



EGUNEKO ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEN DUEN BALDINTZA PLEGU TEKNIKOA

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza Teknikoen Plegu honen xedea da Bergarako udalerriko adineko herritarrentzat antolaturiko Eguneko Arreta Zerbitzuaren baldintzak azaltzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak Eguneko Arreta Zerbitzua ezartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen katalogoaren zati gisa, eta zehazten du, gainera, lehen mailako arretako zerbitzua dela (22.1.2 artikulua) eta zerbitzu hori ematea udaletako Gizarte Zerbitzuek bermatu beharko dutela.

Eguneko Arreta Zerbitzuak lagundu behar du Baldintza Teknikoen Plegu honetako 4. puntuan definitzen diren hartzailen autonomiari eusten.

Baldintza-plegu honetan eta baldintza ekonomiko eta administratiboen pleguan jasotako xedapenak arautukodute lehiaketa.

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera emango da:

- Baldintza Teknikoen Plegua eta Baldintza Ekonomiko eta Administratiboen Plegua.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Mendetasun Egoeran dauden Pertsonak Zaintzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, EAEko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren gutuna eta Iradokizun eta Kexen Erregimena onartzen dituen.
- Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko 4/2005eko Legea, otsailaren 18koa.
- Eguneko Arreta Zerbitzua arautzen duen Udal Erregelamendua (Gaur egun onarpen fasean dago).
- Zerbitzua emateko kontratua.

3.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

Gizarte- eta harreman-funtzionamendua indartzea, haren narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: komunikazioa eta taldeko kide izatearen sentimendua sustatzea, gizarte-isolamendua saihestuz, eta balizko harreman-gatazkei aurre egiteko estrategiak sustatzea.

Funtzio psikoafektiboen eremua indartzea, narriadurarik ez izateko, balizko depresio-sintomatologia prebenitzeko eta/edo arintzeko, eta balizko antsietate-egoeren ondorio



negatiboak prebenitzeko.

Funtzio kognitiboen arloa indartzea haien narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: gaitasun kognitiboak estimulatzea, hala nola kontzentrazioa, arreta, hizkuntza, kalkulua, orientazioa eta memoria.

Funtzio fisikoen arloa indartzea, haien narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: oinarritzko mugikortasunari eustea; artikulazioen malgutasunari eta muskulu-potentziari eustea; koordinazio- eta oreka-gaitasunak lantzea; eta eskuzko gaitasunak garatzea.

4.- HARTZAILEAK

Oro har, zerbitzuaren hartzaile izango dira udalerriko adineko pertsonak Gizarte Zerbitzuek bideratuta daudenak eta intentsitate txikiko laguntza behar dutenak zerbitzuak artatutako premiei erantzuteko. Pertsona horiek honako ezaugarri hauetako batzuk izan beharko dituzte:

Zerbitzuan sartuko dira lehenik eta behin:

- 65 urtetik gora duten pertsonak, mendekotasun arriskuan edo egoeran daudenak (1. Mailan, MBBn 25 eta 39 puntu artean lortu dutenak). Betiere haien osasun psikofisikoko egoerak aukera ematen badie intentsitate txikiko zerbitzura behar bezala egokitzen eta hura nahikoa bada haien beharrak asetzeko.

Bigarrenik:

- Mendekotasuna aitortu barik duten pertsona nagusiak, 25 puntutik behera MBBn, 75 urtetik gora, egoera ahulean.

Hirugarrenik:

- 65 urtetik gorako pertsonak, isolamendua, bakardadea, abandonua, tratu desegokia izateko egoeran edo arriskuan daudenak.

Gainera, eguneko arretarako udal zerbitzuaren erabiltzaileak izan daitezke pertsona hauek eta familia talde hauek:

Kasuaren arduradunaren iritziz, eta Gizarte Zerbitzuen sailaren baimenarekin, arreta jaso dezaketen pertsona eta egoera guztiak hartzen dira zerbitzu horretatik arreta jasotzeko modukotzat.

Zerbitzua eskuratu ahal izateko ezinbesteko bestebaldintza batzuk:

Eskabidea egitean Bergarako udalerrian erroldatuta egotea eta erroldan jarraitzea. Teknikariek proposatuta, baldintza hori betetzetik salbuetsi daiteke familiako kideen etxeetan txandaka bizi den pertsona.

Zerbitzua erabiltzeko eskubidearen murrizketak:

Erabiltzaile hauek ezin izango dira zerbitzuan sartu:

- Gaixotasun infekzio-kutsakor bat izanez gero, hura osatu arte.
- Portaera nahasmenduak izanez gero eta/edo zerbitzuaren funtzionamendua edo bizikidetzat normala larriki aztoratu dezaketen portaerak izanez gero, edo portaera horiek arriskua ekarri gero pertsonari berari, beste erabiltzaile batzuei edo profesionalei.
- Osasun laguntza espezializatu eta/edo iraunkor bat behar badute, zerbitzuaren



berezko hornikuntzen irismenetik eta aukeretatik kanpo.

5.- ZERBITZUAREN ERABILTZAILA-IZAERA ESKURATZEA ETA GALTZEA

Eguneko arretarako udal zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko interesdunak eskaera egin beharko du udalak hartarako dituen erregistroetako edozeinetan aurkeztuz, edo urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Herri Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena, 16.4 artikuluan aurreikusitako erregistroetan.

