

ELGOIBARKO UDALERRIKO ETXEZ ETXeko LAGUNTZA ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA PROZEDURA IREKIAREN BITARTEZ ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN PLEGUA

1.- XEDEA

Kontratu honen xedea Elgoibarko Udalaren Etxez Etxeko laguntza zerbitzuaren kudeaketarako kontratazioa egitea da.

12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Etxez Etxeko laguntza Zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen katalogoan kokatzen du, lehen mailako arretako zerbitzu gisa (22.1.2 artikulua), eta ezartzen du udalen gizarte zerbitzuei dagokiela zerbitzu horiek eskaintzea eta betetzea.

Urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa arautzen duenak, 33. artikuluan ezartzen du Zorroan sartutako zerbitzu eta prestazio ekonomikoen antolamendua. Zehazki, 2.1.2 apartatuak udalei esleitzen die etxez etxeko laguntza-zerbitzua emateko eskumena.

Etxez etxeko zerbitzuaren laguntza programaren baitan jasota dauden zerbitzuen eskaintza Elgoibarko Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko araudiaren bidez arautuko da, zeina Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen 2019ko uztailaren 15ean. Horretaz gain, etxez etxeko laguntzaren esparrua arautzen duten lege xedapen guztiak ezarri beharko dira.

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera arautuko da:

- Baldintza teknikoaren agiria eta baldintza eta administratiboaren agiria.
- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa.
- 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araudiaren oinarriak arautzen dituena.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE ELGOIBAR

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de la gestión del servicio público de ayuda domiciliaria para el municipio de Elgoibar.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Ayuda Domiciliaria como parte del Catálogo de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, determinando, además que se trata de un servicio de atención primaria (art. 22.1.2.) y su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, por el que se regula la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establece en su artículo 33 la organización de los servicios y prestaciones económicas incluidos en la Cartera. En concreto, el apartado 2.1.2 atribuye a los Ayuntamientos la competencia para la provisión y prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulada por el Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Elgoibar publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 15 de julio de 2019. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- NORMATIVA APLICABLE

La prestación del servicio se regirá según lo establecido en:

- Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Prescripciones administrativas.
- Ley 2/2016 de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Norberaren Autonomia sustatzeari eta Mendekotasun egoeran dauden pertsonen arreta eskaintzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal sistemako prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskadiko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideei eta betebeharrak buruzkoa.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak babestu eta eskubide digitalak bermatzeko.
- 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako eta Emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabeko bizitzetarako legearen testu batekina onartzen duena.
- Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean, 2019ko uztailaren 15ean, argitaratu zen Elgoibarko Udaleko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko Araudia.

Eta gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen edozein xedapen.

3.- DEFINIZIOA

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaroen norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

4.- EDUKIA

4.1. – ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez Etxeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de la promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 64/2004, de Derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres
- Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Elgoibar publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 15 de julio de 2019.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas.

3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria 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.

4.- CONTENIDO

4.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos

- Autonomia galerari aurea hartzea, autonomiari eustea eta/edo autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala eta/edo erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.
- Erabiltzaileen eta zaintzaileen segurtasun sentimendua sendotzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen premia-egoerak antzematea.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta isolamendu edota bazterkeria egoerak saihestea.
- Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartzeko beharra.
- Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.
- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordezkari jarri, tarteka, hura falta denean.
- Adingabeen zaintza laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- Hainbat faktore psiko-fisiko- sozialen ondorioz, krisi egoeran dauden familien bizikidetzak giroa hobetzeko eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurea hartzea.

4.2.- HARTZAILEAK

Etkez Etxeko Laguntza Zerbitzua Elgoibarren erroldatuta dauden pertsonen eta/edo familien zuzenduta dago (edo familia-errotazioko egoeran dauden pertsonen), baldin eta ezaugarri hauetako batzuk betetzen badituzte:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo a 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.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físicos y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

4.2- POBLACIÓN DESTINATARIA

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

- Autonomia galdu dutelako edo kalteberatasun-egoeran daudelako, eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan laguntzeko zerbitzu baten aldi baterako esku hartzea edo esku-hartze iraunkorra eskatzen duten pertsonak eta/edo familia-taldeak, ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko.

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak egiteko laguntza behar duten pertsonak.

- Familiak zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak. Eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa.

- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

- Kasuaren arduradunaren iritzia eta haren irizpideei jarraituz, zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona eta/edo egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

4.3.- JARDUERA MOTAK

Elgoibarko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailari dagokio beti zerbitzuari hasiera ematea, eskaini beharreko modalitatea, arreta-egunak, egin beharreko jarduketa-motak, zerbitzuaren aldaketa eta amaiera zehaztea, betiere, onuradunari edo hura ordezkatzeko duen pertsonari eta enpresako koordinatzaileari jakinarazita.

Kontratu honen esparruan, honako jarduera hauek garatuko dira:

A.- ZERBITZU HONEN BARRUAN HONAKO JARDUERA HAUEK SARTUKO DIRA:

- Persona y/o grupos familiares que requieran, debido a su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su 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 y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.

