencia, lectura de cartas y otros.

- En servicios de apoyo a menores, familias y/o personas en situación de vulnerabilidad, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se valoren necesarias para favorecer la inserción, según el plan de intervención social establecido.

- Otras actuaciones a propuesta técnica, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección o Jefatura de servicio de los Servicios Sociales

Municipales.

3. Arnasa hartze modalitateko jarduerak:

Zerbitzua aldi baterako jasotzea edo ohiko zerbitzuaren intentsitatea aldi batean sendotzea da, zaintzaile nagusiari arnasa hartzeko aukera emateko, eta hauek sartuko lirateke:

- 2.1.D. atalean adierazitako etxeko laguntza eta laguntza pertsonaleko jarduerak.

- Izaera mugatuarekin, laguntza pertsonaleko jardueren barruan, zaintzaile nagusia puntualki falta denean gainbegiratzea, zaintzea eta/edo konpainia egitea, bai ordutegian eta bai intentsitatean ezarritako mugen barnean.

Deskribatutako jarduerak arreta pertsonaleko edo etxeko zerbitzu gisa kalifikatuko dira, arreta horiek eman behar dituztenen kualifikazioa eta arretaren ezaugarrien arabera dagokion fakturazioa erabakitzeko.

Onuradunen etxeetan ELZk egiten dituen jarduera guztietan, onuradunarengan edo haren ingurunean arrisku, babesgabetasun hauskortasun eta/edo larrialdi egoeraren bat hautematen bada, egoera horiei erantzuteko diseinatutako protokoloak aplikatu beharko dira, eta enpresa esleipendunak berehala jakinarazi beharko dio Irungo Udalari.

3. Actuaciones de la modalidad de respiro:

Se trata de un acceso temporal al servicio o refuerzo temporal de la intensidad del servicio habitual, para respiro de la persona cuidadora principal, que incluiría:

- Actuaciones de apoyo doméstico y personal contempladas en el apartado 2.1.D.

- Con carácter limitado, dentro de las actuaciones de apoyo personal, supervisión, vigilancia y/o acompañamiento personal en ausencia puntual de la persona cuidadora principal, con los límites establecidos en cuanto a horarios e intensidad.

Las actuaciones descritas serán calificadas como servicios de atención personal o doméstica, a los efectos de determinar la cualificación del personal que debe prestarlos y su correspondiente facturación, en función de su naturaleza.

En todas las actuaciones que se lleven a cabo desde el SAD en los domicilios de las personas beneficiarias, si se detecta una posible situación de riesgo, fragilidad desprotección, y/o emergencia en la persona beneficiaria o en su entorno, se deberán aplicar los protocolos diseñados para atender estas situaciones y la empresa adjudicataria deberá notificarlo inmediatamente al Ayuntamiento de Irun.

2.1.E.- Baztertutako jarduerak.

Etxeko Laguntza Zerbitzutik kanpoko jarduerak direla ulertzen da, eta beraz, kontratutik kanpo daudenak, ondorengoak:

- Konpainia eta paseoak, gizarte isolamendua saihesteko egoera bereziak ematen direnean izan ezik.

- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo beste pertsonei zuzeneko arreta ematea,

2.1.E.- Actuaciones excluidas.

Se consideran actuaciones excluidas del Servicio de Ayuda a Domicilio, y, por tanto, excluidas del contrato, las siguientes:

- Compañía y paseos, salvo situaciones excepcionales para evitar el aislamiento social.

- Atención directa a miembros de la familia u otras personas que habiten en el

udaleko zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera bertako erabiltzaileak ez direla adierazten denean.

- Etxean laguntzeko jarduerak, horiek eginda etxean bizi eta zerbitzuaren onuraduntzat hartzen ez diren gainontzeko pertsonei zuzenean laguntzen dienean.

- Osasun izaerako jarduerak, horiek egiten dituztenek prestakuntza espezifikoa behar dutenean (injekzioak jarri, tentsioa hartu, zundak erabili, ultzera eta eskaren tratamendua, ezagutza espezifikoak behar dituzten botikak eman, eta erabakitzeko beste batzuk…).

- Etxeko konponketa garrantzitsuak egitea (margotu, papereztatu …).

- D.1 atalean zehaztu gabeko garbiketak.

- Udaleko Gizarte Zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan haiek guztiak.

2.1.F.- <u>Gauzatzeko baldintzak</u>.

1. <u>Tokia eta esparrua</u>:

Etxeko Laguntza Zerbitzua etxebizitza partikularretan emango da (alegia, beren etxeetan edo pertsona onuradunen familien etxeetan) betiere Irungo udalerrian.

Kontuan hartuta erabiltzailea familia barnean txandakako egoeran egon daitekeela, Etxeko Laguntza zerbitzua etxebizitza bat edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere Irungo udalerrian kokatzen badira.

Izaera mugatuarekin eta egorea berezietan, ostatu zerbitzuetan edo izaera asistentziala duten haietan arreta eman ahal izango da,

mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo, según la valoración de los servicios técnicos municipales.

- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio no consideradas como beneficiarias.

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, toma de tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos, y otras a considerar...).

- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar…).

- Limpiezas no especificadas en el apartado D.1.

- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la propuesta técnica elaborada por los Servicios Sociales municipales.

2.1.F.- <u>Condiciones de ejecución</u>.

1. <u>Lugar y ámbito de prestación del servicio:</u>

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares (propios o de las familias) de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Irun.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Irun.

Con carácter limitado y en situaciones excepcionales, se podrá prestar la atención en servicios de hostelería o de carácter

udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek proposatuta.

2. Arreta emateko ordutegiak eta egunak:

A) Etxeko laguntzan:

Oro har, etxeko laguntza **astelehenetik ostiralera** emango da, **09:00etatik 15:30era**, erabiltzaileen ordutegi-lehentasunei erantzuten saiatuz.

Ordu tarte horretatik kanpo ere eman ahalko da zerbitzua, 7:00etatik 9:00etara eta 15:30etik 22:00etara, baina pertsona erabiltzaileak horrekin ados daudenean bakarrik.

Larunbata laneguntzat jotzen da, eta ordutegi espezifikoa **07:00etatik 14:00etara** izango du.

Ez da etxeko zerbitzurik emango jaiegunetan (jaieguntzat hartzen dira Eusko Jaurlaritzak ofizialki aitortutako igandeak eta egunak).

Etxeko laguntzako jarduerak enpresa esleipendunak antolatuko ditu etxeko laguntzaileek daukaten ordutegiaren araberako disponibilitatea kontuan hartuta.

B) Laguntza pertsonala eta sozio-komunitarioa:

Laguntza pertsonaleko eta sozio-komunitario jarduerak **urteko egun guztietan** eman ahal izango dira, lanegunak edo jai egunak diren kontuan hartu gabe, goizeko **7:00etatik 22:00ak** arteko ordutegi malguan.

Izaera mugatuarekin, ordutegia zabaldu ahal izango da ezarritako orduetatik haratago, balorazio teknikoa kontuan hartuta.

Horri dagokionez, **22:00etatik 7:00ak** arte ematen den arreta pertsonala **gaueko** asistencial, a propuesta técnica de los servicios sociales municipales.

2. Horarios y días de atención:

A) Apoyo doméstico:

Con carácter ordinario, el apoyo doméstico se prestará en la franja **de lunes a viernes de 09:00 horas a 15:30 horas**, intentando atender las preferencias horarias de las personas usuarias.

Podrá prestarse este servicio fuera de esa franja horaria en horario de 07:00 horas a 9:00 horas y de 15:30 horas a 22:00 horas, cuando haya conformidad de las personas usuarias.

El **sábado** se considera laborable, teniendo un horario específico de **07:00 a 14:00 horas**.

No se prestará el servicio doméstico en días festivos (se entiende por festivos, los domingos y los días así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco).

Las actuaciones de apoyo doméstico se asignarán por parte de la empresa adjudicataria, en función de la disponibilidad horaria de los/las auxiliares domiciliario/as.

B) Apoyo personal y socio-comunitario:

Las actuaciones de apoyo personal y socio-comunitario se podrán ofrecer **todos los días del año**, independientemente de que sean laborables o festivos, en horario flexible de **07:00 a 22:00** horas.

Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

La atención personal comprendida entre las **22:00 y las 07:00** horas se considera **asistencia nocturna.**

laguntza bezala hartzen da.

Larunbata laneguntzat hartzen da eta jai egun direla ulertzen da igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki hala aitortutakoak.

Laguntza pertsonal eta soziokomunitarioko jardueretan ahal den neurrian proposamen teknikoa kontuan hartuko da, izan ere arreta jaso behar duen pertsonaren ohiturak, nahiak eta arreta-beharrak kontuan hartuz egingo baita, erabiltzailearekin eta/edo familiarekin hitzartuz ordutegirik eta ordu-banaketarik egokiena.

Enpresak zerbitzuen ordutegiak esleitzean, lehentasuna izango dute beti zerbitzu pertsonalek etxeko zerbitzuen aurretik.

El sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los días así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Para las actuaciones de apoyo personal y socio-comunitario, se tendrá en cuenta la propuesta técnica en la medida de lo posible, que se realizará en base a las costumbres, preferencias y necesidades de atención de la persona a atender, acordando con ésta y/o familia el horario y distribución más adecuada.