Eskaera ikusita, gizarte zerbitzuek txostena egingo dute, arreta-plan banakakoari buruzko alderdiak zehaztuz, eta eskatzaileak zerbitzuan parte hartzeko proposamena islatuko du.

Izapidetze administratiboa jarraitu ondoren, eskaera aztertu eta baloratu ostean, udal organo eskudunari igorriko zaio, zeinak ebazpen arrazoitua emango baitu, onartuz edo ezeztatuz eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera

Interesdunak, zerbitzu eskaera sinatu aurretik, proba aste bat izango du ezelako konpromiso barik.

Era berean, egokitze hilabetea igaro eta gero, kasuaren arduradunak ebatziko du interesduna erabiltzaile sartuko den edo ez, enpresa adjudikaziodunaren profesionalak egindako egokitze txostenean oinarrituta.

Zerbitzuan erabiltzaileraren batek ezin duela jarraitu baloratu eta erabakiz gero, udaleko gizarte zerbitzuetako ordezkariak eta enpresako zerbitzuaren garapenaz arduratzen den profesionalak erabiltzaileari –edo ordezkariari– proposamenaren berri emango diote.

6.- ENPRESA KONTRATISTAK ZERBITZUA EMATEAREN EZAUGARRIAK

6.1. - Zerbitzuaren prestazioak:

- Harrera eta informazioa.
- Banakako programazioa egitea arreta pertsonalizatuko plan baten esparruan.
- Jarraipenaren balorazioa.
- Gizarte-laguntza.
- Esku-hartze sozioedukatiboa eta soziala.
- Estimulaziokoa edo errehabilitaziokoa: trebetasunak, jarduerak eta eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko ariketa errazak garatzea, autonomia sustatzeko lantegiak, estimulazio kognitiboko egitarauak, ohitura osasungarriak sustatzeko programak ...
- Hezkuntza: aisia, hezkuntza- eta kultura-jarduerak.

Eskainiko diren prestazioak genero ikuspegia kontuan hartuz garatuko dira (emakumeen eta gizonen egoera, beharrian, interes, asmo eta problema espezifikoak barnean hartzea, batzuen eta besteen arteko desberdintasunak, eta, bereziki, diskriminazio anizkoitza jasaten duten emakumeen egoera kontuan harturik). Emakumeei eragiten dien gizarte desberdintasunak kontuan hartuz prestazioetan.

6.2.-. Orduategiak eta arreta-egunak:



Oro har, Eguneko Arreta Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, jaiegunetan, abuztuan, abenduaren 24 eta 31n eta urteroko zubietan izan ezik. Egun horiek zehaztuko dira urte hasieran udalak onartuko duen zerbitzu honen egutegian.

Zerbitzua egunean 3 orduz eskainiko da. Zerbitzuaren garapenean zehar, Udalak ordutegia aldatu ahal izango du beharren eta eskariaren arabera, bai eta zerbitzu horren erabiltzaileen interesen arabera ere. Aldaketa hori enpresa kontratistari jakinaraziko dio behar besteko aurrerapenarekin.

Zuzeneko arretako 3 orduz gain, egunean ordu bat gehiago aurreikusten da zuzeneko arretakoak ez diren jarduerak egiteko, hala nola materiala prestatzea, jarduerak, koordinazioa, memoriak, etab.

6.3.- Espazioak eta artatutako pertsonen kopurua:

Zerbitzua Udalak egokitzen jotzen duen udal eraikinean emango da.

Talde bakoitzean 12 lagun egongo dira gehienez, eta enpresa kontratistak zerbitzua emateko izendaturiko profesional batek zuzenduko du.

Zerbitzuan interesa izan lezakeen herritarrik balego, aste betez frogaldia egiteko aukera emango zaie, eta epealdi horietan aipatu muga (12 pertsonakoa) gainditu ahal izango da.

7.- ZERBITZUAREN EDUKIAK ETA METODOLOGIA

Diseinatu eta gauzatu beharreko egitarauaren jarduerak, Udalak izendatutako kontratuaren arduradunak onartu ondoren, honako tipologia hauetara egokituko dira:

- ✓ Osasuna sustatzekoak.
- ✓ Osasun kognitiboa sustatzekoak.
- ✓ Gizarte-harremanak eta integrazioa sustatzea.
- ✓ Jolas-izaerakoak eta eskuzkoak.

Zerbitzuaren esku-hartze eremuak honako hauek izango dira:

- ✓ Norbanakoen eremua: esku-hartzea pertsona bakoitzari zuzenduz, bere baliabideak eta aukerak ezagutzeko, jarduerak bere benetako gaitasunetara egokitze aldera.
- ✓ Talde-eremua: lantegiak eta jarduerak antolatzen ditu, parte-hartzaileen arteko gizarte harremanak sustatzeko.
- ✓ Erkidego eremua: adinekoak zerbitzua kokatzen den espazioaren dinamikan eta ingurunean integratzea erraztuz.