- 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.

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

4.3.- TIPO DE ACTUACIONES

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Elgoibar la determinación del inicio, la modalidad a ofrecer, días de atención, tipo de actuaciones a realizar, modificación y finalización del servicio siempre comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, o persona que la represente, como a la persona coordinadora de la empresa.

En el marco de este contrato se desarrollarán este tipo de actuaciones:

A.- SE CONSIDERAN INCLUIDAS EN ESTE SERVICIO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES

1 INFORMAZIOA: Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.

2 JARRAIPENAREN BALORAZIOA: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldiari aldiko ebaluazioak egitea, kasuan kasu dagokion sakontasunez.

3.- ETXEKO ARRETA: Prestazio bat da, eta, horren bitartez, erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduerak instrumentaltasun egiteko, eta bereziki, elikatzearekin, jantzearekin eta bizi den etxeako instalazioen mantentzearekin eta garbitzearekin zerikusia duten etxe lanak egiteko, etxearen antolaketa errazteko, eta hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezkoak diren trebetasunak eskuratzeko entrenamendua eskaintzeko.

3.1.- ELIKADURAREKIN loturikoak

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta jasotzea bane
- Janaria erostea
- Elikagaiak jaten gainbegiratzeko eta/edo laguntzea.
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

3.2.- JANTZIEKIN loturikoak

- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea
- Arropa gainbegiratzeko.
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta gordetzea.
- Arropa erostea
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

3.3.- ETXEKO INSTALAZIOAK GARBI MANTENTZEAREKIN loturikoak

- Etxea txukuntzea
- Gailuak produktu egokiarekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Komuna garbitzea

1. INFORMACIÓN: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

2. VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

3. ATENCIÓN DOMÉSTICA: Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

3.1.- Relacionadas con la ALIMENTACIÓN.

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos
- Supervisión y/o apoyo en la ingesta de alimentos.
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

3.2.- Relacionadas con el VESTIDO.

- Lavado de la ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.
- Repaso de la ropa
- Ordenación y guardado de la ropa.
- Planchado y doblado de la ropa en el domicilio.
- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

3.3 Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA.

- Poner en orden la casa.
- Limpiar las superficies con los productos adecuados.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados
- Quitar el polvo.
- Fregar suelos y pasar la aspiradora.
- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Limpiar cuarto de baño.

- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra dagoen begiratzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea

- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea.

4 ARRETA PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa:

4.1.- ZAINZA PERTSONALAREKIN LOTURIKO EGUNEROKO BIZITZAKO OINARRIZKO JARDUERAK, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea eta erantztea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

4.1.1.-MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak

- Ohetik jaikitzen, oheratzen eta eserlekutik altxatzen laguntzea, eta laguntza teknikoak baldin badaude, horiek erabiltzea.
- Etxean nahiz etxetik kanpo, batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.1.2.- GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak

- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta pardela eta arropak aldatzea).

4.1.3.- JATEAREKIN loturikoak

- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabiltako tresnak garbitzea eta jasotzea
- Medikuek agindutakoaren arabera, elikadura-erregimena betetzen dela kontrolatzeko eta jarraipena egiteko laguntza.

4.1.4.- JANTZIEKIN lotura dutenak:

- Limpiar cocina.
- Limpiar los cristales de ventanas.
- Supervisar y bajar la basura.
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios.
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

4 ATENCIÓN PERSONAL.: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

4.1.- ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, vestirse y desvestirse, comer u otras funciones básicas.

4.1.1.-Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO.

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)

4.1.2.- Relacionados con la HIGIENE PERSONAL.

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de pañal y ropa).

4.1.3.- Relacionadas con el COMER

- Ayuda para comer.
- Ayuda para beber.
- Calentar la comida.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.
- Apoyo para el control y seguimiento del cumplimiento del régimen alimenticio según prescripción médica.

4.1.4.- Relacionadas con el VESTIDO.

- Janzteko eta eranzteko laguntzea
- Eguneroko arropa prestatzea

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edota haietatik eratorritako jarduerak.

4.2.- INGURUNEAREKIKO LOTURA AHALBIDETZEN DUTEN JARDUERA INSTRUMENTALAK, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Hala badagokio, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunak lantzea. Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunak lantzea.

4.2.1.-KOMUNITATEAREKIKO HARREMANAREKIN loturikoak:

Hautzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.

4.2.2.- INGURUNEAREKIKO KOMUNIKAZIOAREKIN loturikoak.

-Etxean bertan, eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza.

-Banketxeekiko, osasun etxeekiko komunikazioa erraztea; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

4.2.3.- OSASUNAREKIN loturikoak:

- Medikuek agindutako botikak jasotzea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.

- Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena egitea.

4.2.4. ZAINTZAREKIN loturikoak:

Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

- Ayuda para vestirse y desvestirse.
- Preparación de la ropa diaria.

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.

4.2.- ACTIVIDADES INSTRUMENTALES QUE LAS VINCULEN CON SU ENTORNO, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

4.2.1.- Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO:

Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).