En la asignación de horarios de los servicios por parte de la empresa, tendrán siempre preferencia los servicios personales ante los domésticos.

2.1.G.- Intentsitatea:

Ohiko izaerarekin zerbitzua emateko gehienezko orduak zehazterakoan egunean hiru ordu izango dira.

Ordutegia zatitzerakoan 15 minutu baino gutxiago izango ez diren zatiak ezarriko dira eta sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da eta ulertzen da fakturatzen den ordu edo zati bakoitza lan eraginkorreko denborari dagokiola.

Hala ere, izaera mugatuarekin eta gorabehera bereziak kontuan hartuz, zerbitzuaren intentsitateak eguneko hiru orduak gainditu ahal izango ditu, udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek proposatuta.

2.1.G.-Intensidad:

Con carácter ordinario se establece en tres horas/día el máximo de horas de prestación de servicio.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos, y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

No obstante, con carácter limitado y atendiendo a circunstancias especiales, la intensidad del servicio podría exceder de tres horas diarias, a propuesta técnica de los servicios sociales municipales.

2.1.H.-Enpresa esleipendunaren jarduerak:

- Kasu berrietan, enpresako koordinatzaile teknikoak etxeko laguntzailearen aurkezpena egingo dio erabiltzaileari, eta jakinaraziko dio zein ordutegi izango duen, arreta egunak zein izango diren eta egingo dituen lanak, baita

2.1.H.-Actuaciones de la empresa adjudicataria:

- En los casos nuevos, se realizará por parte de la persona coordinadora técnica de la empresa, una presentación del/la auxiliar domiciliario/a a la persona usuaria,

beharrezkoa denean enrpesarekin kontaktatzeko modua ere.

- Era berean, arretarako behar berezien egoeretan, udaleko gizarte zerbitzuekin ados jarrita, eta zerbitzua martxan jarri baino lehen, enpresako koordinatzaile teknikoak etxera bisita bat egingo du dauden beharrei erantzun egokia emateko behar izango diren baliabideak ebaluatzeko.

- Udaleko gizarte-zerbitzuekin koordinatuko da zerbitzuen prestazioaren jarraipena eta ikuskapena, eta esleitutako laguntzak betetzeari buruzko gorabeheren berri emango da.

- Enpresa esleipendunaren koordinatzaileak jarraipen-bisitak egin beharko ditu zerbitzua ematen den etxeetan. Era berean, bisitak egin beharko dira udaleko gizarte-zerbitzuen proposamen teknikoarekin, emandako zerbitzuen jarraipena egiteko eta arreta hobetzeko gorabeherak, kexak eta/edo iradokizunak jasotzeko. Ondoren, egindako jardueren eta horien emaitzen berri eman beharko die udaleko gizarte-zerbitzuei.

- Erakunde esleipendunaren ardura izango da hilero beharrezko dokumentazioa aurkeztea zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko, non jasoko diren erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua (emandako arreta motaren arabera), eta zerbitzuaren zenbatekoa guztira erabiltzaile bakoitzeko, BEZ zenbatekoa desglosatuta.

informando del horario, días de atención y tareas a realizar, así como la forma de contactar con la empresa en caso de ser necesario.

- Así mismo, en situaciones de especial necesidad de atención, de acuerdo con los Servicios sociales municipales, y previo a la puesta en marcha del servicio, se realizará visita domiciliaria por parte de la persona coordinadora técnica de la empresa, para evaluar los medios necesarios para dar una respuesta adecuada a las necesidades existentes.

- Se coordinará con los Servicios sociales municipales, el seguimiento y supervisión de la prestación de los servicios, informando de las incidencias relativas al cumplimiento de los apoyos asignados.

- La persona coordinadora de la empresa adjudicataria deberá realizar visitas de seguimiento en los domicilios donde se presta el servicio. También se deberán realizar visitas a propuesta técnica de los Servicios Sociales municipales, con el fin de realizar un seguimiento de los servicios prestados, así como recoger incidencias, quejas y/o sugerencias para la mejora de la atención. Posteriormente deberá informar a los servicios sociales municipales de las actuaciones realizadas y del resultado de estas.

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales (según tipo de atención proporcionada) y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

- Era berean, erakunde esleipendunak kexa, erreklamazio, iradokizun eta jazotako gorabehera guztien berri emango die gizarte-zerbitzuei, baita emandako erantzunaren berri ere.

- Zerbitzua emateko garaian eragina izan dezaketen gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira. Berehalaxe jakinaraziko dira larriak direlako edo ondorioak dauzkatelako zerbitzua ematerakoan aldaketaren bat ekar dezaketen arazo guztiak.

- Enpresa esleipendunak oinarrizko garbiketa-materiala eta zerbitzua eman ahal izateko beharrezkoa den oinarrizko materiala (adibidez, bonbilla...) eman beharko die zerbitzuko laguntzaileei, adinekoen zerbitzuko langile teknikoekin batera balioetsi ondoren, baina larrialdi eta hauskortasun handiko egoeretan bakarrik, zerbitzuaren onuradunak edo haren inguruneak material hori ematea ezinezkoa denean. Gehieneko kostua ez da 500 euro baino gehiagokoa izango urtean (BEZa barne), eta kontratuaren kostu orokorretan jasota dago (ikus txosten ekonomikoa).

- Así mismo, la entidad adjudicataria informará a los servicios sociales de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas, así como de la respuesta proporcionada.

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

- La empresa adjudicataria deberá suministrar (tras valoración conjunta con el personal técnico del servicio de personas mayores) a las auxiliares del servicio el material de limpieza básico, así como del material necesario básico para poder prestar el servicio (ej. bombilla..) únicamente en casos de situación de extrema urgencia y fragilidad cuando no sea posible que la persona beneficiaria del servicio o su entorno facilite dicho material. La estimación del coste máximo no excederá de 500€ euros anuales (IVA incluido) y queda recogido en los costes generales del contrato (ver informe económico).

2.1.l.- <u>Kalkuluak.</u>

Etxeko laguntzarako urtean ordu kopuru bat jotzen da beharrezkotzat:

-Etxeko arreta emateko ordu kopurua: 22.179
-Arreta pertsonaleko orduak astegunetan: 25.500
-Arreta pertsonaleko orduak jaiegunetan: 3.000
-Arreta pertsonaleko orduak gauetan: 13.

ORDUAK GUZTIRA: 50.692

2.1.l.- <u>Estimaciones.</u>

Se estima necesario un número de horas de prestación anual de ayuda a domicilio de:

-Horas de atención doméstica: 22.179
-Horas de atención personal laborables: 25.500
-Horas de atención personal festivos: 3.000
-Horas de atención personal nocturna: 13.

TOTAL HORAS: 50.692

Datu hauek izaera informatiboa dute, ez dute kontratu-baliorik. Udaletik eskatzen diren ordu kopuruak emango ditu esleipendunak.

Estos datos tienen carácter informativo, careciendo de valor contractual. La adjudicataria prestará el número de horas que se demanden desde el Ayuntamiento.

2.2.-ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAKO ARRETA.

2.2.A.- <u>Definizioa</u>

Etxebizitza komunitarioak ("egoitza-etxebizitzak" edo "babespeko etxebizitzak" izenekoa ere badirenak)
lau pertsonarentzako gehienezko edukiera duten ostatuak dira, eta ostatua eta zerbitzu jakin batzuk eguneroko bizitzako jarduerak egiteko gai diren 60 urtetik gorako pertsonentzat, elkarbizitza edo osasun-arrazoiengatik bizitoki iraunkor batera lekualdatzea komeni den arte.

Gaur egun, Irungo Udalak 3 etxebizitza komunitario dauzka, baina kopurua alda daiteke.

2.2.- ATENCIÓN DE VIVIENDAS COMUNITARIAS.

2.2.A.- <u>Definición</u>

Las viviendas comunitarias (también denominadas “pisos-residencia” o "viviendas tuteladas") son alojamientos con capacidad máxima para 4 personas cada uno, destinados a prestar alojamiento y determinados servicios a personas mayores de 60 años capaces de realizar las actividades propias de la vida diaria, hasta que razones convivenciales o de salud aconsejen el traslado a un alojamiento residencial permanente.

En la actualidad el Ayuntamiento de Irun cuenta con 3 viviendas comunitarias, pero su número puede ser variable.

2.2.B.- <u>Helburuak</u>.

Irungo adinekoentzako etxebizitza komunitarien helburu orokorra da erabiltzaileei arreta espezializatua eta kalitatezkoa eskaintzea, benetan dauzkaten beharretara egokituta.

2.2.B.- <u>Objetivos</u>.

El objetivo general de las viviendas comunitarias para personas mayores, es ofrecer a las diferentes personas usuarias una atención especializada y de calidad adaptada a las necesidades que presenta.

2.2.C.- <u>Onuradunak</u>.

Gaur egun, eguneroko bizitzako jardueretarako autonomoak diren 60 urte edo gehiagoko pertsonei (izaera bereziarekin haien laguntzaileei ere bai) zuzendutako zerbitzu bat da, betiere bizikidetza zailtzen duten buru-nahasmendurik ez badute edo gainerako erabiltzaileentzat arriskurik eragiten ez badute.

2.2.C.- <u>Población beneficiaria</u>.