Zerbitzua garatzeko erabiliko den metodologia gaitasunen eremuan oinarrituko da eta parte hartzailea, aktiboa, irakasbidekoa eta elkarriketakoa izango da, malgua izango da, eta adineko bakoitzari eta taldeari, haien interessei eta bizi kalitatearen hobekuntzari zuzendua egongo da.

8.- GIZA BALIABIDEAK

Esleipendun enpresak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz, eta inondik



inora ez dute Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik.

Esleipendun taldeak behar diren giza baliabideak ziurtatu beharko ditu, Bergarako Udalari eskaintzen dion zerbitzuaren arreta zuzena eta zeharkakoa eskaintzeko eta jarraipen egokia egiteko.

Zerbitzua garatzen zuzenean lan egingo duen lantaldea honela osatuko da:

8.1.- Zuzeneko esku-hartze pertsonala:

Profesional hori arduratuko da saioak egiteaz, eta bere eginkizunak honako hauek izango dira:

- Zerbitzuaren plangintza, jarduera guztiak zehaztuta eta garatuta.
- Zerbitzuko erabiltzaile bakoitzarekin landu beharreko banakako esku-hartze plana diseinatzea eta eguneratua edukitzea.
- Egokitasunari, gorabeherei eta bertaratzeari buruzko hasierako txostenak egitea, generoaren arabera bereizita.
- Enpresa kontratista zerbitzuaren erreferentziazko arduradunarekin aldizka koordinatzea, zerbitzuaren martxari buruz, oro har, eta erabiltzaileen egoerari buruz, bereziki, beharrezkoa den informazioa helarazteko. Era berean, eta erabiltzaile baten egoerak hala eskatzen baldin badu, udal gizarte zerbitzuekin koordinatuko da.
- Telefono edo posta elektronikoko bidezko etengabeko komunikazioa ahalbidetzea. Espazioari, taldeari edo erabiltzailearen bati buruzko edozein erabaki hartzeko, egoera udaleko gizarte-zerbitzuekin kontrastatuko du, eta haiek erabakiko dute zer erabaki hartu.
- Etengabeko ebaluazioa abiaraztea egitarauaren garapenean.
- Programan parte hartzen duten pertsonak motibatzea, taldekide sentitzeko eta bertaratze- eta partaidetza-maila handiak lortzeko izan ditzaketen zailtasunak gaindi ditzaten.
- Saioetan jarduera errazten eta estimulatzeko duen giroa sustatzea, parte-hartzaileen autonomia sustatzea, haien parte-hartzea sustatzea eta ingurunea kontrolatzea.
- Jarduerak garatzeko eta instalazioak behar bezala erabiltzeko beharrezkoak diren materialak eskuratzea eta taldeari ematea.
- Programaren kudeaketan eta jarraipenean, ikuspegi komunitarioa txertatzea, tokiko elkarteekin eta/edo Udaleko hainbat arlotako teknikariek koordinatuta, taldearentzat edo taldeko kideren batentzat interesgarriak izan daitezkeen jarduerak eta/edo programak ezagutzeko.
- Saioen dinamizazioan, jardueren garapenean eta taldeko kideen parte-hartzean genero-ikuspegia txertatzea
- Hiru hilean behin, dinamizatzen duen zerbitzuaren balorazioa eta urteko memoria egitea. Memoria horretan jasotakoa, emakume eta gizonei desagregatuta aurkeztuko da eta prestazioan emakumeei eragiten dien gizarte-desberdintasuna kontuan nola hartu den prestazioan jasoko da eta ikuspegi komunitarioa txertatzea. Txostenetan hobetzeko arloak identifikatzea eta proposamen zehatzak egitea.
- Zerbitzua erabiltzaileek oinarritzko ekintzetarako laguntza puntualak behar izanez gero



(komunera joan, arropak kendu/jantzi, momentuko garbiketa puntualak....), horiek egiteko laguntzea

- Ardura hori betetzeko pertsonalak honako titulazioetako bat duela akreditatu beharko dute lizitatzailerik: Gradua edo diplomatura Gizarte Heziketan, Gizarte Lanean, edo bestela, Gizarte Zientzien arloan bestelako gradu, diplomatura edo lizentziaturaren bat (besteak beste: Terapia okupazionala, Magisteritza, Pedagogia, Psikologia, Psikopedagogia...) edo Gizarteratze Teknikaria (Goi mailako Heziketa Zikloa)

Adinekoekiko animazio eta esku-hartze sozialari buruzko prestakuntza berariazkoa izatea, gutxienez 100 ordukoa.

Halaber, C1 euskarako maila (EGA) egiaztatu beharko du lizitatzailerik. Ikus hizkuntza irizpidea (11. atala).

8.2.-Arduraduna: Enpresa adjudikaziodunak bermatuko du bere giza baliabideen bidez lantaldearen arduradun bat, zeinak egingo baititu aholkularitza zereginak, orientazioa, gainbegiratze teknika zuzeneko esku-hartze pertsonalarekiko, udalak eskatutako txostenak egin, udalak eskatutako bileretan joan eta parte hartu.

Arduradun horren lanaldia izango da astean 1 ordukoa.

Figura horrek eduki beharko du goi-mailako titulazioa bat, hala nola; psikologia, medikuntza, Esku-hartze sozialeko goi mailako titulazioa edo gizarte zientzien eremuko (gizarte hezkuntza, gizarte lana, psikologia, psikopedagogia, pedagogia ...).