4.2.2.- Relacionadas con el ACCESO A LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO.

- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.

- Facilitar la comunicación con entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.

4.2.3.- Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- Recogida, control y seguimiento de la administración de la medicación, señalada por el o la médica.

- Control y seguimiento de las citas médicas.

4.2.4.- Relacionados con la GUARDA:

En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.

5.- GIZARTE LAGUNTZA: gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonak aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeko edo hura garatzeko buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziako pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

5.1.- Instrumentala (beste baliabide eta sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara – familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

5.2.- Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...).

5.3.- Hezkuntzako (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarriko jarduerak, jardura instrumentalak nahiz jardura aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...).

5.4. Harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak eta/edo harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

6.- BESTE JARDUERA OSAGARRI EDO EZOHICO BATZUK:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea
- Egoera berezietan erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jardura batzuk egin ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jardura horiek berariaz baimenduz gero.

7.- ZERBITZUAREN ALDAERA: ATSEDENERAKO ZERBITZUA

5.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

5.1.- Instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas, así como a redes socio/familiares de apoyo –familia, amistades, comunidad– y relación).

5.2.- Emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).

5.3.- Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).

5.4. Relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

6.- OTRAS ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

7.- VARIANTE DEL SERVICIO: SERVICIO RESPIRO

Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.

B.- ZERBITZUTIK KANPO GERATZEN DIREN JARDUERAK:

Etxez etxeko laguntza programatik kanpo geldituko dira jarduerak hauek:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonen zuzenean mesede egiten dien etxeko laguntza.
- Prestakuntza espezifiko eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, injekzioak jartzea, insulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzeren eta eskaren tratamenduak egitea, ezagutza espezifiko eskatzen duten botikak ematea eta antzerako lanak.
- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, iturgintza lanak, etab.
- Ibilgailuarekin baimendu gabeko joan-etorriak egitea.
- Udaleko gizarte zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan horiek guztiak.

5.- ONURADUNARI EMATEN ZAION ZERBITZUAREN HASIERA, AMAIERA ETA ALDAKETA

Gizarte Zerbitzuen sailari dagokio Etxez etxeko Laguntza Programa aldatzeko eta amaitzeko erabakia hartzea, eta horren berri emango dio onuradunari edo haren ordezkariari, bai eta prestazioaren ardura duen enpresari ere.

6.- ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

B.- ACTUACIONES EXCLUIDAS DE ESTE SERVICIO:

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliar las siguientes:

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarias.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, trabajos de fontanería, etc.
- Realizar traslados no autorizados en el vehículo.
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la propuesta técnica elaborada por los servicios sociales municipales.

5.- INICIO, FINALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA PERSONA BENEFICIARIA.

Corresponderá al departamento de Servicios Sociales la decisión del inicio modificación y finalización del programa de ayuda domiciliar, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, o persona que le represente, como a la empresa responsable de su prestación.

6.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Etkez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen eta/edo eguna igarotzen duen lekuan emango da Elgoibarko udal mugan.

Erabiltzailea familiako kideen etxebizitzetan txandaka bizi baldin bada, zerbitzua, unean-unean, erabiltzailea bizi den etxebizitzan eman ahal izango da.

Txandakatzea hainbat udalerriren artean egiten bada, zerbitzua erabiltzailea Elgoibarren bizi den aldian eman ahal izango da.

6.1 Laguntza emateko egunak

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoaren arabera.

Jaieguntzat hartuko dira, Eusko Jaurlaritzak, urtero, Gipuzkoako lurraldeko tokiko jaiegunen egutegia ezartzeko ematen duen ebazpenaren bidez, jaiegun ofizialtzat jotzen direnak.

6.2 Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrezko banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta, profesionalen irizpideen arabera, malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea laguntzen edota ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edota ordezkatzeko.

Orduak 15 minutu baino gutxiagokoak ez diren tarteetan banatuko dira, eta sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du. Fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lanean egindako denborari dagokiola uste izango da.

6.3. Arreta orduak

Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etara arteko ordutegian emango da

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

El servicio de ayuda domiciliar se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Elgoibar.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios.

En los casos en los que la rotación se dé entre diferentes municipios, se podrá prestar la ayuda domiciliaria en los periodos en los que la persona usuaria resida en Elgoibar.

6.1. Días de atención

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica

Se entienden por festivos los así declarados oficialmente mediante la resolución anual del Gobierno Vasco estableciendo el calendario de las fiestas locales del territorio de Gipuzkoa

6.2. Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

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.

6.3.- Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas

Excepcionalmente y con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica

Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariak zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharizanak kontuan hartuta.

Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariak zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

7. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA

Adjudikaziodunak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko den zerbitzua modurik optimoenean emateko.