En la actualidad se trata de un servicio dirigido a personas que tengan 60 o más años de edad (excepcionalmente también acompañantes), autónomas para las actividades de la vida diaria, y que no padezcan trastornos mentales que dificulten la convivencia u originen algún tipo de riesgo para las demás personas usuarias.

Nolanahi ere, Irungo Udalari egokituko zaio pertsonak zentro horietan sartzeko erabakia, une bakoitzean araudi erregulatzaileak erabakitzen duenaren arabera.

Corresponderá en cualquier caso al Ayuntamiento de Irun la decisión sobre el ingreso de personas en estos centros, en función de lo que en cada momento determine su normativa reguladora.

2.2.D.- Kontratuan sartzen diren jarduera motak.

Zerbitzu horren esparruan, etxeko laguntzako jarduerak garatuko dira, eta baita laguntza pertsonalekoak eta jarduera osagarriak ere, etxeko laguntza zerbitzuan bezalako edukiekin, eta honako berezitasun hauek kontuan hartuta:

- **Etxeko laguntzan:**

Honako hauek ere sartzen dira:

* Etxebizitza bakoitzean ordena funtzional eta antolatzaile bat ezartzea eta mantentzea (kontrol higienikoa eta armairuen garbiketa, sukaldea, komunak, tresnak, oheko arropa, kristalak...)

* Beharrezko garbiketa-produktuen eskaerak egitea eta horien jarraipena egitea (Udalari egindako eskaeren berri posta elektronikoz emanez).

* Etxeko bonbillak aldatzea.

*Irungo Udalari informazioa ematea, konponketak edo ordezkapenak kudeatzeko etxebizitzen mantentze-lanekin zerikusia duten premiak antzemanez gero.

- **Laguntza pertsonalean:**

Honako hauek ere sartzen dira:

* Teleasistentzia Zerbitzua kontrolatzea (aktiboan dagoela egiaztatu eta berehala parte ematea Eusko Jaurlaritzako Telealarma Zerbitzuari, edozein gorabehera gertatuz gero).

2.2.D.- Tipo de actuaciones incluidas en el contrato.

En el marco de este servicio, se desarrollarán actuaciones de apoyo doméstico, de apoyo personal (incluidas actuaciones de apoyo socio-comunitario) y actuaciones complementarias, con el mismo contenido que en el servicio de ayuda a domicilio y con las siguientes especificidades:

- **En apoyo doméstico:**

Se incluye también:

* Establecer y mantener un orden funcional y organizativo en cada vivienda (control higiénico y limpieza de armarios, cocina, baños, utensilios, ropa de cama, cristales…)

* Realización y seguimiento de los pedidos de los productos de limpieza que sean necesarios (informando via mail al Ayuntamiento de los pedidos realizados).

* Cambios de bombillas de las viviendas.

* Informar al Ayuntamiento de Irún en caso de detectar necesidades relacionadas con el mantenimiento de las viviendas para la gestión de reparaciones o sustituciones.

- **En apoyo personal:**

Se incluye también:

* Control del Servicio de Teleasistencia (comprobar que el mismo está en activo y dar parte inmediatamente, al Servicio de Tele-Alarma del Gobierno Vasco, de cualquier anomalía detectada).

* Behar diren elikagaien eskaerak egitea eta horien jarraipena egitea (Udalari egindako eskaeren berri idatziz emanez).

* Erabiltzaile bat beste egoitza-baliabide batera irteten bada, arropa prestatzea (garbitzea, identifikazioarekin markatzea), tresna pertsonalak eta maleta.

* Emandako laguntza pertsonala egoiliar bakoitzaren beharretara eta gaitasunetara egokitzea, bere autonomia zainduz, eta Udalari laguntza pertsonaleko behar berrien berri ematea, bere osasuna okertzen bada.

* Irungo Udalari informazioa ematea, etxebizitza komunitarioen erabiltzaileek hauskortasun-egoerak, balizko mendekotasun-egoerak edo arlo horretan izan ditzaketen beste behar batzuk hautemanez gero. Egoera horiei erantzuteko diseinatutako protokoloak aplikatu beharko dira, eta enpresa esleipendunak berehala jakinarazi beharko dio Irungo Udalari.

2.2.E.- <u>Baztertutako jarduerak</u>

Era berean, etxebizitza komunitarioetako arretatik kanpo geratzen dira udalaren etxez etxeko laguntza-zerbitzurako aipatutakoak (ikus 2.1.E atala).

2.2.F.- <u>Gauzatzeko baldintzak</u>.

1. <u>Tokia eta esparrua:</u>

Une bakoitzean Irungo Udaleko etxebizitza komunitarioak dauden etxebizitzetan emango da zerbitzua.

2. <u>Arreta emateko ordutegiak eta egunak:</u>

Zerbitzuaren ordutegia malgua da, eta egunez ematen da 07:00etatik 22:00etara, astelehenetik igandera.

* Realización y seguimiento de los pedidos de los productos alimenticios que sean necesarios (informando por escrito al Ayuntamiento de los pedidos realizados).

* En caso de salida a otro recurso residencial de una persona usuaria, preparación de ropa (lavado, marcado con identificación), enseres personales y maleta.

* Adaptar el apoyo personal prestado a las necesidades y capacidades de cada persona residente preservando su autonomía e informar al Ayuntamiento de nuevas necesidades de apoyo personal se produzca un deterioro en su salud.

* Informar al Ayuntamiento de Irún en caso de detectar situaciones de fragilidad, posible dependencia, u otras necesidades que puedan presentar en éste área las personas usuarias de las viviendas comunitarias. Se deberán aplicar los protocolos diseñados para atender estas situaciones y la empresa adjudicataria deberá notificarlo inmediatamente al Ayuntamiento de Irun.

2.2.E.- <u>Actuaciones excluidas</u>

Se consideran asimismo excluidas de la atención en viviendas comunitarias, las mencionadas para el servicio de ayuda domiciliaria municipal (ver apartado 2.1.E)

2.2.F.- <u>Condiciones de ejecución</u>.

1. <u>Lugar y ámbito de prestación del servicio:</u>

El Servicio se prestará en los domicilios en los que se ubiquen en cada momento las viviendas comunitarias del Ayuntamiento de Irun.

2. <u>Horarios y días de atención:</u>

El horario de servicio es flexible y diurno, de 07:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.

Gaueko ordutegia 22:00etatik 07:00etara bitartekoa da.

Etxebizitza komunitario bakoitzerako zerbitzuaren ordutegi zehatza enpresa esleipendunaren eta Irungo Udalaren artean adostu eta partekatuko da.

2.2.G.-Intentsitatea:

Udaleko teknikariek erabakiko dute etxebizitza bakoitzean egin beharreko zerbitzuen tipologia, intentsitatea eta maiztasuna, erabiltzaileen beharren eta tipologiaren arabera. Horretarako, beharrezkoa izango da enpresak berehala ematea erabiltzaileen egunerokoarekin zerikusia duen etxebizitzako gorabeheraren berri, eman beharreko zerbitzua erabakitzeko eta egokitzeko. (Erreferentziazko Gizarte Langilea,).

2.2.H.-Enpresa esleipendunaren jarduerak:

- Udaleko gizarte-zerbitzuekin koordinatuko da zerbitzuen prestazioaren jarraipena eta ikuskapena, eta esleitutako laguntzak betetzeari buruzko gorabeheren berri emango da.

- Erakunde esleipenduna arduratuko da zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa hilero aurkezteaz. Dokumentazio horretan jasoko dira zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua (emandako arreta motaren arabera) eta etxebizitzaren guztizko zenbatekoa, BEZaren zenbatekoa xehatuta.

- Era berean, erakunde esleipendunak kexa, erreklamazio, iradokizun eta jazotako gorabehera guztien berri emango die gizarte-zerbitzuei, baita emandako erantzunaren berri ere.

- Zerbitzua emateko garaian eragina izan

El horario nocturno está comprendido entre el horario de 22:00 h a 7.00 h

El horario en concreto de la prestación del servicio para cada vivienda comunitaria será consensuado y compartido entre empresa adjudicataria y Ayuntamiento de Irún.

2.2.G.- Intensidad:

El personal técnico municipal determinará la tipología de los servicios a prestar en cada una de las viviendas, su intensidad y frecuencia de las mismas, en función de las necesidades y tipología de las personas usuarias. Para ello será preciso que la empresa proceda a dar, de manera inmediata, parte de toda incidencia que se relacione con la vida cotidiana de las personas usuarias en la vivienda, para la determinación y adecuación del servicio a prestar (Trabajadora Social de referencia).

2.2.H.-Actuaciones de la empresa adjudicataria:

- Se coordinará con los Servicios sociales municipales, el seguimiento y supervisión de la prestación de los servicios, informando de las incidencias relativas al cumplimiento de los apoyos asignados.

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan el tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales (según tipo de atención proporcionada) y el importe total de la misma por vivienda, desglosando el importe del IVA.

- Así mismo, la entidad adjudicataria informará a los servicios sociales de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas, así como de la respuesta

dezaketen gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira. Berehalaxe jakinaraziko dira larriak direlako edo ondorioak dauzkatelako zerbitzua ematerakoan aldaketaren bat ekar dezaketen arazo guztiak.

proporcionada.