Halaber, C1 euskarako maila (EGA) egiaztatu beharko du lizitatzailerik. Ikus hizkuntza-irizpidea (11. atala).

9. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN ERANTZUKIZUNAK

- Udaleko Gizarte Zerbitzuekin lankidetzan aritzea zerbitzua abian jartzeko, eratzen den taldearen edotaldeen bidez, eta haien jarraipena eta ebaluazioa egitea. Horretarako, eskatzen zaizkion bileretan parte hartuko du eta eskatzen zaizkion txostenak egingo ditu.
- Zerbitzuaren programazio orokorra diseinatzea eta kontratuaren arduradunari bidaltzea, gauzatu aurretik onar dezan.
- Zerbitzua baldintza-agiri honetan jasotako baldintzetan emateko behar diren pertsonak kontratatzea.
- Zerbitzuko profesionalak egiten duen lanaren jarraipena eta ikuskapena egitea.
- Zerbitzuaren urteko balorazio orokorra egitea. Balorazio hori txosten batean jasoko da, eta kontratuaren arduradunari aurkeztuko zaio.
- Plangintzan aurreikusitako jarduerak garatu ahal izateko behar den material suntsikorra hornitzea.
- Zerbitzua hilerok fakturatzea
- Erosi den material berariazkoa eta horren kostua bereizitako faktura baten bidez ordainduko du Udalak; alegia, hileroko fakturaz gain, materialagatik faktura aurkeztu beharko du adjudikazio-hartzaileak.



10.- BALIABIDE MATERIALAK

Udalaren ardura izango da zerbitzua emateko lokalaren funtzionamendu zein mantenimendu gastuak bereganatzea. Zerbitzuaren eskura jarriko ditu, halaber:

- Altzariak (mahaiak eta aulkiak).
- Materiala jasotzeko giltza duen armairua.
- Ikus-entzunezko sistema.

Materialari dagokionez, enpresak ardura hauek hartukoditu bere gain:

- Eskulangintzarako behar den material suntsikorra erostea eta eskura jartzea.
- Beste jarduera batzuetarako materiala erostea eta eskura jartzea (mahai-jokoak, bisitak...).
- Zerbitzuaren eskura jarritako osagaiak eta materialak egoera onean iraunaraztea.

Material hori eskuratzeko, udalak urteko gehienez 2.500 euroko aurrekontua onartuko du talde bakoitzeko. Enpresa arduratuko da materialak eskuratzeari eta ordaintzeaz, Udalaren aurretiazko oniritziarekin; egindako gastuen egiaztagiria –aipatutako urteko mugarekin– udalari aurkeztuko dizkio eta honek enpresari ordainketa egingo dio.

Materialaren hasierako inbentarioa egingo da, eta urtero eguneratuko da.

11.- HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

Hizkuntza-betebeharrak

Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan (<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2019/11/1905415e.pdf>) eta Bergarako Udalbatzarrak 2018-12-17an onartutako euskararen erabilera normalizatzeko planean (http://bergara.eus/sites/default/files/orrialde-eranskin/2018_12_17_erabilera_plana_2018_22_bergara_onartutakoa.pdf) jasotakoa.

Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira hizkuntzari dagokionez:

Zerbitzua emango duen pertsonalak bete beharreko baldintzak

Hezitzaileak eta koordinatzaileak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz, eta euskarazko gaitasunari dagokionez **C-1 euskara gaitasuna** egiaztatu beharko dute.

Hizkuntza gaitasuna egiaztatze honako bi bideak erabili ahal izango dira:

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

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere euskara-gaitasuna egiaztatu beharko dute.



Plegu honetan zehaztutako zerbitzua emateko enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatu dituen pertsonak ez badituzte betetzen atal honetako baldintzak, enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko beste pertsona batzuk aurkeztu beharko ditu. Azken hauei ere dagozkion probak egingo zaizkie, eta langile horiek ere ez badituzte probak gainditzen, Udalak kontratua deuseztatu ahal izango du. Hori gertatuz gero, enpresak ez du izango kalte-ordainik erreklamatzeko eskubiderik eta gainera galdu egingo du ezarritako behin betiko fidantza.

Hizkuntzaren erabilera eta jarraipena:

Udalaren ohiko lan-hizkuntza euskara izanik, kontratatutako enpresaren eta udalaren arteko **harreman administratiboak euskaraz** bideratuko dira, bai ahoz eta bai idatziz.

Oro har, **udal langile zein ordezkari politikoekiko harremanak euskaraz** izango dira. Eta udalean aurkezteko **txostenak eta memoria ere euskaraz izango dira normalean**, baina publiko egin behar badira edo euskaraz ulertzen ez duen familiaren bati bidali beharrekoak badira, euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko dira.

Zerbitzuaren hartzaileekiko harremanetan ere euskararen erabilera bultzatuko da, Bergarako Udalak onartuta dituen hizkuntza irizpideen arabera. Hemen orientabide batzuk:

- Ahozko harremanetan:

Oro har, lehen hitzak beti euskaraz izango dira eta jarrera proaktiboa izango da; hau da, mezu hartzaileak euskara ulertzen badu euskaraz jarraitzeko gonbita egingo zaio (“ahobizi” jarrera).