Adjudikaziodunak gutxienez ondorengo profesionalak jarriko ditu kontratua betetzeko:

1.- Unean-unean eskaerari erantzuteko behar den etxeko etxeko langileen taldea, eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duena. Talde horrek, besteak beste, honako eginkizun hauek bete beharko ditu:

- Zerbitzuaren arduradunak izendatutako lanak eta egitekoak egingo dituzte, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egingo dute.
- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragin dezaketen gertakarien berri emango diote arduradunari.
- Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
- Zorrotz beteko dute kasu bakoitzaren kasu ezarritako ordutegia, eta zerbitzua emateko sortzen diren eragozpenen berri emango diote koordinatzaileari.
- Burutu beharreko jardueretan, erabiltzailearekiko tratuan giza harremanak bereziki zainduko dituzte, eta bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko, pertsona errespetuz, ulertuz eta enpatiaz artatuko

En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios

7. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

La adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima el servicio previsto.

La adjudicataria deberá poner a disposición del contrato al menos las siguientes figuras profesionales:

1.- El equipo de personal **trabajador/a domiciliaria** necesario para atender la demanda en cada momento con cualificación suficiente para desarrollar esta función que, entre otras cosas, deberán realizar las siguientes funciones:

- Realizarán las tareas y funciones asignadas por la persona responsable del servicio, procurando cumplir los objetivos establecidos en dicho servicio.
- Informarán a la persona responsable de las incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
- Trabajarán con la persona responsable del servicio para hacer un seguimiento de la situación de las personas usuarias.
- Cumplirán escrupulosamente el horario establecido en cada caso e informarán al/a la coordinadora de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio.
- En las actividades a realizar, cuidarán especialmente las relaciones humanas en el trato con la persona usuaria y, para evitar situaciones de soledad y aislamiento, atenderán a la persona con

dute, ahal den neurrian, erabiltzailea animatuz eta goxatuz.

- Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.

Adingabeak artatuko dituzten langileei dagokienez, langile horiek Sexu Delituen Erregistro Nagusiaren Ziurtagiri negatiboa aurkeztu beharko dute, hain zuzen ere, indarrean dagoen legediak eskuarki adingabeekin lan egiten duten profesionali eskatzen diona.

2.- Zerbitzuaren teknikari **koordinatzailea eta zuzeneko arduraduna**, eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duena, eta aldiari-aldiari zuzeneko harremana izango duena Udaleko Gizarte Zerbitzuen Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoarekin.

Era berean, Europako Erreferentzia Esparruko CI euskararen gaitasun-maila (EGArekin baliokidea) egiaztatuko beharko du.

Arduradun horren eginkizunak izango dira:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikariak egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.

- Etxez etxeko Laguntza zerbitzuko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.

- Zuzenean harremanetan izatea etxez etxeko laguntza zerbitzuko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko aintzat hartu beharrekoak izango diren jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta adjudikaziodunarekin harremanetan egonda egingo du.

- Zerbitzua emateari eragiten dioten eguneroko gertakari arruntak kudeatzea, erabiltzaileekin eta laguntzaileekin zuzenean koordinatuta, beharrezko neurriak hartuz eta udaleko teknikariei horien berri edo erabakia behar dutenak jakinaraziz.

- Etxeko laguntzaileak koordinatzea, laguntzea eta gainbegiratzea, behar duten guztietan

respeto, comprensión y empatía, dándole ánimos y estímulos, en la medida de lo posible.

- Participarán en los cursos de formación que se organicen al efecto.

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

2.- Persona técnica **coordinador/a y responsable directo/a del servicio** con cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Así mismo deberá acreditar el nivel de competencia de euskara CI (equivalente al EGA) del Marco Europeo de Referencia

Serán funciones de esta persona responsable:

- Recepción de solicitudes y propuestas realizadas por el personal técnico de los servicios sociales de base.

- Organizar y coordinar los horarios del personal de ayuda a domicilio

- Contactar directamente con el personal de ayuda a domicilio, informándoles sobre las características de cada caso. Asimismo, establecerá las pautas a seguir para la correcta prestación del servicio. Todo ello en contacto con el personal y la adjudicataria.

- Gestionar las incidencias ordinarias del día a día que afecten a la prestación del servicio, en coordinación directa con las personas usuarias y el personal auxiliar, adoptando las medidas necesarias y comunicando al personal técnico municipal aquellas que requieran su conocimiento o decisión.

- Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias. siempre que lo necesiten

■ Udal teknikariek koordinatuta, aldizka berrikustea kasu bakoitza, eta dagozkion doiketak egitea.

■ Gizarte Zerbitzuek eskatzen dituzten txostenak egitea

■ Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.

■ Ordezkapenak planifikatzea eta kudeatzea.

■ Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea laguntzaileekin eta udal teknikariek.

■ Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea.

■ Urteko memoria eta eskatutako gizarte txostenak egitea.

Zerbitzua emateko beharrezkoak diren profesional guztiek, dagozkien zereginak betetzeko, legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak eduki beharko dituzte.

-Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak langileei.

-Langileek adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera bete beharko dituzte beti euren funtzioak. Lana behar bezala egiteko beharrezkoak diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.