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

2.2.I.- Kalkuluak

Beharrezkoa ikusten da etxebizitza komunitarioetan urtean arreta-ordu kopuru bat ematea, era honetan:

-Etxeko arreta orduak (astelehenetik larunbatera):900
-Arreta pertsonaleko orduak lanegunetan (astelehenetik larunbatera): 2.000
-Arreta pertsonaleko orduak jaiegunetan: 220
- Gaueko arreta-orduak: 6

ORDUAK GUZTIRA: 3.126

Beraz, 3.126 ordu horiek etxebizitza komunitarioen zerbitzuaren erabiltzaileen 12 plaza erabilgarriei dagozkie.

Datu hauek izaera informatiboa dute, ez dute kontratu-baliorik. Udaletik eskatzen diren ordu kopuruak emango ditu esleipendunak.

2.2.I.- Estimaciones

Se estima necesario un número de horas de prestación anual de atención en viviendas comunitarias de:

-Horas de atención doméstica (de lunes a sábado): 900
-Horas de atención personal laborables (de lunes a sábado): 2.000
-Horas de atención personal festivos: 220
-Horas de atención nocturna: 6

TOTAL HORAS :3.126

Por lo tanto, esas 3.126 horas estimadas corresponderán a las 12 plazas disponibles de personas usuarias del servicio de viviendas comunitarias.

Estos datos tienen carácter informativo, careciendo de valor contractual. La adjudicataria prestará el número de horas que se demanden desde el Ayuntamiento.

3. ANTOLAKUNTZA

3.1 - UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK

Kontratu horren xede diren zerbitzuak garatzeko garaian ondorengo eskumenak ditu Irungo Udalak:

- Udalerrian dauden beharrak detektatzea.
- Arautzea.

3. ORGANIZACIÓN

3.1 COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento de Irun ostenta las siguientes competencias en el desarrollo de los servicios objeto de ese contrato:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.

- Baliabideak koordinatzea finantzaketarako.
- Atenditu gabeko eskaerari buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzua ematearen inguruko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskaeretan planteatutako beharren diagnostikoa eta balorazioa egitea, inguruabar horiek edozein unetan berrikusteko lana barne.
- Zerbitzua jasotzeko eskaerak erabakitzea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko laguntzaren maila, intentsitatea eta zerbitzu-ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Prezioa eta erabiltzaileak egin beharreko ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Langile aldaketa eskatzea, beti ere udaleko langile teknikoek uste badute beharrezkoa dela zerbitzuak behar bezala funtzionatu dezan.
- Programan altan dauden pertsonak, behin betiko baja dutenak eta aldi baterako zerbitzurik gabe daudenak zein diren erabakitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea.
- Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta zehaztutako zerbitzuetan egin beharreko lanetan dauden aldaketak (murrizketak edo areagotzeak).
- Kasu bakoitzean zerbitzuaren prestazioan esleitutako estaldura, alegia, orduak, maiztasuna eta ordutegi

- Reglamentarlos.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio, incluyendo las revisiones de dichas circunstancias en cualquier momento.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar el precio y 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 trabajador/a siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Determinar y comunicar a la entidad adjudicataria las personas de alta en el programa, de baja definitiva y en suspensión temporal a los mecanismos que se determinen.
- 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

zehatza.

- Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonal edo laguntza soziokomunitario espezifikoetarako jarduerak.
- Enpresa esleipendunak zehaztutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea, arreta pertsonalizatuaren erregistroan erregistratuta.
- Enpresak dituen erabiltzaile bakoitzaren fitxa indibidualetan sartzea.

Eskumen horietako bakar bat ere ezin izango zaio Udala ez den beste erakunde bati eman, ez interpretatu, ez eskualdatu, ez eskuordetu, bere langileen bitartez gauzatuko du eta.

caso.

- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria, registrado en registro de atención personalizada.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

3.2. ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK.

3.2.B.-<u>Giza baliabideak</u>

Entitate esleipendunaren aurrean, Entitateko Ordezkari gisa eta ekintza guztien arduradun zuzen bezala, Unibertsitateko Gradua edo kalifikazio baliokidea izango duen pertsona bat egongo da funtzio hori betetzeko. Pertsona horrek harreman zuzena izango du udaleko teknikari arduradunekin.

Gainera, giza baliabide hauek izan beharko dituzte:

Aurrez aurreko <u>gutxieneko koordinazio-taldea</u>:
- 2 jardunaldi goizez, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara (zerbitzuen koordinatzailea)
- Jardunaldi 1 goizez, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara (koordinazioko laguntzailea)
- Lanaldi erdi bat arratsaldez, 16:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera (koordinazioko laguntzailea).

3.2 OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

3.2.A.-<u>Recursos humanos</u>

Al frente de la entidad adjudicataria como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación de Grado Universitario o equivalente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

Además, se deberán de contar con los siguientes recursos humanos:

<u>Equipo mínimo de coordinación</u> de forma presencial:
- 2 jornadas por la mañana de lunes a viernes de 8 a 15h (coordinador/a de servicios)
- 1 jornada por la mañana de lunes a viernes de 8 a 15h (ayudante de coordinación)
- 1 media jornada por la tarde de 16 a 20h de lunes a viernes (ayudante coordinadora de servicios)

Telefono bidezko arreta: Koordinazio-taldea urteko 365 egunetan egongo da, 7:00etatik 22:00etara.

Oporraldietan, koordinazio-taldeak zerbitzua gutxienez bi lanaldi osoz betetzeko moduan antolatu beharko du, eta arreta telefonoz eman ahal izango da.

Hori guztia, erabiltzaileei zerbitzu guztiak ordutarte guztietan behar bezala emango zaizkiela bermatzeko.

Koordinatzaileak:

Zerbitzuen koordinatzaile horiek honako eginkizun hauek betetzen dituzte:

- Lana koordinatzea laguntzaile bakoitzarekin, banaka eta taldeka.
- Laguntzaile-lanaren balorazioaren jarraipena egitea, artatzen dituen kasuen etxera bisitak eginez.
- Aldizkako koordinazioa udaleko etxeko laguntza-zerbitzuko teknikari arduradunarekin eta beste profesional batzuekin.
- Koordinazioko laguntzailearen lana antolatzea eta gainbegiratzea.
- Lan-parteak egitea eta laguntzaileari ematea.
- Laguntzaileen etengabeko prestakuntzan parte hartzea eta gizarte-zerbitzuen arloko ikastaroak diseinatzea.
- Antzeko beste eginkizun batzuk, lanbide-kategoriaren arabera eta kontratatzen diren erakundeen edo pertsona fisikoen baldintza-agirietan ezarritako baldintzen arabera, eta koordinazioko arduradunak bere karguaren eta erantzukizunaren arabera agintzen dizkion guztiak.

Atención telefónica: El equipo de coordinación estará disponible los 365 días del año de 7 a 22h.

En periodos vacacionales, el equipo de coordinación tendrá que organizarse de forma que siempre se cubra el servicio con mínimo dos jornadas completas, pudiendo ser la atención de manera telefónica.

Todo ello con el objetivo de que se garantice la prestación adecuada de todos los servicios y en todas las franjas horarias a las personas usuarias.

Coordinadores/as:

Estas personas coordinadoras de servicios desempeñan las siguientes funciones:

- Tareas de coordinación del trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal.
- Seguimiento de la valoración del trabajo de auxiliar mediante visitas a domicilio de los casos que atienda.
- Coordinación periódica con el/la técnico/a responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del ayuntamiento y con otros profesionales.
- Organización y supervisión del trabajo del/la ayudante de coordinación.
- Elaboración y entrega de los partes de trabajo al/ la Auxiliar.
- Participación en la formación continuada de auxiliares y diseño de cursos en materia de servicios sociales.
- Otras funciones análogas de acuerdo con su categoría profesional y con las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones de las entidades o personas físicas con que se contrate y todas aquellas que le sean encomendadas por el responsable de coordinación en función a su cargo y responsabilidad.

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua kudeatzea eta antolatzea, etxez etxeko laguntzailearen lanaren jarraipenaz gain, zerbitzu horren kalitate ona lortzeko.

- Gestión y organización del servicio de ayuda a domicilio además del seguimiento del trabajo de auxiliar de ayuda a domicilio, para conseguir una buena calidad de dicho servicio.

Lehentasunez, eta inola ere ez murriztailea, koordinatzaileek Gizarte Laneko unibertsitate-titulua izan beharko dute, edo, bestela, esku-hartze sozialaren edo psikosozialaren eremuko antzeko beste titulu bat.

Preferentemente, y en ningún caso restrictivo, las personas coordinadoras deberán poseer título universitario en Trabajo Social, o en su defecto, otro similar del ámbito de la intervención social o psicosocial.

Teknikarietako batek gutxienez bi urteko esperientzia egiaztatu beharko du etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren koordinazioan.

Al menos uno/a de los/las técnico/as deberá acreditar un mínimo de dos años de experiencia en coordinación del SAD.

Koordinazio laguntzailea:

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua kudeatzeko eta antolatzeko zereginetan koordinatzaileari lagunduko dio.

Era berean, etxez etxeko laguntzarako laguntzailearen lanaren jarraipena egingo du, zerbitzuak kalitate ona izan dezan lortzeko.

Koordinatzailea ez dagoenean, hark betetzen dituen eginkizun berak bete beharko ditu eta eginkizun horiek gauzatzen lagundu beharko du koordinatzailea dagoenean.