Harremana banakakoa denean, aurrez aipatutako “ahobizi” jarrera izango da, ahal bada euskararen erabilera bultzatzeko, baina hartzailearen arabera moldatuko da hizkuntza.

Hartzaile multzoa denean, euskararen erabilera bultzatzeko aukera desberdinak aztertuko dira (Udaleko Euskara Zerbitzuan eska daiteke aholkularitza). Irizpide orokor moduan, Udalak aukera hauek bultzatzen ditu:

- ✓ partaideen gehiengoak euskara ulertzen badu, euskaraz izatea azalpen nagusiak eta euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak ematea.
- ✓ partaideen gehiengoak euskara ulertzen ez badu, eta saio bakarra egin beharra badago, saioa nagusiki gaztelaniaz izan arren, euskarari sarbidea emango zaio eta euskaraz egin nahi dutenei aukera bermatuko zaie.

- Idatzizko harremanak:

Euskara ulertzen duten guztiekin harremanak euskara hutsean bultzatuko dira eta gainontzekoekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.

Zerbitzuaren barne egiten diren jardueretan dokumentazioa (bilera-deiak, aktak, txostenak, ekintza-plana...) euskaraz edo, behar denean, elebitan (euskaraz eta gaztelaniaz) sortuko du enpresak.

Bestalde, erabiliko diren euskarazko mezuak (ahozkoak zein idatzizkoak) zuzenak eta ulergarriak direla bermatu beharko da.

Azkenik, zerbitzu-kontratazioa bultzatu duen udal zerbitzuak egingo du hizkuntza-irizpideak betetzearen jarraipena (Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoari jarraituz), gainerako baldintzen jarraipena egiten duen moduan. Eta horren berri emango dio Udaleko Euskara Zerbitzuari, neurri



zuzentzaileak behar badira horiek proposatu ditzan.

12.- BERDINTASUN IRIZPIDEEN INGURUKOAK

Plegu teknikoetan jasotakoaz gain, baldintza plegu administratiboetan bai balorazio irizpideetan eta bai exekuzio baldintzetan zehaztutakoei erreparatu behar zaie.

Xabier Legorburu Igarza
Gizarte Zerbitzuetako arduraduna



PLIEGO TÉCNICO DE CONDICIONES REGULADORAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto describir las condiciones del Servicio de Atención Diurna destinado a las personas mayores del municipio de Bergara.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Atención Diurna como parte del catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y especifica, además, que se trata de un servicio de atención primaria (artículo 22.1.2) cuya prestación deberá ser garantizada por los Servicios Sociales municipales.

El Servicio de Atención Diurna debe contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas destinatarias definidas en el punto 4 del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

El concurso se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego y en el pliego de condiciones económicas y administrativas.

2.- NORMATIVA APLICABLE

El servicio se prestará de acuerdo con lo establecido en:

- El Pliego de Condiciones Técnicas y el Pliego de Condiciones Económicas y Administrativas.
- 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 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- El Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la CAV y el Régimen de Sugerencias y Quejas.
- Ley 4/2005 de 18 de febrero de la EAE para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres
- El Reglamento Municipal regulador del Servicio de Atención Diurna (Actualmente en fase de aprobación).
- El contrato para la prestación del servicio.

3.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

Potenciar el funcionamiento socio-relacional para evitar su deterioro y/o empeoramiento: potenciar la comunicación y el sentimiento de pertenencia al grupo, evitando el aislamiento social, y estimular estrategias de afrontamiento de posibles conflictos relacionales.

Potenciar el área de las funciones psicoafectivas para evitar su deterioro, prevenir y/o paliar posible sintomatología depresiva y prevenir los efectos negativos de posibles situaciones



ansiógenas.

Potenciar el área de las funciones cognitivas para evitar su deterioro y/o empeoramiento: estimular capacidades cognitivas como la concentración, atención, lenguaje, cálculo, orientación y memoria.

Potenciar el área de las funciones físicas para evitar su deterioro y/o empeoramiento: conservar la movilidad básica; mantener la flexibilidad de las articulaciones y la potencia muscular; trabajar las capacidades de coordinación y equilibrio; y desarrollar las capacidades manuales.

4.- PERSONAS DESTINATARIAS

Con carácter general, serán destinatarias del servicio las personas mayores del municipio que, orientadas por los Servicios Sociales, precisen de un apoyo de baja intensidad para atender las necesidades atendidas por el servicio. Estas personas deberán reunir algunas de las siguientes características:

Accederán al servicio preferentemente:

- Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39 puntos). Siempre que su estado de salud psicofísica permita la adecuada adaptación al servicio de baja intensidad y que este sea suficiente para cubrir sus necesidades.

En segundo lugar:

- Personas mayores sin reconocimiento de dependencia, con puntuaciones inferiores a 25 puntos en la BVD, mayores de 75 años, en situación de fragilidad.

En tercer lugar:

- Personas mayores de 65 años que se encuentren en situación o en riesgo de padecer aislamiento, soledad, abandono, trato inadecuado.

Además, podrán ser destinatarias del Servicio Municipal de Atención Diurna las siguientes personas y/o grupos familiares:

Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas y que, a juicio y criterio de la persona responsable del caso, y con la autorización del Departamento de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

Otros requisitos imprescindibles para acceder al servicio:

Estar empadronada a la fecha de la solicitud en el término municipal de Bergara y permanecer empadronada en el mismo. Podrán exceptuarse de este requisito, a propuesta técnica, las personas en situación de rotación familiar.

Restricciones al derecho de acceso al servicio:

No podrán acceder al servicio las personas usuarias que:

- Padezcan una enfermedad infectocontagiosa, hasta su curación.
- Padezcan trastornos de conducta y/o presenten comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las profesionales.



- Precisen una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.

5.- ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA DEL SERVICIO

Para acceder a la lista de demandantes del servicio municipal de atención diurna, la persona interesada deberá formular su solicitud presentándola en cualquiera de los registros habilitados por el ayuntamiento para tal fin o en aquellos previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A la vista de la solicitud, los servicios sociales elaborarán un informe-propuesta para la participación de la persona solicitante en el servicio, estableciendo los aspectos relativos al plan de atención individualizada.

Una vez cursada la tramitación administrativa, y tras estudiar y valorar la solicitud, ésta será elevada al órgano municipal competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La persona interesada, de manera previa a la suscripción del servicio, dispondrá de una semana de prueba sin ningún compromiso.

De igual manera, transcurrido el mes de adaptación, la persona responsable del caso resolverá sobre el acceso o no de la persona interesada a la condición de usuaria en base al informe de adaptación elaborado por el personal profesional de la empresa adjudicataria.

En caso de que se valore y decida que alguna persona usuaria no puede continuar en el servicio, la persona representante de los servicios sociales municipales y la profesional responsable de la empresa que presta el servicio informarán de dicha propuesta a la persona usuaria o a su representante.

6.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA

6.1. Prestaciones del servicio:

- Recepción e información.
- Elaboración de una programación individualizada dentro de un plan de atención personalizada.
- Valoración de seguimiento.
- Asistencia social.
- Intervención socioeducativa y social.
- De estimulación o rehabilitación: desarrollo de ejercicios sencillos para estimular habilidades, actividades y aptitudes para realizar las actividades básicas de la vida diaria, talleres para fomentar la autonomía, programas de estimulación cognitiva, programas para fomentar hábitos saludables...
- Educación: Ocio, actividades educativas y culturales.

Las prestaciones ofertadas se desarrollarán teniendo en cuenta la perspectiva de género (incluyendo situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemas específicos de



mujeres y hombres, teniendo en cuenta las diferencias entre unas y otros y, en particular, la situación de las mujeres que padecen discriminación múltiple). Teniendo en cuenta las desigualdades sociales que afectan a las mujeres en las prestaciones.

6.2.- Horarios y días de atención:

En general, el Servicio de Atención Diurna se prestará de lunes a viernes, excepto en días festivos, agosto, 24 y 31 de diciembre y puentes de cada año. Estos días se establecerán al principio de cada año en el calendario del servicio que será aprobado por el ayuntamiento.

El servicio se prestará 3 horas al día. Durante la prestación del servicio, el ayuntamiento podrá modificar el horario de acuerdo con las necesidades y la demanda existentes, así como con los intereses de las personas usuarias del servicio. Dicha modificación será comunicada a la empresa contratista con la suficiente antelación.

Además de las 3 horas de atención directa, se prevé una hora más al día para realizar actividades que no sean de atención directa, como preparación de material, actividades, coordinación, memorias, etc.

6.3.- Espacios y número de personas atendidas:

El servicio se prestará en el edificio municipal que el ayuntamiento considere oportuno.

El número máximo de personas por grupo será de 12 y estará dirigido por una persona profesional designada por la empresa contratista para la prestación del servicio.

Si hubiera personas que pudieran estar interesadas en el servicio, se les facilitará un periodo de prueba de una semana, durante el cual se podrá superar el citado límite de 12 personas.

7.- CONTENIDOS Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO

El diseño y ejecución de las actividades del programa serán aprobadas por la persona responsable del contrato que haya sido designada por el ayuntamiento, debiendo ajustarse a las siguientes tipologías:

- ✓ Promoción de la salud.
- ✓ Promoción de la salud cognitiva.
- ✓ Fomento de las relaciones sociales y la integración.
- ✓ De carácter lúdico y manual.

Los ámbitos de intervención del servicio serán los siguientes:

- ✓ Ámbito individual: Dirigiendo la intervención a cada persona, para conocer sus recursos y posibilidades, con el fin de adecuar las actividades a sus capacidades reales.
- ✓ Ámbito grupal: Organizando talleres y actividades que promuevan las relaciones sociales entre sus participantes.
- ✓ Ámbito comunitario: Facilitando la integración de las personas mayores en la dinámica del espacio donde se ubica el servicio y en su entorno.

La metodología utilizada para el desarrollo del servicio se basará en un modelo de



competencias participativo, activo, instructivo y dialogante, flexible y orientado a cada persona mayor y al grupo, a sus intereses y a la mejora de su calidad de vida.