-Adjudikaziodunak bermatu egin behar du Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan zerbitzua eman dezakeela, une oro

Etorkizunean zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeko hautaketa- prozesuetan adjudikaziodunak, besteak beste, ondorengoak hartu beharko ditu aintzat:

■ Jadanik lanean dauden langileen lanaldiak osatzea.

■ Bai ordezkapenetan, bai kontratazio berrietan ere: langileak eskatutako profila bete beharko du (titulazioa, prestakuntza, esperientzia eta hizkuntza-eskakizuna) eta aldaketa horren berri eman beharko dio idatziz kontratua sustatzen duen departamentuari (Gizarte Zerbitzuak)

■ En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso y realizar los ajustes correspondientes.

■ Realizar cuantos informes se soliciten desde el el Departamento de Servicios Sociales

■ Supervisar la prestación del servicio.

■ Planificación y gestión de las sustituciones.

■ Articulación de procesos de evaluación continua. Reuniones con las personas trabajadoras y personal técnico municipal.

■ Diseñar el proceso de formación continua.

■ Elaborar la memoria anual y los informes sociales solicitados.

Todo el personal profesional necesario para la prestación del servicio deberá poseer la formación y titulación legalmente exigida para el desempeño de sus funciones.

- La adjudicataria garantizará la formación permanente de las personas trabajadoras

- El personal deberá desarrollar sus funciones de acuerdo con la estructura organizativa de la adjudicataria. Esta facilitará a su personal los elementos materiales necesarios para la correcta ejecución del trabajo.

-La adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En los procesos de selección para la contratación de personal necesario para la prestación del servicio en el futuro, la adjudicataria deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes: aspectos

■ Deberá completar las jornadas de trabajo del personal que ya está trabajando.

■ Tanto en las sustituciones como en las nuevas contrataciones: la persona trabajadora deberá cumplir con el perfil exigido (titulación, formación, experiencia y perfil lingüístico) y notificar por escrito de dicha variación al Departamento promotor del contrato (Servicios Sociales)

- Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalak egin ahal izatea bermatuko du adjudikaziodunak, hala eskatzen den kasuetan.

-Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetzaren harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin.

- Koordinatzaileak eskuragarri egon beharko du zerbitzua abian dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez.

8.- ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

1.- Esleipenduna behartuta egongo da Elgoibarko udalerrian aldizkakoa eta egonkorra (gutxienez astean behin) izango den harreman eta arreta puntu bat edukitzera. Edozelan ere, irisgarria izan beharko da, Irisgarritasun Legeak jasotako baldintzei jarraikiz. Eta baliabide teknikoak hauek izan beharko ditu:

- Larrialdi/emergentzia egoeretarako material teknikoak.
- Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programa egoki garatzea bermatuko dutenak.
- Kontrolerako eta komunikaziorako baliabide teknikoak. Telefono finkoak eta mugikorrak, faxak, posta elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko dutenak.
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzurako egokiak diren jantziak eta oinetakoak.

Erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko eta langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein material mota, Covidaren aurkako beste material batzuk barne (babes pertsonalerako ekipak, maskarak, eskulamuak,...)

2.- Kontratuak indarrean dirauen bitartean, enpresa esleipendunak, une oro, plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den bezala, kualifikatutako behar beste langile izan

- La adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser realizada por profesionales de ambos sexos en los casos en que así se solicite.

- El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda.

- La persona coordinadora deberá de estar, disponible en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

8.- OBLIGACIONES TECNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

1.- La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio de Elgoibar, un punto de contacto y atención periódico y estable (mínimo una vez por semana). En cualquier caso, deberá de ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad y contará con los medios técnicos siguientes:

- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia
- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.
- Medios técnicos de comunicación y control. teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio
- Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar

Cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, así como la integridad física de las trabajadoras, incluidos entre otros materiales contra el covid (equipos de protección individual, mascarillas, guantes...)

2.- La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para una correcta prestación del servicio, así como para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan

beharko ditu gerta litezkeen zerbitzu hutsuneak betetzeko, arrazoia edozein izanda ere: oporrak, gaixotasun bajak, baimenak eta abar. Eskatutako zerbitzuaren eskaintza inola ere ezin izango da eten, Gizarte Zerbitzuen arloak hori erabakitzen duenean izan ezik.

3.- Enpresak bere gain hartuko ditu langile horien mendetasun-harremanaren ondoriozko kostu guztiak. Harreman horrek ez du, inola ere, administrazio- edo lan-loturarik izango Udalarekin, eta Udalak ez du enpresaren eta bertako langileen arteko harremanetatik eratorritako erantzukizunik izango.

4.-Egungo legeriak ezarritakoa betez, enpresa kontratistaren profesional eta langileek prestakuntza eta titulu gaituak izango dituzte.

5.- Gizarte Zerbitzuekin harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du, zerbitzua ematen den orduetan eskuragarri egongo dena, honako hauek jakinarazteko: zerbitzu-hasierak, kasuak etxeko laguntzaileei esleitzea, bajak eta zerbitzuaren etendurak eta gorabeherak

6.- Zerbitzua emateari eragiten dioten eguneroko gertakari aruntak kudeatzea, erabiltzaileekin eta laguntzaileekin zuzenean koordinatuta, beharrezko neurriak hartuz eta udaleko teknikariei horien berri edo erabakia behar dutenak jakinaraziz.