Lehentasunez, eta inola ere ez murriztailea, koordinazio-laguntzaileek Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako eta Komunitaterako Goi Mailako Heziketa Zikloetako ikasketak izan beharko dituzte, edo, bestela, esku-hartze sozialaren edo psikosozialaren eremuko antzeko beste titulu batzuk.

Etxez etxeko laguntzaileak:

Laguntza pertsonaleko eta etxean laguntzeko jarduerak Lan Heziketa tituluak, prestakuntza profesionaleko agiriak edo bide baliokideak

Ayudante de coordinación:

La figura de ayudante de coordinación desarrollará tareas de apoyo de gestión y organización del servicio de ayuda a domiciliaria.

Así mismo, realizará un seguimiento del trabajo desarrollado por el/la auxiliar de ayuda a domicilio para lograr un modelo de atención de calidad del servicio.
En ausencia de las coordinadoras llevará a cabo las mismas funciones que las coordinadoras, y apoyará a las mismas cuando estén presentes.

Preferentemente, y en ningún caso restrictivo, las personas ayudantes de coordinación deberán poseer estudios en Ciclos Formativos de Grado Superior en Servicios Socioculturales y a la Comunidad, o en su defecto, otros títulos similares del ámbito de la intervención social o psicosocial.

Auxiliares domiciliarias:

Las tareas de apoyo personal y doméstico serán realizadas por personas con títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes

dituztenek emango dituzte, baldin eta horiek aintzat hatzen badira 2017ko abenduaren 11ko Erabakian, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasunerako Estatuko Idazkaritzarenean, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuetako Lurraldeko Autonomiarako Lurralde Kontseilua eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen Akordioa, Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko irizpide komunei buruzkoan.

Horiek denak behar bezala identifikatuta egon beharko dute, enpresak erabakitzen duen sistemaren bidez, etxeetan lana egiten ari direnean.

Adingabekoei arreta emango dieten laguntzaileen kasuan, Sexu Gaizkileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa egiaztatu beharko dute, adingabekoekin ohiko kontaktuan lan egiten duten profesional guztiei eskatzen diena indarrean dagoen legeriak.

3.2.B.- Baliabide materialak

Erakunde esleipenduna behartuta dago Irungo Udalerrian edukitzera harremanetarako eta arretarako tokia, arreta hori aldizkakoa izan edo egonkorra izan. Horretarako Irunen leku fisiko bat eduki beharko dute. Nolanahi ere, honako hauek eduki beharko ditu:

- Programa egoki garatzea bermatuko duten berariazko euskarri eta programa informatikoak.
- Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, mugikorrak, faxak, posta elektronikoa, eta abar, zerbitzua egoki estaltzea bermatzeko.
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerarekin bat datorren arropa.

reconocidas en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o normativa que en su caso la sustituya.

Todas ellas deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema que determine la empresa, durante la realización de las tareas en los domicilios.

En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales requerido por la legislación vigente para todos los profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

3.2.B.-Recursos materiales.

La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio de Irun, un punto de contacto y atención, periódico y estable, a través de un local ubicado en el propio municipio de Irun. En cualquier caso, deberá disponer de:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control: teléfonos fijos, móviles, faxes, 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 de protección frente a situaciones de riesgo sanitario

- Osasun-arriskuko egoeretatik babesteko materiala (gaixotasun infekzioso-kutsakorrak, zabor-metaketa...) zerbitzuak ematen dituzten profesionalentzat (NBE, maskara, eskularruak...).

(enfermedades infecto-contagiosas, acumulación basura,…) para las personas profesionales que realizan los servicios (EPI, mascarilla, guantes…).

Enpresa esleipendunak jasogailu-garabi bat izan beharko du maileguan, laguntza pertsonaleko jardueretan erabili beharko balitz ere, zerbitzuan arreta egokia bermatzeko. Erabili aurretik, enpresak (terapeuta okupazional batek edo horretarako gaitutako beste profesional batek) garabi horren orientazio teknikoa egingo du kasu bakoitzean. Enpresa arduratuko da, halaber, lekualdaketaz, muntaketaz eta desmuntaketaz, bai eta horiek erabiltzen diren bitartean mantentzeaz ere.

Horrez gain, enpresak garabi hori erabiltzen duten langile laguntzaileak prestatuko ditu.

La empresa adjudicataria deberá contar con una grúa de elevación en préstamo por si fuera necesario utilizar la misma en las actuaciones de apoyo personal y para garantizar una adecuada atención en el servicio. Previamente a su uso, en cada caso se realizará por parte de la empresa (un terapeuta ocupacional u otra persona profesional habilitada para ello) la orientación técnica de dicha grúa. La empresa se encargará también del traslado, montaje y desmontaje, así como de su mantenimiento durante el uso.

Además de esto, la empresa formará al personal auxiliar que lo utilice en el manejo de dicha grúa.

3.2.C.- <u>Arretaren baldintzak</u>

<u>Prestazioa ematen hastea:</u> Erakunde zerbitzu-emaileak udaleko zerbitzu teknikoen alta agindua jaso eta ondorengo 7 egun naturaletan hasi beharko du zerbitzua ematen. Udaleko zerbitzu teknikoek larrialdi egoera deklaratzen badute, alta-agindu hori jaso ondorengo 24 orduen barruan hasi beharko da zerbitzua ematen.

<u>Etxebizitzaren sarrera</u>: Inongo kasutan etxeko laguntzaileak edo erakunde esleipenduneko beste edozein profesionalek ezingo dute erabiltzailearen etxean sartu bertako titularra bertan ez badago, Gizarte Ongizate Arlotik berariaz baimendutako kasuetan izan ezik. Kasu bereizetan, Gizarte Ongizatetik berariaz adierazita eta titularraren baiezko espezifikoaren bitartez, enpresari giltza-sorta bat emango zaio etxean sartzeko.

3.2.C- <u>Condiciones de la atención</u>.

<u>Inicio de la prestación</u>: La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de 7 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 del recibo de dicha orden de alta.

<u>Entrada en el domicilio</u>: En ningún caso el personal auxiliar domiciliario o cualquier otro profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular en el mismo, salvo casos expresamente autorizados desde el Área de Bienestar Social. En casos excepcionales, por indicación expresa de Bienestar Social y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

Pertsonalaren identifikazioa: Langile guztiak behar bezala identifikatuko ditu, zerbitzuen segurtasunari begira. Enpresa lizitatzaileak sistema bat proposatuko du, zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua uneoro ziurtatzeko, eta Gizarte Ongizateko Departamenduari jakinaraziko dio, honek eskatzen badu, zerbitzu berriei esleitutako pertsonak zeintzuk diren eta, era berean, edozein arrazoi dela eta, aurrez zehaztutako zerbitzuetan izandako aldaketak ere jakinaraziko dizkio.

Laguntzaileen aldaketak: Arreta mistoen zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza) enpresa ahaleginduko da bi laguntza horiek etxeko laguntzan lan egiten duen pertsona berak egin ditzala. Udal langile teknikoek zehaztutako egoera bereziak salbu, erakunde esleipendunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileei ematen zaien laguntzan ahalik eta aldaketa gutxien gerta dadin (ordutegiak, egunak ...) familiaren intimitatean nahasmenak eta desegokitzeak gerta ez daitezen. Nolanahi ere, enpresak aurretik jakinaraziko dio interesdunari zerbitzuaren antolamenduan egiten diren aldaketa guztiak (laguntzailearen, ordutegiaren, arreta egunaren aldaketa eta abar). Erakundeak uste badu komeni dela prestazioan aldaketa bat egitea, berariaz jakinarazi beharko dio udal teknikariari, proposamena arrazoituz, eta hark hartuko du azken erabakia.

Etxeetarako joan-etorriak: Enpresaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunaren etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturiko denboraren barnean.

Hizkuntz baldintzak: Esleipendunak baldintza hauek betez eman behar du zerbitzua:

Zerbitzuaren erabiltzaileek eta beren ingurukoek edozein hizkuntz ofizial erabiltzeko eskubidea dute, beraz, hitz egiten duten hizkuntzan artatuak izango dira; ezingo zaie eskatu hizkuntza ofizial batean edo bestean hitz egin dezaten. Komunikazioan kontratu

Identificación del personal: se deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Departamento de Bienestar Social, si este lo requiere, la identificación de las personas asignadas a los nuevos servicios y las variaciones producidas en los servicios establecidos anteriormente por cualquier contingencia.

Cambios de auxiliares: En los servicios de atención mixta (con apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria.
Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En todo caso, la empresa deberá comunicar previamente a la persona interesada cualquier cambio relativo a la organización del servicio (cambio de auxiliar, horario, día de atención, etc). En caso de que la entidad adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

Traslados entre domicilios: Correrá a cuenta de la empresa el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

Condiciones lingüísticas: El adjudicatario debe prestar el servicio cumpliendo las siguientes condiciones:

Las personas usuarias del servicio y las de su entorno tienen derecho a usar cualquiera

honen menpeko langileak hasten badira euskara erabiliko dute eta herritarrak erabakiko du euskaraz ala gaztelaniaz jarraitu. Horrela egingo da ere pleguetan jasotako "Erabiltzaileari Arreta" emateko telefono zerbitzuan. Adintxikikoentzako arretaren kasuan komunikaziorako euskara lehenetsiko da komunikaziorako.