8.-. RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación administrativa con el ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El equipo adjudicatario deberá acreditar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la atención directa e indirecta y para el adecuado seguimiento del servicio que ofrece al Ayuntamiento de Bergara.

El equipo de trabajo dedicado directamente a la prestación del servicio estará constituido del siguiente modo:

8.1.- Intervención personal directa:

Esta profesional será la responsable del desarrollo de las sesiones y sus funciones serán las siguientes:

- Planificar el servicio, con concreción y desarrollo de todas las actividades.
- Diseñar y mantener actualizado el plan de intervención individual que se ha de trabajar con cada persona usuaria del servicio.
- Emitir informes iniciales de idoneidad, de incidencias y de asistencia, con distinción de género.
- Coordinación periódica de la empresa contratista con la persona responsable de referencia del servicio, a fin de trasladar la información necesaria sobre la marcha del servicio en general y de las personas usuarias en particular. Así mismo, y si la situación de una persona usuaria lo requiere, se coordinará con los servicios sociales municipales.
- Posibilitar una comunicación permanente mediante teléfono o correo electrónico. Para cualquier decisión relativa al espacio, al grupo o a alguna persona usuaria, contrastará la situación con los servicios sociales municipales, que serán quienes determinen la decisión a adoptar.
- Implementar la evaluación continua en el desarrollo del programa.
- Motivar a las personas que participan en el programa a fin de superar las dificultades que puedan tener para sentirse partícipes del grupo y lograr altos niveles de asistencia y participación.
- Promover, en el desarrollo de las sesiones, un clima facilitador y estimulante de la actividad, promover la autonomía de las personas participantes, fomentar su participación y controlar el entorno.
- Adquirir y facilitar al grupo los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades y el uso adecuado de las instalaciones.
- En la gestión del programa y su seguimiento, incorporar una visión comunitaria,



coordinándose con asociaciones locales y/o con persona técnico de las distintas área municipales, para conocer actividades y/o programas que puedan resultar de interés para el grupo o para alguna persona integrante del mismo.

- Incorporar la perspectiva de género en la dinamización de las sesiones, en el desarrollo de las actividades y en la participación de los miembros del grupo.
- Realizar una valoración trimestral y una memoria anual del servicio que dinamiza. El contenido de la memoria se presentará desagregado por géneros (hombres y mujeres), recogiendo así mismo cómo se ha tomado en cuenta en la prestación la desigualdad social que afecta a las mujeres, incorporando también una perspectiva comunitaria. Incluir en los informes la identificación de áreas de mejora con propuestas concretas.
- En caso de que las personas usuarias del servicio necesiten ayudas puntuales para acciones básicas (acudir al baño, vestirse/desvestirse, limpiezas puntuales del momento...), ayudarles en ello.

Las licitadoras deberán acreditar que el personal adscrito a la prestación del servicio cuenta con alguna de las siguientes titulaciones: Grado o diplomatura en las áreas de Educación Social, Trabajo Social o, en su defecto, grado, diplomatura o licenciatura en Ciencias Sociales (como Terapia Ocupacional, Magisterio, Pedagogía, Psicología, Psicopedagogía...) o Técnico/a en Integración Social. (Grado Superior)

Formación específica, de al menos 100 horas, en animación e intervención social con personas mayores.

Así mismo, la licitante deberá acreditar un nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 11).

8.2.- Responsable: La empresa adjudicataria garantizará a través de sus recursos humanos la designación de una persona responsable del equipo de trabajo que realizará las funciones de asesoramiento, orientación, supervisión técnica de la intervención personal directa, elaboración de los informes requeridos por el ayuntamiento, asistencia y participación en las reuniones solicitadas por el ayuntamiento.

La jornada de trabajo de esta persona responsable será de una (1) hora semanal.

Esta figura deberá contar con una titulación superior como Psicología, Medicina, titulación superior en Intervención Social o en el ámbito de las Ciencias Sociales (Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía...).

Así mismo, la licitante deberá acreditar un nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 11).

9. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Colaborar con los Servicios Sociales Municipales para la puesta en marcha del servicio, a través del grupo o grupos que se formen, así como realizar su seguimiento y evaluación. Para ello, participará en las reuniones para las que sea requerida y emitirá los informes que se le soliciten.
- Diseñar la programación general del servicio y remitirla a la responsable del contrato para su aprobación con anterioridad a su ejecución.



- Contratar a las personas necesarias para llevar a cabo el servicio en las condiciones recogidas en el presente pliego.
- Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo que realiza la persona profesional del servicio.
- Realizar una valoración anual global del servicio, recogida en un informe que se presentará a la persona responsable del contrato.
- Suministrar el material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en la planificación.
- Facturar mensualmente el servicio.
- El coste del material específico que se haya adquirido será abonado por el ayuntamiento mediante factura independiente, es decir, aparte de la factura mensual, la empresa adjudicataria deberá presentar otra factura por el material.

10.- RECURSOS MATERIALES

El ayuntamiento asumirá los gastos de funcionamiento y mantenimiento del local en que se preste el servicio. También pondrá a disposición del servicio:

- Mobiliario (mesas y sillas).
- Armario con llave para recoger el material.
- Sistema audiovisual.

En cuanto al material, la empresa se hará responsable de:

- La adquisición y disposición del material fungible necesario para las actividades de manualidades.
- Adquisición y disposición de material para otras actividades (juegos de mesa, visitas...).
- Mantenimiento en buen estado de los elementos y materiales puestos a disposición del servicio.

Para la adquisición de este material, el ayuntamiento aprobará un presupuesto máximo anual de 2.500 euros por grupo. La empresa se encargará de adquirir y abonar los materiales –previo visto bueno del ayuntamiento–, presentará al ayuntamiento los justificantes de los gastos realizados –con el límite indicado para el año–, y el ayuntamiento se lo abonará a la empresa.

Se realizará un inventario inicial del material, que será actualizado anualmente.

11.- CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

Requisitos lingüísticos

Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del Uso del Euskera, y por la normativa que la desarrolla, entre otros el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre (<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2019/11/1905415e.pdf>), y el “Plan para la normalización del uso del euskera en los servicios municipales” aprobado por el Pleno del



Ayuntamiento de Bergara el 17-12-2018 (http://bergara.eus/sites/default/files/orrialde-eranskin/2018_12_17_erabilera_plana_2018_22_bergara_onartutakoa.pdf).

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

Requisitos a cumplir por el personal prestatario del servicio

El personal educador y coordinador deberá dominar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca —oralmente y por escrito—; y en cuanto a la competencia lingüística en euskera, deberán acreditar el **nivel de competencia C-1 en euskera**.

La competencia lingüística podrá acreditarse de estas dos maneras:

- Presentación de un documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio tiene(n) la competencia lingüística exigida.
- Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Bergara.

Así mismo, en caso de que, tras contratar a la empresa, se incorporen nuevas personas para la prestación del servicio, estas también deberán acreditar su competencia lingüística en euskera.

En caso de que las personas propuestas por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio establecido en el presente pliego no cumplieran las condiciones mencionadas en este apartado, la empresa adjudicataria deberá presentar otras personas candidatas para la prestación del servicio, que serán así mismo sometidas a las pruebas pertinentes, y, en caso de que tampoco las superen, el ayuntamiento podrá rescindir el contrato, sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar derecho a indemnización alguna y, además, con pérdida de la fianza definitiva.

Uso y seguimiento del idioma:

La lengua de trabajo habitual en el ayuntamiento es el euskera, de modo que **las relaciones administrativas** entre la empresa contratada y el ayuntamiento se harán **en euskera**, tanto las orales como las escritas.

En general, **las relaciones con las personas trabajadoras municipales y representantes políticos serán en euskera**. Así mismo, **los informes y la memoria que se hayan de presentar en el ayuntamiento también serán normalmente en euskera**, pero si deben hacerse públicos o se han de enviar a alguna familia que no entienda euskera, se presentarán en euskera y castellano.

También se potenciará el uso del euskera en las relaciones con las personas destinatarias del servicio, de acuerdo con los criterios lingüísticos aprobados por el Ayuntamiento de Bergara. He aquí algunas orientaciones:

- En las relaciones orales:

En general, las primeras palabras serán siempre en euskera, con una actitud proactiva; es decir, si la persona receptora entiende euskera, invitándole a seguir en dicha lengua (actitud de «ahobizi»).

Cuando la relación sea individual, con el fin de fomentar el uso del euskera se adoptará dicha actitud de «ahobizi» siempre que sea posible, pero se adaptará la lengua en función de la persona destinataria.



Cuando se trate de un colectivo de personas destinatarias, se estudiarán diferentes alternativas para impulsar el uso del euskera (se puede solicitar asesoramiento en el Servicio Municipal de Euskera). Como criterio general, el ayuntamiento impulsa las siguientes opciones:

- ✓ Si la mayoría de personas participantes entiende euskera, se utilizará el euskera y se darán explicaciones individuales a quienes no lo entiendan.
- ✓ Si la mayoría de personas participantes no entiende el euskera, y si hubiera que hacer forzosamente una única sesión, esta será mayoritariamente en castellano pero también se dará presencia al euskera y se garantizará la posibilidad de utilizar dicha lengua a quienes quieran hacerlo.

- En las relaciones escritas:

Las relaciones con todas las personas que entiendan el euskera se procurará que sean exclusivamente en dicha lengua, y con el resto de personas en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera.

En las actividades que se realicen dentro del servicio, la empresa generará la documentación (convocatorias de reuniones, actas, informes, plan de acción...) en euskera o, en su caso, en bilingüe (euskera y castellano).

Por otro lado, se deberá garantizar que los mensajes en euskera que se vayan a utilizar (tanto orales como escritos) sean correctos y adecuados.

Finalmente, el servicio municipal que haya promovido la contratación del servicio realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos indicados (siguiendo las líneas acordadas con el Servicio de Euskera), de igual modo al del resto de condiciones. A continuación, lo comunicará al Servicio de Euskera para que, en caso necesario, proponga las medidas correctoras necesarias.

12.- CRITERIOS DE IGUALDAD

Además de lo señalado en los pliegos técnicos, se atenderá a lo establecido en los pliegos de condiciones administrativas, en los criterios de valoración y en las condiciones de ejecución.

Xabier Legorburu Igarza
Responsable de Servicios Sociales