7 Adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango du (eguneratutako datuak): onuradun bakoitzeko ordu kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu-mota, gertaerak.

8.- Udaleko Gizarte Zerbitzuen alta-agindua jaso eta handik gehienez ere zazpi egunera hasi beharko du adjudikaziodunak zerbitzua ematen. Udaleko Gizarte Zerbitzuek presazko egoera bat aitortzen badute, berriz, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 ordutan hasi beharko da zerbitzua ematen.

producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, accidentes, permisos, etc., durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde expresamente el área de Servicios Sociales.

3.- La empresa, asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

4.- En cumplimiento de lo establecido en la legislación actual, los profesionales y trabajadores de la empresa contratista dispondrán de la formación y titulación cualificada correspondiente a cada función.

5.- Con el fin de facilitar las relaciones con el departamento de servicio sociales, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias

6.- La empresa adjudicataria gestionará las incidencias ordinarias del día a día que afecten a la prestación del servicio, en coordinación directa con las personas usuarias y el personal auxiliar, adoptando las medidas necesarias y comunicando al personal técnico municipal aquellas que requieran su conocimiento o decisión.

7.- La adjudicataria deberá informar de todas las variaciones en el servicio (datos actualizados): nº de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares referentes, tipo de servicio, incidencias.

8.- La adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de siete días laborales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los Servicios Sociales municipales. En caso de urgencia declarada por el personal de los Servicios Sociales municipales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

9.- Zerbitzua EAeko hizkuntza ofizialetan emateko gaitasuna bermatuko du adjudikaziodunak.

10.- Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak etxeko laguntzaileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.

11.- Enpresa lizitatzailerak prestakuntza-planaren proposamen bat aurkeztu beharko du urtero, kontratuak irauten duen bitartean.

12.- Udal teknikariek emandako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipenduna erabiltzaileen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egiten saiatuko da (ordutegiak, egunak...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desorekak saihesteko. Erakundeak uste badu prestazioa aldatzea komeni dela, berariaz jakinarazi beharko dio Gizarte Zerbitzuen Sailari, proposamena arrazoituz, eta azken horrek erabakiko du.

13.- Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxekoa), enpresak ahaleginak egingo ditu bi laguntza horiek etxeko laguntzaile berak egin ditzan.

14.- Erabiltzaileen konfidentziasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketakoak hartuko ditu adjudikaziodunak, datuen babeserako legedian xedatutakoarekin bat etorriz.

15.- Etxeko laguntzaileek edo adjudikazioduneko gainerako langileek ezingo dira erabiltzailearen etxean sartu, baldin etxeko titularra edo hurbilen daukan erreferentziako familiartekoa bertan ez badago.

16.- Zerbitzua ematen ari diren bitartean sortzen diren larrialdi-egoerei erantzuteko sistema eta/edo protokoloa edukiko du adjudikaziodunak.

17.- Zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanaz gero.

9.- La adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

10.- La adjudicataria garantizará la formación permanente a las personas auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.

11.- La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de plan de formación anualmente durante la duración del contrato.

12.- Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al Departamento de servicios Sociales, quien decidirá en última instancia.

13.- En los servicios de atención mixta (apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por el o la misma auxiliar domiciliaria/o.

14.- La adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, de conformidad con lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos.

15.- En ningún caso, las auxiliares domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente la persona titular de la misma o su familiar de referencia más cercano.

16.- La adjudicataria deberá contar con un sistema y/o protocolo de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios.

17.- 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.

18.- Zerbitzuen arteko joan-etorriak ez dira sartuko udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren prestaziorako kalkulaturako denboretan. Langileek onuradunen etxeetara joaten erabiltzen duten denbora ez du Udalak ordainduko. Adjudikaziodunak kontuan hartu beharko ditu joan-etorrien denborak, zerbitzurako kalkulaturako denboran ez eragiteko eta erabiltzaileari eragozpenik ez sortzeko.

19.- Enpresa esleipendunak eskatzen zaizkion txostenak eta datuak eman beharko dizkie Udaleko Gizarte Zerbitzuei, sailak zehazten duen formatuan.

20.- Aurkezpena egitea. Kasu berri guztietan, edo, beharrezkoa den kasuetan, besteak beste etxe langilea aldatzeagatik, etxez etxeko laguntzaileak aurkezpen-bisita egingo du udaleko gizarte langile erreferente profesionalarekin batera. Helburua erabiltzaileari langilea aurkeztea da. Udalak hala eskatzen duenean, adjudikaziodunaren arduradunak eta/edo gainbegiratze teknikoko figurak aurkeztu ahal izango du.