Elkarrizketa edo agirien kudeaketa eskatzen duten laguntza soziokomunitarioko jarduerak erabiltzaileak hautatu hizkuntzan egingo dira.

Kontratua dela eta egindako aurkezpenak, ekitaldi publikoak, prentsaurrekoak eta antzekoak euskaraz, edo elebietan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez (lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz).

Erabiltzaileei zuzendutako idatzi zein elementu grafiko guztiak (informazioa, jakinarazpenak, eskuorriak, inprimakiak, kexa edota iradokizunei erantzunak…) euskaraz edo elebietan idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz). Kexa, erreklamazio eta iradokizun erregistroak prestatuta egon beharko du erabiltzaileek nahi duten hizkuntza ofizialaz jarduteko.

Euskarazko publizitatea, marka, lelo edo esloganak hizkuntza horretan bertan sortuko dira, gaztelaniaren itzulpen hutsa ekidituz.

Esleipendunak harreman eta arretarako Irunen jarri behar duen leku fisikoan egongo diren kartelak, panelak, errotulu edo errotulazioak euskaraz edo elebietan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz).

Enplegatuen identifikazioak (txartela, plaka …) eta uniformeek testu edo edozein informaziorik badute, testu hori euskaraz ala elebietan egongo da.

de las dos lenguas oficiales debiendo ser atendidos en el idioma en que se expresen, sin poder solicitarles que se expresen en una u otra lengua. Si la comunicación la inicia el personal adscrito al contrato inicialmente usarán el euskera y será la persona usuaria quien decida comunicarse en euskera o en castellano. De igual manera se procederá en el "Servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias" recogido en los pliegos. En el caso de que las personas atendidas sean menores de edad se procurará usar preferentemente el euskera como idioma de comunicación.

Las actuaciones de apoyo socio-comunitario que impliquen conversaciones o gestión de documentos se realizarán en el idioma que elija la persona usuaria.

Las presentaciones, actos públicos, ruedas de prensa y similares relacionadas con el contrato se realizarán en euskera, o en bilingüe dando prioridad al euskera (primero en euskera y después en castellano).

Todo escrito o elemento gráfico dirigido las personas usuarias (información, comunicaciones, folletos, impresos, respuestas a quejas o sugerencias…) se realizará en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita). El registro de quejas, reclamaciones y sugerencias deberá posibilitar que las personas usuarias actúen en el idioma oficial que deseen.

La publicidad, marcas, lemas o eslóganes en su versión en euskera se crearán en esa misma lengua, sin que sea una mera traducción de la versión en castellano.

La cartelería, paneles, rótulos o rotulación del local ubicado en Irun que el adjudicatario debe destinar a punto de contacto y atención se realizará en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo,

Erabiltzaileen datuak jasotzen dituzten datu-base, fitxategi eta erregistroetan eremu bat egon beharko da, pertsona horietako bakoitzarekin harremanetan jartzeko hizkuntza zein den zehazteko. Datua jasota, harreman eta komunikazioak hizkuntza horretan egingo direla bermatuko da.

Enpresak udal arduradunekin aritzeko jartzen dituen solaskideek horretarako ahoz zein idatzizko euskarazko maila nahikoa izan beharko dute.

Kontratatzaile eta kontratistaren arteko komunikazio idatzien euskarriak (parteak, formularioak, fitxak, erregistro liburuak, euskarri informatikoa…) euskaraz edo elebietan lan egiteko prestatuak egongo dira.

Kontratuari lotuta, udalari entregatu behar zaizkion dokumentu ez publiko edo barneko guztiak, hala nola fakturak, balantzeak, txostenak, zerrendak, memoriak, ebaluazioak eta abar euskaraz edo elebietan idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz).

Plegu honetan aurreikusitako subrogatzeko obligazioen kalterik gabe, ziurtatu beharko da kontratuari atxikitako langileek euskararen ezagutza-maila egokia izan beharko dutela zerbitzu egokia eman ahal izateko. Ordezkapenak egin edo langile berriak kontratatu behar direnean alderdi hori kontuan izan beharko da. Kontratua kudeatzeko enpresak langileei formazioa emango balie, euskaraz edo elebietan beharko du.

Kontratu honetan zerbitzua egoki emateko beharrezko euskara mailak hauek dira: arduradun, koordinatzaile eta koordinatzaile laguntzaileen kasuan Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko C1 maila; gainerako langileen kasuan, B2 maila.

a la derecha, más pequeño o no negrita).

Si la identificación (tarjeta, placa…) y los uniformes de los empleados incluyen texto o cualquier información, esta estará en euskera o en bilingüe.

Las bases de datos, ficheros y registros destinados a la recogida de datos de las personas usuarias deberán contar con un campo que exprese la lengua de relación en cada caso. Una vez recogido el dato se garantizará que las relaciones y comunicaciones sean realizadas en la lengua elegida.

Los interlocutores de la empresa con los responsables municipales del contrato deben tener conocimiento de euskera suficiente para llevar a cabo esta interlocución, tanto a nivel oral como escrito, en esta lengua.

Los soportes para las comunicaciones escritas entre el contratador-contratista (partes, formularios, fichas, libros de registro, soporte informático, etc.) deberán estar preparados para trabajar con ellos en euskera o en bilingüe.

Todos los documentos no públicos o internos relativos al contrato, como facturas, balances, informes, listados, memorias, evaluaciones, etc., que deban entregarse al Ayuntamiento se deberán realizar en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

Sin perjuicio de las obligaciones de subrogación previstas en el presente pliego deberá asegurarse que el personal adscrito al contrato tiene el conocimiento del euskera adecuado para atender correctamente al servicio. En el caso de sustituciones o contratación de nuevo personal se tendrá en cuenta este aspecto. La formación que la empresa imparta a los trabajadores para la gestión del contrato será en euskera o bilingüe.

Hizkuntz Baldintza klausula honek klausula administratibo berezien pleguko (KABP) 7. klausulan (KONTRATISTAREN ESKUBIDEAK ETA OBLIGAZIOAK) hizkuntza ofizialtasun bikoitzari buruz xedatutakoa osatzen du.

Datu pertsonalen babesa: Erakunde esleipendunak behar diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, persona erabiltzaileen eta kontrataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien inguruko sekretu profesionala gordeko du. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoa dituen datu pertsonalak tratatu ditzan, pertsonal izaerako datuen babeserako legedian xedatutakoa bete beharko da.

Horretarako, datuen tratamenduaren enkargatu gisa dagokion hitzarmena sinatu beharko du, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen, apirilaren 27koa, 2016/679/EB Erregelamenduaren 28. artikuluaren arabera.

Larrialdiko egeoerei arreta ematea: Erakunde esleipendunak sistema bat edukiko du, zerbitzuak ematen diren bitartean sor litezkeen premiazko egoeren aurrean erantzuteko.

- Laguntzaileen komunikazioa enpresan koordinazio teknikoaren zereginak betetzen dituen pertsonarekin, zerbitzua ematen den denbora guztian.
- Udaleko gizarte zerbitzuekin 08:30etik 14:00etara.
- SFUS erakundearekin (Gizarteko Larrialdietarako Foru Zerbitzua), gertatutako gizarte larrialdietako egoeretan, udaletako gizarte zerbitzuen arretarako orduetatik kanpo edo, bere kasuan, SOS DEIAK Larrialdietako zerbitzuarekin.

En este contrato el nivel adecuado de euskera requerido para atender correctamente el servicio es el C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, en el caso del responsable, coordinadores y ayudantes de coordinación y el nivel B2 en el caso del resto de empleados.

Esta cláusula de condiciones lingüísticas complementa lo establecido respecto a la doble oficialidad lingüística en la cláusula 7ª (DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Protección de datos personales: La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.

A estos efectos deberá suscribir el oportuno convenio de tratamiento de datos, según lo dispuesto en el art. 28 del Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril sobre Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Atención a situaciones de urgencia: La empresa deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

- Comunicación del personal auxiliar con la persona que ejerce la coordinación técnica de la empresa durante todo el tiempo que se

3.2.D.- Komunikazio Protokoloak

Udaleko teknikariekin:

Udaleko langile teknikoekin harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektroniko, eta telefono bidezko zerbitzu operatiboa edukiko du astelehenetik ostiralera goiz eta arratsaldez, egunero komunikazioak jasotzeko zerbitzuaren hasierari buruz, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeari buruz, bajak eta zerbitzu etenaldiak eta gorabeherei buruz.

Entitate esleipenduna behartuta dago udaleko zerbitzu teknikoek eskatzen dizkion zerbitzuekin lotutako informazioa eta datuak prestatzera, udalak eskatutako formatuetan.

Kontratua zuzen betetzeko eta garatzeko beharrezkoak iritzitako zerbitzuak ere eman beharko ditu esleipendunak, ordainketa osagarrirako eskubiderik gabe, hala nola, lan-edo informazio-bileretara joatea.

Era berean, zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio Udalari pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanez gero.

Hilero aurkeztuko ditu erabiltzaile guztien zerrenda, emaniko arreta-motak, arreta-egunak eta orduak, pertsona erabiltzaileen ekarpena, udalaren ekarpena, kasuari esleitutako langilea eta baita zerbitzuan edo haren hornikuntzan gertatutako aldaketa guztien txostena eta haiek islatzen dituzten datuak. Udal zerbitzu teknikoek erabakiko dute zein formatutan eman behar duten informazioa.

Etxeetara doazen langileekin:

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak, zerbitzua ematen den ordu guztietan egongo dira erabilgarri, komunikazio hori bermatuko duten sistemen eta protokolo baten bidez.

presta el servicio.

- Con los Servicios Sociales municipales de 08:30 horas a 14:00 horas.
- Con el SFUS (Servicio Foral de Urgencias Sociales), ante situaciones de emergencia social sobrevenidas, fuera de las horas de atención en los Servicios Sociales municipales, o en su caso, con el Servicio de Emergencias-SOS DEIAK.

3.2.D.- Protocolos de comunicación

Con el personal técnico municipal:

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento lo requiera.

También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

La entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

También facilitará mensualmente el listado con todas las personas usuarias, tipos de atención realizada, días y horas de atención; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las

Erabiltzaileekin:

Enpresa esleipendunak, enpresaren barne antolakuntza dela eta gertatutako edozein gorabeheraren berri emango dio erabiltzaileari edo hartaz arduratzen den pertsonari, gorabehera horiek arreta pertsonalizatuaren egutegian zehaztutako alderdiak aldatzen badituzte. Irungo Udaleko Gizarte Ongizate Arloari ere emango zaio gorabehera horien berri.

Enpresak zuzenean erantzungo die kontratu honen xedeko zerbitzuaren prestazioarekin zerikusia duten gai guztiei, erabiltzaileak planteatuak, zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan aldaketarik sortzen ez badute, eta gorabehera horiek Udaleko Gizarte Ongizate Arloari jakinarazio zaizkio, horretarako ezarritako bideak erabiliz.
Horretarako, "Erabiltzaileari Arreta emateko telefono zerbitzua" eduki beharko du goizeko 07:00etatik 22:00etara bitarteko ordutegian urteko egun guztietan.
Irungo Udalak ez du zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan eragina duten aldaketarik beregain hartuko aurretik baimenduak izan ez badira.

Astean behin, zerbitzuan edo horien horniduran gertatzen diren aldaketa guztien berri eman beharko du (martxan jartzeke dauden kasuak, aldaketak...), Udalak bere esku jartzen duen sistema informatikoa erabiliz.

reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en el que se deberá facilitar la información.

Con el personal auxiliar domiciliario:

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

Con las personas usuarias:

La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Irun.

Del mismo modo, la empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, utilizando los cauces establecidos. Para ello deberá de disponer de un “Servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias” con un horario comprendido entre las 07:00h y las 22:00h todos los días del año.
El Ayuntamiento de Irun no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizadas.

Semanalmente, deberá informar de todas las variaciones (casos pendientes de poner en marcha, modificaciones, …) en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema informático que el Ayuntamiento ponga a su disposición.

3.2.E.- Informazio sistemak

Entitate esleipendunak pertsona erabiltzaileei egiten zaizkien lan guztien eguneroko kontrolerako sistema bat izango du, lan horiek egiten dituzten langileek zerbitzua osorik eta kalitatez ematen dela bermatzeko. Fitxa horiek erabilgarri egongo dira udaleko teknikari arduradunak eskatzen dituenerako.

Zerbitzuak ematen dituen erakundeak honako dokumentu hauek edukiko ditu, eta Udalak horietan sartzeko aukera izango du une oro:

a-.Fitxategi bat, eta Udalak horretan sartzeko eskubidea izango du. Fitxategi horretan banan-banan erregistratuko ditu etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak, horien artean:

- Identifikazioa.
- Espediente zenbakia
- Eskaera-data.
- Zerbitzua emateko hasiera-data.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten egitekoak.
- Zerbitzua ematerakoan gertatutako aldaketak.
- Zerbitzua ematerakoan gertatutako gorabeherak.
- Pertsona erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak.
- Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak.

3.2.E.- Sistemas de información.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias de modo que se garantice la prestación completa y de calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable.

La entidad prestataria de los servicios debe disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a-. Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del Programa de Atención Personal en el Domicilio, entre ellos:

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen 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 los/las responsables municipales del caso.

- Prestazioaren amaiera-data.

b- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunen erregistro eta jarraipenerako sistema bat, horiei buruzko jakinarazpena igorriz hilean behin udaleko gizarte zerbitzuei.

c- Euskarri informatikoak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabiltzeko, pertsona erabiltzaileak informazioa jasotzeko duen eskubidea ziurtatze aldera.

d-Barneko informazioa (gorabeherak, ordutegien eta jardueraren kontrola, eta abar) transmititzeko, deskribapen-txostenak prestatzeko eta pertsona erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.

e- Lan onaren eskuliburua. Bertan, xehetasunez deskribatuko dira arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta Etxeko Arreta Pertsonalaren Programa behar bezala emateko jarduteko moduak.

f- Zerbitzua ematen den bitartean gerta daitezkeen egoeren aurrean erantzuteko protokoloak, eta gutxienez:

- Laneko arriskuen prebentziorako protokoloa.
- Lan-istripuen aurrean jarduteko protokoloa.
- Arreta pertsonaleko zerbitzuetan jarduteko protokoloa.
- Etxeko arretako zerbitzuetan jarduteko protokoloa.
- Erabiltzaileak langilearen aurkako sexu-jazarpeneko edo/eta -erasoko egoeretan jarduteko protokoloa.
- Erabiltzailearen edo haren inguruko

- Fecha finalización de la prestación.

b- Un sistema de registro y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, con comunicación mensual de las mismas a los Servicios sociales municipales.

c- Soportes informáticos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

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

e- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del Programa de Atención Personal en el Domicilio.

f- Protocolos para responder ante distintas situaciones que pueden presentarse durante la prestación del servicio y como mínimo:

- Protocolo de prevención de riesgos laborales.
- Protocolo de actuación ante accidentes laborales.
- Protocolo de actuación en servicios de atención personal.
- Protocolo de actuación en servicios de atención doméstica.
- Protocolo de actuación ante situaciones de acoso y/o agresión sexual a la persona trabajadora por parte de la persona usuaria.

pertsonen babesgabetasun-egoerak hautematen direnean jarduteko protokoloa.

- Erabiltzailearen balizko larrialdi-egoeraren aurrean jarduteko protokoloa (adibidez: ez du aterik irekitzen, eta ez die erantzuten deiei, erorikoei, osasun-larrialdiei, zerbitzua eman bitartean hiltzeari eta abarri).
- Sendagaiak emateko protokoloa.
- Erabiltzailearen gaixotasun infekzioso-kutsakorren aurrean jarduteko protokoloa.
- Erabiltzaileekiko gatazka-egoeretan jarduteko protokoloa.
- Giltzak edukitzeko protokoloa.
- Kexa eta iradokizunen aurrean erantzuteko protokoloa.
- Datuak babesteko legea bermatzeko protokoloa.

- Protocolo de actuación ante detección de situaciones de posible desprotección de la persona usuaria o de personas de su entorno.
- Protocolo de actuación ante posible situación de emergencia de la persona usuaria (ej: no abre la puerta ni contesta a llamadas, caídas, emergencias sanitarias, fallecimiento durante la prestación del servicio…).
- Protocolo de administración de medicamentos.
- Protocolo de actuación ante enfermedades infecto-contagiosas de la persona usuaria.
- Protocolo de actuación en situaciones de conflicto con las personas usuarias.
- Protocolo de tenencia de llaves.
- Protocolo para responder ante quejas y sugerencias.
- Protocolo para garantizar la ley de protección de datos.

3.2.F. <u>Generoari buruzko betekizunak</u>:

Kontratazio honek derrigorrez bete beharko ditu Udalak bere garaian onartuak dituen genero alorreko irizpideak.

Beraz, genero ikuspegia une oro presente egongo da kontratatutako lana betetzen den bitartean.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idatziak, galde-sortako testuak, publizitatea, txostenak, etab.) hizkuntza ez-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira, EAEko bi hizkuntza ofizialak erabiltzeaz gain. Kontratua gauzatzerakoan sortzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan enpresa edo erakunde esleipendunak hizkuntzaren erabilera ez sexista egingo du,

3.2.F. <u>Requisitos en cuanto al género:</u>

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados el Ayuntamiento de Irun en su momento.

Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

En toda la documentación utilizada (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, publicidad, informes, etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista y las dos lenguas oficiales de la CAPV. En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá

emakumeen edozein irudi diskriminatorio edo estereotipo sexistak saihestuko ditu eta berdintasun, presentzia orekatu, dibertsitate, ardurakidetasun eta rol eta genero-identitate aniztasuneko balioak dituen irudia bultzatuko du.

Zentzu berean, kontratuaren diseinuak eta gauzatzeak genero perspektiba sartuko dute beren diagnostiko, helburu, jarduera eta ebaluaketan. Era berean, amaierako justifikazioak memoria bat sartuko du generoaren inpaktuari buruz, erabiltzaileen edo onuradunen adierazleak eta datuak sexuaren arabera banatuz eta egoera generoaren arabera emanez.

Enpresa esleipendunak plantillan 50 edo langile gehiago baditu, Berdintasun Plana eduki beharko du, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 45. artikuluaren arabera. Edukiko ez balu, kontratua hasten den egunetik 3 hilabeteko epean egin beharko du.

emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente, la justificación final deberá incorporar una memoria sobre el impacto de género, con indicadores y datos segregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, la situación en función del género.

Si la empresa adjudicataria cuenta con 50 o más trabajadores en plantilla, deberá disponer del correspondiente Plan de Igualdad exigido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Si no lo tuviera, deberá realizarlo en el plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de inicio del contrato.

3.2.G. <u>Zerbitzu pribatuen prestazioarekiko konkurrentzia</u>

Zerbitzu-enpresa pribatuak udal zerbitzuetako erabiltzaileei edo etxebizitza bereko beste pertsona batzuei zerbitzuak emanez gero, behar bezala komunikatuko zaio Udalari eta hauek identifikatuko dira:

- Bezeroa/arreta jaso duen pertsona.
- Kontratatu diren zerbitzuak.
- Zerbitzu horiek noiz hasi eta noiz amaitu diren.
- Prezioa.

Udalak dagozkion aginduak eman ditzake, baita zerbitzu pribatuak amaitzekoa ere, portaera kolusorioak edo bestelako arazoak antzematen badira, egoera ahulgarrian dauden pertsonen babesarekin edo zerbitzu

3.2.G. <u>Concurrencia con la prestación de servicios privados</u>.

La prestación por parte de la empresa de servicios de carácter privado a personas usuarias de los servicios municipales, u otras personas en el mismo domicilio, será convenientemente comunicada al Ayuntamiento, con identificación de:

- Cliente/persona atendida.
- Servicios contratados.
- Inicio y fin de los mismos.
- Precio.

El Ayuntamiento podrá realizar las indicaciones oportunas, incluido el cese de los servicios privados, en el caso de que se detectaran conductas colusorias u otros inconvenientes en relación con la protección

publikoa egoki ematearekin lotutakoak.

Nolanahi ere, izaera pribatuzko zerbitzuak ematen badira, bidezko neurriak hartuko dira prestazioak behar bezala berezituak izan daitezela erabiltzaileen aldetik.

3.3- KONTROLA

1. Udal langile teknikoek baieztatuko dute emaniko zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

2. Erakunde esleipendunak honako informazio dokumentatu hau, eta honako maiztasun hauekin, komunikatu beharko die udal zerbitzuei bere teknikarien eta sistema informatikoaren bidez:

a) Kontratuaren hasieran, erakunde esleipendunak berak kontratatutako pertsonen kontratuak eta CVak emango ditu. Bertan, kontratuaren mota, hasiera-data, iraupen-denbora eta lanaldia adieraziko dira. Era berean, hala eskatzen bada, zerbitzua gauzatzen den bitartean, kontratatutako langileen alten eta bajen gorabeherak jakinarazi beharko zaizkio Udalari, pertsona horien CVarekin eta TC2ekin batera.

b) Berehala jakinaraziko dira:

- Larriak direlako edo ondorio garrantzitsuak dituztelako zerbitzua ematea alda dezaketen gorabehera guztiak.
- Zerbitzuen altak eta aktibazio-data.
- Erabiltzailearen egoeran edo ingurune hurbilean izandako edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.

de personas vulnerables o la correcta prestación del servicio público.

En todo caso, la prestación de servicios de carácter privado vendrá acompañada de las medidas oportunas para la conveniente diferenciación de las prestaciones por parte de las personas usuarias.

3.3- CONTROL

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

2. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, y del sistema informático, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

a) Al inicio del contrato la entidad adjudicataria facilitará los contratos y los CV de las personas contratadas por la misma, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral. Asimismo, si así se requiere, a lo largo de la ejecución del servicio se deberá comunicar al Ayuntamiento las distintas incidencias de altas y bajas del personal contratado junto con el CV y los TC2 de estas personas.

b) Se comunicarán de forma inmediata:

- Todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- Las altas de los servicios y fecha de activación.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.

- Kasu jakin batzuetan zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharrak.

Zerbitzuaren prestazioan aldaketa dakarten gorabeherak, horiek jakin ondorengo lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.

c) Eskatzen denean jakinaraziko dira:

- Alta-kasuei esleitutako etxez etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.

- LEIk, oporrek, behin betiko bajek eta erabiltzaileekiko gatazkak eragindako zerbitzuetan,.. etxez etxeko laguntzaileen esleipena aldatzea.

- Aurreikusi gabeko egoeraren batek eragindako zerbitzuko ordutegi-aldaketak.

- Plantillako langileen zerrenda, esleitutako zerbitzuekin eta zereginekin. Baita honako egoera hauetan daudenean ere: erretiroagatiko behin betiko baja, ezintasun iraunkorra, borondatez uko egitea eta kaleratzea, gaixotasunagatiko eta/edo istripuagatiko eta/edo amatasunagatiko lanerako ezintasun iragankorrak, oporrak, soldatarik gabeko baimena, eszedentzia, zigortutako langileak.

- Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza.

d) Hilero jakinaraziko da:

- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezko dokumentazioa,

- Conflictos que surjan entre los/las A/D y personas usuarias del servicio.

- Necesidades de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

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.

c) Se comunicarán cuando sea requerido:

- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.

- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto con personas usuarias, etc,

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.

- Listado del personal de plantilla con los servicios y tareas asignadas. Así como cuando se encuentren en las siguientes situaciones: Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido, incapacidades laborales transitorias por enfermedad y/o por accidente y/o por maternidad, vacaciones, permiso sin sueldo., excedencia, personal sancionado.

- Formación acreditada por el personal contratado.

erabiltzailearen datuak, pertsona bakoitzak hilean emandako zerbitzu-orduak eta zerbitzu mota jasotzen dituena.

e) Urtero jakinaraziko dira:

- Programako zerbitzuen jardueraren balantze-txostena, eta balantze ekonomikoa ere jasoko da bertan, Ongizate Zerbitzuak eskatuta

- Zerbitzuko langileekin egiten diren prestakuntza-ekintzen zerrenda.

3. Enpresek oso dispositibo eraginkorrak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposaturiko zerbitzuaren gainean egokitzat hartzen dituen kontrolak behar bezala gauzatu ahal izateko. Udalak eskatuta kontrol sistema berriak jarri behar badira, egokitzeko behar adina denbora izango dute enpresek.

Dispositibo eta sistema horiek Udalak bere garaian izan ditzakeenekin bateragarriak izango dira, informatikoak nahiz beste izaera batekoak izan.

4. Kontratatutako zerbitzuak udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira betiere; udalak edozein unetan eta lekutan egin ditzake beharrezko derizkion berrikuspenak langilegoari eta materialari dagokienez. Ikuskatzeko arduradunek, eta udalak berak ere bai, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituen datu guztiak eskura izango ditu, eta erakunde esleipenduna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

Udaleko teknikari arduradunek bilerak sustatuko dituzte aldizka, eta baita beste jarraipen sistema batzuk ere, erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorraren inguruan

d) Se comunicará mensualmente:

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, horas de servicio mensuales prestadas por persona y tipo de servicio.

e) Se comunicarán anualmente:

- Informe anual de balance de actividad de los servicios del programa, en el que se recoja también el balance económico.

- La relación de las acciones formativas que se realicen con el personal del servicio.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos eficaces 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 municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, 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 de la administración municipal, 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, y la entidad adjudicataria está obligada a

informazioa eta dokumentazioa bildu eta jarduerak koordinatzeko.

facilitar cuanta información le sea solicitada.

El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio, así como coordinar las actuaciones.

4.- IRIZPIDE SOZIALAK

Enpresa esleipendunak langileen etengabeko prestakuntza sustatu beharko du, kalitatezko zerbitzua ematen zaiela ziurtatzeko.

Horretarako, enpresa esleipendunak profesionalki eta teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, arreta zuzena eskaintzen dutenak bereziki, etengabeko prestakuntzako plan bat eginez, gaitasun teknikoak, gizarte-trebetasunak eta komunitate-laguntzako sarearen ezagutza hobetzeko prestakuntza-ekintzekin, alderdi etikoei buruz sentsibilizatzearekin hala nola pertsona bakoitzaren berezitasunarekiko errespetua, autonomia sustatzea, konfidentzialtasuna, jardun arduratsua eta artatutako pertsonaren arrisku-egoerei buruzko alerta. Egiten diren prestakuntza-ekintzen edukia urtero jakinaraziko zaio udaleko Gizarte Ongizateko Arloari.

Era berean, kontuan hartuko da enpresa esleipendunak enpleguan egonkortasuna eskaintzea bere langileei, kontratazio mugagabea sustatuz.

4.- CRITERIOS SOCIALES

La empresa adjudicataria deberá promover una formación continua del personal para asegurar la prestación de un servicio de calidad a las personas usuarias.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación continua, con acciones formativas dirigidas a mejorar sus competencias técnicas habilidades sociales y conocimiento de la red de apoyo comunitaria, sensibilizar sobre aspectos éticos como el respeto a la singularidad de cada persona, fomento de la autonomía, confidencialidad, desempeño responsable y alerta sobre situaciones de riesgo de la persona atendida. El contenido de las acciones formativas que se realicen, serán comunicadas anualmente al Área de Bienestar Social municipal.

Asimismo, se tendrá en cuenta que la empresa adjudicataria ofrezca estabilidad en el empleo a su personal fomentando la contratación indefinida.