21.- Adjudikaziodunak bermatuko du ondorengo gaien segimendua eta ikuskapena:

- Presentzia eta puntueltasunaren kontrola. Adjudikaziodunak gainbegiratu beharko du etxeko langilearen asistentzia eta puntueltasuna. Beraz, hainbat ekintza eta neurri jarri beharko ditu, horiek bermatzeko eta horri buruzko gertakariak konpontzeko.

- Zereginen fitxa entregatu: horrela bermatuko da bai onuradunak bai zerbitzua beteko duen langileak ezagutzen dituztela egin behar diren lanak.

- Eskura dauden bitarteko teknikoak erabiltzea zerbitzuan: adjudikaziodunak bermatuko du etxean pertsonaren zerbitzura dauden laguntza- produktuak erabiltzen direla. Horien egoerari buruzko gertakariak berri emango du. eta familiari lagunduko dio tresnok erabiltzen.

22.- Kexa eta erreklamazioei erantzutea. Adjudikazioduna demigortuta dago lau hauek egitera:

18.- Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por el personal de servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. El tiempo utilizado por el personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias no correrá a cuenta del Ayuntamiento. La empresa deberá contemplar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecten al tiempo estimado para los servicios ni supongan un perjuicio para la persona usuaria.

19.- La empresa adjudicataria deberá facilitar a los Servicios Sociales Municipales los informes y datos que le sean requeridos, en el formato que determine el departamento

20.- Realización de la presentación. En todos los casos nuevos, o si es necesario, por cambio de personal, la persona auxiliar domiciliaria realizará la visita de presentación junto con la persona referente profesional del Ayuntamiento. Su objetivo es presentar a la persona trabajadora a la persona usuaria. Dicha presentación podrá ser realizada, cuando así se solicite por el Ayuntamiento, por la persona responsable y/o figura de supervisión técnica de la adjudicataria.

21.- La adjudicataria deberá asegurar el seguimiento y la supervisión de:

- El control de presencia y de puntualidad. La adjudicataria deberá supervisar el cumplimiento de la asistencia a los servicios y la puntualidad de las personas trabajadoras a los mismos, y para ello deberá implementar acciones y medidas tendentes a garantizarlo y a solucionar las incidencias al respecto.

- La entrega de la ficha de tareas: de esta forma se garantizará que tanto el beneficiario como el personal que va a prestar el servicio conocen los trabajos a realizar.

- La utilización de ayudas técnicas a disposición del servicio. La adjudicataria se asegurará de que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona se utilicen, comunicando incidencias que puedan observar referidas a su estado. Asimismo, apoyará a la familia en la utilización de las mismas.

22.- Atención a las quejas y a las reclamaciones. La adjudicataria estará obligada a:

■ Iristen zaizkion kexa guztiak erregistratu eta Udalera bidaliko ditu, une bakoitzean Udalarekin adostutako prozeduraren arabera tramitazioa hasteko. Kexak izan daitezke zerbitzua emateko moduari buruzkoak (adjudikaziodunari leporatzekoak) edo zerbitzuaren planifikaziori buruzkoak (proposamenari leporatzekoak).

■ Gertatutakoa ikertu eta aztertu, eta idatziz edo telefono bidez jakinaraziko du, eskatzen zaionaren arabera.

■ Eskatzen zaizkion bilera guztietan parte hartuko du, kexa sortu duen arazoa konpontzeko.

■ Kexaren trataera dela eta, hura jami duen pertsonaren adostasuna eta onespena lortzeko behar diren neurriak hartuko ditu.

9.- ZERBITZUA KONTROLATZEKO INFORMAZIOA/DOKUMENTAZIOA

Adjudikaziodunak honako dokumentazioa edukiko du, eta Udalak denbora guztian izango du dokumentu horiek eskuratzeko aukera

-Fitxategi bat. Bertan erabiltzaile bakoitzaren datu administratibo eta tekniko guztiak erregistratuko dira:

- Identifikazioa
- Eskaera-data
- Zerbitzuaren hasiera-data
- Zerbitzu-mota
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuan egiten diren lanak
- Zerbitzuan egondako aldagetak
- Zerbitzua ematerakoan gertatutakoak
- Erabiltzailearen egoeran gertatutako aldagetak
- Kasuaren udal arduradunei jakinarazitako gaiak

-Kexa, erreklamazio eta iradokizunen liburua.

- Euskarri dokumentalak, bame informazioa helarazteko (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, e.a.), azalpen txostenak egiteko eta Udalarekin komunikatzeko erabiliko direnak

■ Registrar todas las quejas que le lleguen y derivarlas al Ayuntamiento para que se inicie el tratamiento de las mismas según procedimiento acordado con el Ayuntamiento en cada momento, tanto si son referidas al modo de prestación (atribuibles a la adjudicataria), como referidas a la planificación del servicio (atribuibles a la propuesta).

■ Investigar y analizar lo sucedido e informar por escrito o telefónicamente según se le requiera.

■ Participar en cuantas reuniones se le solicite para la resolución de lo que motive la queja.

■ Adoptar las medidas necesarias al objeto de alcanzar la conformidad y satisfacción de la persona con respecto al tratamiento de la queja.

9.- INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN PARA EL CONTROL DEL SERVICIO

La adjudicataria debe disponer de los siguientes documentos, a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias:

- Identificación
- Fecha de solicitud
- Fecha de inicio de la prestación del servicio
- Tipo de 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.

-Un libro de quejas, reclamaciones y sugerencias.

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

- Jardunbide egokien eskuliburu bat, arreta zuzeneko ereduak, etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatuko dituen.

Gainera, adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango duen erregistro-sistema bat izango du (programa informatikoa), eta bertako datuak eguneratuta egongo dira: onuradun bakoitzeko ordu kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu mota, gertaerak.... Gizarte Zerbitzuetako teknikariek erregistro sistema horretara sartzeko aukera izango dute, datuak kontsultatu ahal izateko.

10.- UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK

Etkez Etxeko zerbitzua garatzeko orduan, honako eskumenak izango ditu Udalak:

- Udalerrian dauden beharrak detektatzea.
- Zerbitzua arautzea.
- Erantzun gabeko eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatzen diren beharren diagnostikoa egin eta baloratzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak adjudikatzea.
- Erabiltzaileak behar duen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zenbatekoa izango den zehaztu eta dagokion fakturazioa egitea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, udal teknikariek uste badute zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoa bada.
- Zerbitzu bakoitza jakinarazpen zehatz baten bidez adjudikatzea, eta erakunde adjudikaziodunari

- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria,

Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de registro (programa informático) de todos los cambios que se produzcan en el servicio y en la provisión, donde se actualizarán los datos: número de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares de referencia, tipo de servicio, incidencias... El personal técnico de los Servicios Sociales tendrá acceso a este sistema de registro para poder consultar los datos.

10.- COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentar el servicio.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar, siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignar cada servicio mediante una notificación expresa y comunicar, de la misma manera, a la

jakinaraztea, kasuaren erreferentziako profesionalaren bidez eta/edo koordinaziorako gizarte langilearen bidez:

- Erabiltzaileen datu pertsonalak, eta kontakturako erreferentziak (familia kideak, zaintzaile nagusia..).
- Zerbitzuaren ezaugarriak (etxekoa, pertsonala edo espezifikoa), ordu- kopurua, aldizkakotasuna eta ordutegia.
- Altak, bajak, etenaldiak
- Zerbitzua egoki eta kalitatez eman ahal izateko beharrezkoa den informazioa.

Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu Gizarte Zerbitzuen Saila ez den beste erakunde bati.

II. ETENGABEKO EBALUAZIOA

Elgoibarko Udalak ematen den zerbitzuaren ebaluazio jarraipena egingo du, erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta kalitate material eta funtzionamendu mailara egokitzen den aztertuz.

Jarraipen horren ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak sartzeko beharra proposatu ahal izango da.

Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko, erakunde esleipendunaren ohiko prozedurez gain, honako hau egin beharko du

- 1.- Urtero, gogobetetze-inkestak egingo dizkie zerbitzuaren onuradunei eta haien senideei
- 2.- Urtero, bere jarduerari buruzko inkesta bat egingo die langileei.
- 3.- Urtero gogobetetze inkesta bat egingo zaio zerbitzuaren udal arduradunari.

Lehenengo bi kasuetan egiten diren gogobetetze-inkestetan, galdera-sortak Udalarekin batera adostu beharko dira.

adjudicataria a través de la persona profesional referente del caso y/o la persona trabajadora social de coordinación:

- Datos personales de las personas usuarias y referencias de contacto (miembros de la familia, cuidador principal..).
- Características del servicio (doméstico, personal o específico), número de horas, periodicidad y horario.
- Altas, bajas, suspensiones
- Toda la información necesaria para poder prestar el servicio de forma adecuada y con calidad.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales.

II. EVALUACIÓN CONTINUA

El Ayuntamiento de Elgoibar realizará el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada una de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento.

Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio.

Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:

- 1.- Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
- 2.- Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras
- 3.- Anualmente realizará una encuesta de satisfacción a la persona responsable municipal del servicio

En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de estas deberán ser acordados junto con el Ayuntamiento y remitir los resultados en el primer trimestre del año siguiente

4.- Urtero, zerbitzuaren garapenari buruzko memoria bat bidaliko du, hurrengo urteko lehen hiruhilekoan.

.- Enpresa esleipenduna izango da egingo dituen eta eskainiko dituen prestazioen eta zerbitzuen kalitate teknikoaren arduraduna, baita, kontratua exekutatzeko orduan egindako hutsegiteak edo akatsak, erabilitako metodo desegokiak edo okerreko ondorioak direla eta administrazioarentzat edo hirugarrengeentzat gertatzen diren ondorioen arduraduna ere. Antzemandako akatsak Administrazioaren agindu baten edo administrazioak ezarritako baldintzen ondorio zuzenak baldin badira, orduan bakarrik salbuetsiko da enpresa esleipenduna erantzukizunetik.

4.- Anualmente remitirá una memoria del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año siguiente

.- La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedara exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observan sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella