TOLOSAKO UDALA

PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

BAZTERKERIA EGOERAN DAUDEN PERTSONENTZAKO EGUNEKO ETA GAUEKO ARRETA ZERBITZUA

TESTUINGURUA:

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak, abenduaren 5ekoak, arautzen ditu erakundeek gizarteratze-beharrei erantzuteko dituzten ardurak eta erantzukizunak, eta horrez gain, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan zehazten diren prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko bermeak ezartzen ditu.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, zehazten ditu sistema horren baitan eskaini beharreko zerbitzuak eta prestazioak, herritarren eskubide subjektiboak direnak, eta argi sailkatzen ditu administrazio batzuek eta besteek dituzten eskumenak.

Zehazki, bazterkeria egoeran edo arriskuan dauden pertsonei eskaini beharreko EGUNEKO ARRETARAKO ZERBITZUA (1.7.b fitxa), eta GAUEKO HARRERA-ZERBITZUA (1.8. fitxa) udal administrazioaren eskumeneko zerbitzuak direla xedatzen du dekretu horrek, eta zehatz-mehatz jasotzen ditu zerbitzu horiek eskaintzean bete beharreko eskakizunak.

Ildo horretan, «Etxerik gabeko pertsonen euskal estrategia 2018-2021» dokumentuak honako hau jasotzen du bere helburuetan: (6.3. Oinarri orokorrak eta helburuak atalean): «Aldi baterako

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y NOCTURNA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN:

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, sobre Servicios Sociales regula las responsabilidades institucionales en la atención a las necesidades de inclusión social, y establece las garantías de acceso a las prestaciones y servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, sobre la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales determina los servicios y prestaciones que deben prestarse en el marco de dicho sistema y que constituyen derechos subjetivos de la ciudadanía, y establece una clara clasificación de las competencias de las distintas administraciones.

En concreto, el citado Decreto establece que el SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA (ficha 1.7.b) y el SERVICIO DE ACOGIDA NOCTURNA (ficha 1.8) a prestar a las personas en situación o riesgo de exclusión son servicios de competencia de la administración municipal, y recoge de forma detallada los requisitos a cumplir en la prestación de dichos servicios.

En ese sentido, la «Estrategia vasca para personas sin hogar 2018-2021» recoge lo siguiente en sus objetivos (en el apartado 6.3 Principios generales y objetivos): «Una

ostatu-zerbitzuetan eta eguneko eta gaueko harrera-zerbitzuetan eskaintzen den zerbitzuaren kalitatea nahiz ingurune irekiko esku-hartzea hobetzeko estrategia, Zorroa eta Gizarte Zerbitzuen Mapa zuzen garatzea bermatuz.»

estrategia orientada a la mejora de la calidad del servicio que se presta en los servicios de alojamiento temporal y de acogida diurna y nocturna, así como de la intervención en medio abierto, garantizando el adecuado desarrollo de la Cartera y el Mapa de Servicios Sociales».

Jarduketa-alor horri dagokionez, bada aurrekari garrantzitsu bat Tolosan: 1986. urtetik abian den boluntariotza proiektua, **Hogar del Transeúnte Abegi** izenekoa, zeinetan bazterkeria egoera larrian dauden pertsonen oinarrizko beharrak asetzen jardun duten gaueko harrera zerbitzuaren bidez. Egitasmo honek herrian onarpen maila handia du, eta komunitatearen ekarpenei esker, eta erakunde publikoen dirulaguntza bitarteko, eskaini izan dute zerbitzua.

En este ámbito de actuación, un antecedente importante en Tolosa es el proyecto de voluntariado en marcha desde 1986, Hogar del Transeúnte Abegi, en el que se han dedicado a cubrir las necesidades básicas de las personas en grave situación de exclusión a través del servicio de acogida nocturna. Este proyecto cuenta con un alto grado de aprobación en el municipio, y el servicio ha sido prestado gracias a las aportaciones de la comunidad y a la subvención de las instituciones públicas.

Horiek horrela, Tolosako Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailak udal-eskumenekoak diren zerbitzu horiek modu integralean eskaini ahal izateko proiektua landu zuen 2018 urtean, «**ABEGI UDAL ZERBITZUA; EGUNEKO ETA GAUEKO ARRETA**» izenekoa. Bertan, aurrez aipatutako Hogar del Transeúnte Abegi egitasmoa abiapuntutzat hartuta, zerbitzu publiko integral eta profesionalizatua proposatzen da.

En este contexto, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa elaboró en el año 2018 un proyecto para poder ofrecer de forma integral estos servicios de competencia municipal, **SERVICIO MUNICIPAL ABEGI; ATENCIÓN DIURNA Y NOCTURNA**. Así, se propone un servicio público integral y profesionalizado cuyo punto de partida es el ya citado Hogar del Transeúnte Abegi.

2019ko urtarrilean, hasiera eman zitzaion **zerbitzu publiko hori sortzeko** udal-espedienteari. 2022ko abuztuaren 11n iragarri zen Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean Tolosako Udalak hartutako erabakia:

En enero de 2019, se inició el expediente municipal **para la creación de este servicio público**. El 11 de agosto de 2022 se anunció en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento de Tolosa:

«Behin betikotzat jo da Udalbatzarrak 2022ko maiatzaren 26an egindako Osoko Bilkuran hartutako BAZTERKERIA EGOERAN DAUDENENTZAT GAUEKO ETA EGUNEKO ARRETA

«*Se da por definitivo el ACUERDO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN NOCTURNA Y DIURNA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN, adoptado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada*

ZERBITZUAREN AKORDIOA, honako erabakiekin:

-Bazterkeria egoeran daudenentzat gaueko eta eguneko arretarako udal-zerbitzua Tolosako Udalak bere gain hartzea, berariazko zerbitzu publiko gisa.

- Zerbitzu hori zeharkako eran kudeatzea, zerbitzu-kontratu baten bitartez.

- Zerbitzu publiko honen oinarrizko araubidea ondokoa delarik: ...»

Era berean, iragarki horretan bertan argitaratu zen zerbitzu publiko honen oinarrizko arautegia, **BAZTERKERIA EGOERAN DAUDENENTZAT GAUEKO ETA EGUNEKO ARRETARAKO UDAL-ZERBITZUAREN OINARRIZKO ARAUBIDEA** (GAO, 2022ko abuztuaren 11).

Tolosako Udalak, beraz, zerbitzua zeharkako eran kudeatzeko zerbitzu-kontratua bideratu behar du, egungo esparru juridikoaren eskakizunak beteta.

Horrela lortu nahi da zerbitzua alor horren ezagutza eta esperientzia duen erakunde batek kudeatzea, beti ere, Tolosako Udalaren Gizarte Zerbitzuetako Sailak zehaztutako irizpideekin eta jarraipenarekin bat etorriz, eta jarraian garatzen diren baldintza teknikoen arabera.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da Tolosako udalerrian bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako eguneko eta gaueko arreta zerbitzua eskaintzea, Tolosako

el 26 de mayo de 2022, con las siguientes resoluciones:

–Asumir por el ayuntamiento de Tolosa el servicio municipal de atención nocturna y diurna para personas en situación de exclusión, como servicio público específico.

–Gestionar el servicio de forma indirecta, mediante un contrato de servicios.

– La normativa básica de este servicio público es la siguiente: …»

Asimismo, se publicó en ese mismo anuncio la normativa básica de este servicio público: **NORMATIVA BÁSICA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN NOCTURNA Y DIURNA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN** (BOG, 11 de agosto de 2022).

El Ayuntamiento de Tolosa debe, por tanto, tramitar el contrato de servicios para la gestión indirecta del servicio, cumpliendo con las exigencias del marco jurídico actual.

Se pretende que el servicio sea gestionado por una entidad con conocimientos y experiencia en el ámbito, en consonancia con los criterios y el seguimiento del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa, y de acuerdo con las condiciones técnicas que se desarrollan a continuación.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de atención diurna y nocturna para personas en situación de exclusión en el municipio de Tolosa, en

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailarekin lankidetzan eta hark ikuskatuta eta gidatuta.

Zerbitzu horren bidez eskainiko dira 2015eko urriaren 6ko prestazio eta zerbitzuen zorroaren 185/2015 Dekretuan bazterkeria egoeran dauden pertsonei zuzendutako bi zerbitzuak, eguneko arretarako zerbitzua (1.7.b) eta gaueko harrera-zerbitzua (1.8.) fitxetan deskribatutakoak .

Hain zuzen ere, honela definitzen ditu Dekretuak zerbitzu horiek:

a.-*Eguneko arretarako zerbitzua:* Zerbitzu honek egunean zehar erabil dezaketen gailu bat jartzen du pertsonen eskura. Gailu horren bitartez, arreta emateko premia espezifikoekin lotutako intentsitate txikiko laguntza eskaintzen zaie pertsona horiei; zerbitzua premiaz lortu beharra dakarren bazterkeria-egoeran dauden pertsonei eguna igarotzeko eta oinarrizko elikadura- eta higiene-premiak asetzeko gailu bat eskaintzen zaie. Eskakizun txikiko eta aldi baterako erabilerako zerbitzua da, eta honako eginkizun hauek ditu:
a) Oinarrizko premiei erantzutea, eta, horretarako, erabiltzaileei, egunez, babesteko, garbitzeko eta jateko gailu bat eskaintzea.
b) Erabiltzaileei informazioa ematea dituzten eskubideei eta eskuragarri dauden gizarte-baliabideei buruz, eta erabiltzaile horiek beren egoera normalizatzeko kudeaketak egitera bideratzea.

b.-*Gaueko harrera-zerbitzua:* Bazterkeria-egoeran dauden pertsonei, eta bereziki iragaitzazko bidaiariei eta

colaboración y bajo la supervisión y dirección del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa.

A través de este servicio se ofrecerán los dos servicios dirigidos a personas en situación de exclusión, descritos en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, sobre la cartera de prestaciones y servicios: el servicio de atención diurna (ficha 1.7.b) y el servicio de acogida nocturna (ficha 1.8).

En concreto, el Decreto define estos servicios así:

a.- *Servicio de atención diurna:* Este servicio pone a disposición de las personas un dispositivo al que acudir durante el día. A través de dicho dispositivo, se ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades específicas de atención; un dispositivo para pasar el día y cubrir las necesidades básicas de alimentación e higiene a las personas que se encuentran en situaciones que requieren acceso urgente al servicio. Se trata de un servicio de baja exigencia y uso temporal cuyas funciones son:
a) Cubrir necesidades básicas ofreciendo a las personas usuarias un dispositivo en el que resguardarse, asearse y comer durante el día.
b) Informar a las personas usuarias sobre los derechos que les asisten y los recursos sociales a los que pueden acceder, así como orientarles en la realización de gestiones tendentes a normalizar su situación.

b.- *Servicio de acogida nocturna:* Son dispositivos, de baja intensidad de apoyo,

etxerik ez duten pertsonei eskaintzen zaizkien gailuak dira, laguntza-intentsitate txikikoak, gaua igarotzeko baliabide bat, oinarrizko prestazioak berehala eskaintzen dituztenak ostatuari, mantenuari eta higiene pertsonalari lotuta. Egonaldia iraupen laburrekoa da, gehienez astebetekoa, baina epe hori luzatu ahal izango da, behar izanez gero, bazterkeria balioesten den arte, eta, hala badagokio, balioespena egin ondoren, bigarren mailako arretarako baliabideak lortu ahal izango dira. Zerbitzu iraunkorrak dira eta urteko gau guztietan eskaintzen dira, baina urteko aldi jakin batzuetan indar daitezke premien igoerari erantzuteko.

que ofrecen a personas en situación de exclusión, en particular a personas transeúntes y a personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, manutención, e higiene personal.
La estancia es de corta duración, estableciéndose un plazo máximo de una semana, pudiendo prorrogarse, si fuera necesario, hasta la valoración de la exclusión y, en su caso, tras ella, acceder a los recursos de atención secundaria. Funcionan con carácter permanente, todas las noches del año, sin perjuicio de que puedan reforzarse en determinados periodos del año para responder a un aumento de las necesidades.

Dena den, Tolosako Gizarte Zerbitzuetako Sailak landutako proiektuan jasotako eredua hartuko da oinarritzat zerbitzu honetarako, ABEGI UDAL ZERBITZUA; EGUNEKO ETA GAUEKO ARRETA, eta bi zerbitzuak modu integratuan eskainiko dira, zerbitzu berean.

En todo caso, se tomará como referencia el modelo recogido en el proyecto elaborado por el Área de Servicios Sociales de Tolosa, SERVICIO MUNICIPAL ABEGI; ATENCIÓN DIURNA Y NOCTURNA, y ambos servicios se prestarán de forma integrada en un mismo servicio.

Zerbitzu honetan, honako plaza kopuru eta modalitateak eskainiko dira:

a. **Eguneko arretan:** 15 plaza eskainiko dira.

I. Puntualak: iraupen laburreko egonaldiak dira, gehienez ere 5 egunekoak (astelehenetik ostiralera). Erabiltzaileak nahi bestetan eskatu ahal izango du zerbitzua, eskaera batetik bestera epealdirik itxaron beharrik gabe (hau da, astero eskatu dezake zerbitzua berak horrela nahi badu). Zerbitzua kudeatzen duen lantaldearen aldeko preskripzio teknikoa behar da zerbitzua jaso ahal izateko (5 plaza egongo dira modalitate honetarako erreserbatuta).

En este servicio se ofertarán las siguientes modalidades y número de plazas:

a. **En atención diurna:** se ofrecerán 15 plazas.

I. Puntuales: estancias de corta duración, con un máximo de días (lunes a viernes). El/la usuario/a podrá solicitar el servicio tantas veces como desee, sin necesidad de esperar ningún plazo entre una solicitud y la siguiente (es decir, puede solicitar el servicio semanalmente, si así lo desea). El acceso al servicio requiere prescripción técnica favorable por parte del equipo de trabajo del servicio (5 plazas reservadas para esta modalidad).

TOLOSAKO UDALA

II. Iraunkorrak: iraupen luzeko egonaldiak dira, zerbitzua modu egonkorrean eta seguruan jasotzea komeni zaien erabiltzaileentzat (errutinaz). Egonaldi hauek baimenduko dira zerbitzua kudeatzen duen lantaldearen eta oinarrizko gizarte zerbitzuen aldeko iritzi teknikoarekin.

III. Bereziak: dutxa, ikuztegi edo jantoki zerbitzua bakarrik erabiltzeko salbuespenezko plazak dira. Bakar bakarrik onartuko dira egonaldi hauek Gizarte Zerbitzuen Sailak beharrezko baloratzen badu eta zerbitzuaren koordinatzaileak egokitzat jotzen badu. Mota honetako 2 egonaldi baimenduko dira, gehienera, aldi berean.

b. **Gaueko arretan:** orokorrean, 8 plaza eskainiko dira, baina, mugikortasun murriztua izan eta gurpildun aulkia darabilen edo bakarrik dagoen emakume bati plaza esleitzen zaionean, egokitutako gela ez da partekatuko, eta 7 plaza eskainiko dira. Hotzaren programa aktibatutakoan, berriz, beste 3 plaza gehituko zaizkio; guztira, gehienez, 11 plaza.

I. **Arruntak**: iraupen laburreko egonaldiak dira, 7 gau gehienez, eta egonaldi batetik bestera, gutxienez, 3 hilabete igaro beharko dira. Zerbitzua kudeatzen duen lantaldearen aldeko preskripzio teknikoa behar da zerbitzua jaso ahal izateko.

II. **Hotzarenak**: Hotza egiten duen hilabeteetan aktibatuko dira plaza hauek; hau da, Euskalmetek tenperatura baxuagatik abisu horia ezarrita duen gauetan, 3 plaza gehiago jarriko dira (orokorrean, urriaren 15etik martxoaren 31ra). Plaza arruntera sartzeko epe-baldintzak balio gabe gelditukо dira

II. Permanentes: estancias de larga duración, destinadas a los/las usuarios/as a los que convenga recibir el servicio de forma estable y segura (rutina). Se autorizarán estas estancias con la opinión técnica favorable del equipo de trabajo del servicio y de los servicios sociales de base.

III. Especiales: plazas excepcionales para utilizar solamente los servicios de ducha, lavandería y/o comedor. Se autorizarán estas estancias solamente en aquellas situaciones en los que el Departamento de Servicios Sociales consideren necesario, y la persona coordinadora del servicio considere adecuado. Se autorizarán, como máximo, 2 estancias de este tipo simultáneamente.

b. **En atención nocturna:** con carácter general, se ofertarán 8 plazas, pero cuando se asigne plaza a una mujer sola o en silla de ruedas con movilidad reducida, no se compartirá la habitación habilitada y se ofertarán 7 plazas. Cuando se active el programa del frío, se añadirán otras 3 plazas; por lo que en total, serán como máximo, 11 plazas.

I. **Ordinarias:** son estancias de corta duración, con un máximo de 7 noches, debiendo transcurrir entre ellas un mínimo de 3 meses. El acceso al servicio requiere prescripción técnica favorable por parte del equipo de trabajo que gestiona el servicio.

II. **Programa del frío:** Estas plazas se activarán durante los meses de frío; es decir, durante las noches en las que Euskalmet tiene activado el aviso amarillo por temperaturas bajas, se ofrecerán 3 plazas más (en general, del 15 de octubre al 31 de marzo). Las condiciones de plazo para el

modalitate honetan (hau da, 7 gau baino gehiago igaro ahal izango dira, eta egonaldi batetik besterako 3 hilabeteenak ez du eraginik izango). Zerbitzua kudeatzen duen lantaldearen aldeko preskripzio teknikoa behar da zerbitzua jaso ahal izateko.

III. **Egonaldi bereziak**: gehieneko 7 gauen epea 30 gauera arte luzatzeko aukera izango da, ongi justifikatutako arrazoiengatik (gizarteratze prozesuarekin edo osasun premiekin zerikusia duten egoeretarako). Zerbitzuaren koordinatzaileak eta oinarrizko gizarte zerbitzuek egokitzat jotzen dituzten egoeretan baimenduko dira egonaldi hauek. Aldi berean 2 egonaldi berezi baimenduko dira gehienera ere.

acceso a la plaza ordinaria quedarán sin efecto en esta modalidad (es decir, las estancias pueden alargarse más de 7 noches, y el plazo de 3 meses entre estancias quedará sin efecto). El acceso al servicio requiere prescripción técnica favorable por parte del equipo de trabajo del servicio.

III. Estancias especiales: el plazo máximo de 7 noches podrá ampliarse hasta 30 noches por razones justificadas (situaciones relacionadas con el proceso de inserción o necesidades de salud). Se autorizarán estas estancias en aquellas situaciones que se consideren oportunas por la persona coordinadora del servicio y por los servicios sociales de base. Se autorizarán un máximo de 2 estancias especiales simultáneamente.

2. ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

Zerbitzu hori eskainiko duen esleipendunak ezinbestean eskaini beharko ditu prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan, 2015eko urriaren 6koan, 1.7.b eta 1.8. fitxetan jasotako prestazioak:

Eguneko arretarako zerbitzuan bermatu beharrekoak (1.7.b):
- Premien hasierako balioespena
-Jarraipen-balioespena
-Informazioa
-Bitartekaritza – bitartekotza
-Hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea: (entzute aktiboa eta emozioei eustea)
-Mantenua (bazkaria, askaria)
-Higiene pertsonala
-Ikuztegia
-Kontsigna

2. PRESTACIONES DEL SERVICIO

El/la adjudicatario/a de este servicio estará obligada a ofrecer las prestaciones recogidas en las fichas 1.7.b y 1.8 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios:

Los servicios a garantizar en el servicio de atención diurna (1.7.b):
- Valoración inicial de necesidades
- Valoración de seguimiento
- Información
- Mediación - intermediación
- Intervención socioeducativa y psicosocial: (escucha activa y contención emocional)
- Manutención (comida, merienda)
- Higiene personal
- Lavandería
- Consigna
- Ropa básica de urgencia

-Urgentziazko oinarrizko arropa

Gaueko harrera-zerbitzuan bermatu beharrekoak (1.8)
-Informazioa
-Premien hasierako balioespena
-Jarraipen-balioespena
-Gizarte eta hezkuntza arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea (entzute aktiboa eta emozioei eustea)
-Gaua igarotzea
-Mantenua (afaria eta gosaria)
-Higiene pertsonala
-Ikuztegia
-Urgentziazko oinarrizko arropa

Los servicios a garantizar en el servicio de acogida nocturna (1.8)
- Información
- Valoración inicial de necesidades
- Valoración de seguimiento
- Intervención socioeducativa y psicosocial: (escucha activa y contención emocional)
- Pernocta
- Manutención (cena y desayuno)
- Higiene personal
- Lavandería
- Ropa básica de urgencia

Zerbitzua modu integralean kudeatuko bada ere, eguneko arreta zerbitzua eta gaueko arreta zerbitzua bi unitate independente gisa planteatu dira, zerbitzuaren eskatzaileei onarpena emateari dagokionez, eta hasiera batean gutxienez zerbitzu baterako irisgarritasuna bermatzea lehenetsiko da. Horrela bermatuko da eskatzaile guztiei gutxieneko oinarrizko arreta ematea.

Aunque el servicio se gestionará de forma integral, el servicio de atención diurna y el servicio de atención nocturna se plantean como dos unidades independientes en cuanto a la aceptación de las solicitudes de acceso al servicio, y en principio, se intentara garantizar el acceso a uno de los dos servicios. De esta forma se garantizará una atención mínima básica a todas las personas solicitantes.

Dena den, eskaeren kopuruak ahalbidetzen duen guztietan, eguneko eta gaueko arreta zerbitzua jaso ahal izango dute eskatzaileek, haien interesa hori bada, eta lantaldearen preskripzio teknikoak horrela proposatzen badu.

No obstante, siempre que el número de solicitudes lo permita, las personas solicitantes podrán acceder al servicio de atención diurna y nocturna, si es su interés y si así lo propone la prescripción técnica del equipo de trabajo.

3. ZERBITZUAREN EZAUGARRI OROKORRAK.

a) **Hartzaileak**: Eguneko eta gaueko arretarako zerbitzua honako pertsona hauek jaso ahal izango dute:

- Bazterkeria egoera larrian egoteagatik eguna edota gaua igarotzeko eta oinarrizko beharrak asetzeko ingurune fisiko edo sozial egokirik ez dutenez,

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.

a) **Personas destinatarias:** Podrán recibir el servicio de atención diurna y nocturna las siguientes personas:

- Personas en situación de exclusión grave que, por carecer de un entorno físico o social que les permita pernoctar y cubrir sus necesidades básicas, requieran un

kalteak murrizteko zerbitzuaren beharra dutenek.
- Eguneko arretarako zerbitzuan egonaldi *iraunkorrak* egiteko beharrezkoa izango da Tolosan erroldatuta egotea, edo ohiko bizilekua Tolosan edo Tolosaldean finkatuta duela egiaztatzea.
- Gaueko harrera-zerbitzuan egonaldi *bereziak* egiteko beharrezkoa izango da Tolosan erroldatuta egotea, edo ohiko bizilekua Tolosan edo Tolosaldean finkatuta duela egiaztatzea.

servicio de reducción de daños.
-Para realizar estancias *permanentes* en el servicio de atención diurna será necesario estar empadronado/a en Tolosa, o acreditar tener fijada su residencia habitual en Tolosa o Tolosaldea.
-Para realizar estancias *especiales* en el servicio de acogida nocturna será necesario estar empadronado/a en Tolosa, o acreditar tener fijada su residencia habitual en Tolosa o Tolosaldea.

b) Sartzeko baldintzak:

- Adin nagusikoa izatea
- Identitatea erakusteko dokumentu ofizialen bat izatea
-Intentsitate txikiko laguntza behar izatea, zenbait oinarrizko behar asetzeko.
-Zerbitzuaren funtzionamendurako oinarrizko arautegia betetzea
-Norbere garbiketari eta bizikidetzari lotuta, arreta-taldeak adierazitako jarraibideak betetzea.

-Dagokion tratamenduari uko ez egitea gaixotasun infekzioso edo kutsakorra edo buruko gaixotasuna izanez gero, betiere horren ondorioek hirugarrenei kalte egiteko arriskurik balego.
-Osasun-arreta espezializaturik eta iraunkorrik behar ez izatea, zerbitzuak eskura dituen edo berez eskaini ditzakeen baliabideetatik kanpo.
-Zerbitzua eskuratzeko lantaldearen aldeko preskripzio teknikoa izatea.

b) Requisitos de acceso:

- Ser mayor de edad
- Disponer de algún documento oficial de identidad
- Requerir un apoyo de baja intensidad ligado a la satisfacción de necesidades básicas.
- Cumplir la normativa básica de funcionamiento del servicio.
- Seguir las pautas indicadas por el equipo de atención en relación con el aseo personal y la convivencia.

- No negarse al tratamiento adecuado en caso de enfermedad infecciosa o contagiosa o enfermedad mental, siempre que sus consecuencias puedan dañar a terceros.
- No necesitar atención sanitaria especializada y permanente, más allá de los recursos accesibles o propios del servicio.
- Contar con prescripción favorable del equipo de trabajo para el acceso al servicio.

TOLOSAKO UDALA

c) Zerbitzuan sartzea:

Zerbitzurako sarrera zuzenean egingo da, eta zerbitzua kudeatzen duen lantaldeak egingo du egoeraren balorazioa eta zerbitzuaren preskripzioa.

Zerbitzua eskatzeko, astelehenetik ostiralera bi tarte zehaztuko ditu lantaldeak:

- 10:00etatik 10:30era
- 19:00etatik 19:30era

Larunbat, igande eta jaiegunetan, berriz, 19:00etatik 19:30era eskatu ahal izango da.

Behin eskaera jasota, lantaldeak aztertuko du egoera, eta zerbitzuaren inguruko preskripzio teknikoa egingo du.

Balorazioak egiteko funtzioa duen profesionala ez badago eskaera jasotzen den unean (bere ohiko arreta-orduetatik at), oinarrizko-harrera eskaintzeko funtzioa delegatu zaion kideak behin-behineko onarpena egiteko aukera izango du.
Dena den, behin-behineko onarpen horrek, gehienez, 48 orduko balioa izango du, eta onarpen hori kontrastatu eta baieztatu beharko du funtzio horretarako gaitasuna duen profesionalak, dagokion balorazio eta preskripzio teknikoarekin.

d) Kokalekua:

Enperadore kaleko 7.ean beheko solairuan dagoen lokal zatian eskainiko da zerbitzua.

Eraikina Tolosako Udalak egokituko du zerbitzua eskaintzeko beharrezko baldintzekin eta oinarrizko

c) Acceso al servicio:

El acceso al servicio se realizará directamente, y el equipo gestor del servicio se encargará de la valoración de la situación y de la prescripción del servicio.

Para la solicitud del servicio, el equipo de trabajo establecerá, de lunes a viernes, dos horarios:

- de 10:00 a 10:30 horas
- de 19:00 a 19:30 horas

Los sábados, domingos y festivos se podrá solicitar el servicio de 19:00 a 19:30 horas.

Una vez recibida la solicitud, el equipo de trabajo analizará la situación y realizará la prescripción técnica del servicio.

En el caso de que el/la profesional con la función para realizar las valoraciones no se encuentre en el momento de recibir la solicitud (fuera de sus horas ordinarias de atención), el/la miembro/a al que se le haya delegado la función de ofrecer la acogida básica podrá realizar la admisión provisional.
No obstante, dicha aprobación provisional tendrá una validez máxima de 48 horas, que deberá ser contrastada y confirmada por el/la profesional competente para dicha función, con la correspondiente valoración y prescripción técnica.

d) Ubicación:

El servicio se ofrecerá en el local sito en Enperadore kalea 7, bajo.

El edificio será acondicionado por el Ayuntamiento de Tolosa con las condiciones necesarias y los

ekipamenduekin, zerbitzua kudeatzeko zerbitzu-kontratua esleitzen zaionari uzteko.

equipamientos básicos para la prestación del servicio, para su cesión al/la adjudicatario/a del contrato de servicios de gestión del servicio.

e) Egutegia eta ordutegia:

Eguneko arreta zerbitzua astean 5 egunetan eskainiko da (astelehenetik ostiralera), jai egunetan eta inauterietan izan ezik.
Arreta ordutegia hau izango da:

- 10:00etatik 14:00etara
- 16:00etatik 18:00etara

Gaueko arreta zerbitzua urte osoan eskainiko da, Tolosako inauterietan izan ezik.
Arreta ordutegia hau izango da:

- 19:30etik 09:00etara

*Ostegun gizenetik asteartitara arte zentroak ateak itxita mantenduko ditu.

Ordutegi tarte bakoitzaren amaieran, zentroa hustu egingo da, beharrezko prestaketa-, mantenu- eta garbiketa-lanak egiteko.

e) Calendario y horario:

El servicio de atención diurna se ofrecerá 5 días a la semana (lunes a viernes), excepto festivos y carnavales.

El horario de atención será el siguiente:

- de 10:00 a 14:00
- de 16:00 a 18:00

El servicio de atención nocturna se ofrecerá durante todo el año, excepto en carnavales de Tolosa.
El horario de atención será el siguiente:

- de 19:30 a 09:00

*El centro permanecerá cerrado entre el jueves gordo y martes carnaval.

Al final de cada franja horaria, el centro será desalojado para realizar las labores de preparación, mantenimiento y limpieza necesarias.

f) Otorduak:

Eskaini beharreko funtsezko zerbitzuetako bat da; oinarrizko beharrak egoki asetzeko oinarrizko elikadura orekatua eta kalitatezkoa bermatu behar zaie erabiltzaileei.

Zerbitzuaren kudeatzaileak behar bezala planifikatuko du zerbitzu hau, otorduak planifikatzeari eta beharrezko erosketak egiteari garrantzia osoa emanez. Gainera, funtzio horiek dituzten langileek prestatuko dituzte otorduak bere osotasunean.

Erabiltzaileak ohiko menuan aldaketak eskatzen baditu erlijio-, gaixotasun- edo

f) Comidas:

Es uno de los servicios esenciales a ofrecer, garantizando a las personas usuarias del servicio una alimentación básica equilibrada y de calidad, para satisfacer adecuadamente sus necesidades básicas.

Este servicio será planificado por la empresa gestora del servicio, dándole la debida importancia a la adecuada planificación de las comidas y a la realización de las compras necesarias. Las comidas serán preparadas íntegramente por el personal encargado de esta función.

Si la persona usuaria del servicio solicita cambios en el menú habitual por motivos religiosos, de enfermedad u otros

bestelako justifikatutako arrazoiengatik, lantaldeak eskaera horiek errespetatuko ditu, eta ahal den neurrian, menua egokituko du. Esleipendunak beharrezko baliabideak ezarriko ditu aldaketa horiek ahalbidetzeko.

Era berean, enpresa esleipenduna arduratuko da urteko garai jakinetan otordu-zerbitzua eta jantokiko ordutegiak eta menuak egokitzeko aukera bermatzeaz (gabonak, aste santua, ramadana,…), betiere aukera horrek ez baditu gainerako erabiltzaileak kaltetzen.

debidamente justificados, el equipo de trabajo respetará esas necesidades y, siempre que sea posible, adecuará el menú. La empresa adjudicataria deberá dotar de los recursos necesarios.

Asimismo, la empresa adjudicataria se encargará de garantizar, en determinadas épocas del año, posibilidad de adecuar el servicio de comidas y los horarios y menús del comedor (navidades, semana santa, ramadán, etc.), siempre que esta opción no perjudique al resto de usuarios/as.

Halaber, zerbitzuaren kudeatzaileak kolaboratu egingo du elikagaien inguruan herrian sortu ohi diren elkartasun eta sentsibilizazio ekimen eta borondate oneko ekintzekin, izan ABEGI boluntarioen elkarteak sustatutakoak, edo bestelako elkarte, partikular edo jaialdien aldetik sortutakoak.

Asimismo, el equipo gestor del servicio colaborará con las iniciativas solidarias y de sensibilización y buena voluntad que se organicen en el municipio en torno a los alimentos, ya sean promovidas por la asociación de voluntarios/as ABEGI, o por otras asociaciones, particulares o festivales.

Kolaborazio hori ontzat joko da, bakar-bakarrik, zerbitzua komunitatean integratuta egotearen beharrari lotuta. Zerbitzu publikoa sortu aurretik, Abegi boluntarioen elkarteak jorratutako zubiak zaindu eta mantendu nahi dira, ekimen horiek adierazten baitute Tolosako herritarrek eta zerbitzuek proiektu honekiko duten inplikazioa, eta zerbitzuak komunitatean duen integrazioa eta onarpena.

Esta colaboración sólo se considerará satisfactoria en relación con la necesidad de que el servicio esté integrado en la comunidad. Se pretenden preservar y mantener los puentes construidos por la asociación de voluntarios Abegi antes de crear el servicio público, iniciativas que denotan la implicación de la ciudadanía y servicios de Tolosa con este proyecto, así como la integración y aceptación del servicio en la comunidad.

Inolaz ere ez da onartuko ekimen horiek erabiltzea alor honetan egin beharreko gastua gutxitzeko eta enpresaren irabazia handitzeko; ez eta karitatean oinarritutako zerbitzu-ereduan oinarritutako esku-hartzea sustatzeko ere.

En ningún caso se permitirá la utilización de estas iniciativas para reducir el gasto necesario en esta materia, y aumentar el beneficio de la empresa, ni para promover una intervención basada en un modelo de servicio basado en la caridad.

Beraz, besteak beste, saltokiek egiten dituzten ekarpenak, ikastetxeek egiten dituzten elikagai bilketak, eta komunitatean antolatzen diren ospakizunetan soberan geratutako elikagaiak aprobetxatzeko ekimenak zaintzea eta horiekin kolaboratzea ontzat emango da, benetan zainduz oinarrizko beharrak asetzea ez dela egongo elkartasun ekimen horien menpe.

Zerbitzuaren kudeatzaileak bermatuko du oinarrizko beharrak asetzeko elikadura orekatuaren bermea, administrazioak horretarako ezarri dituen baliabide ekonomikoak behar bezala baliatuz.

Beraz, beharrezko duintasunarekin eta pertsonenganako errespetuarekin eskainiko da zerbitzuan aurreikusitako elikagai edo mantenu zerbitzua, ezinbestean, kalitatezko otordu-zerbitzua bermatuz.

Por tanto, se dará por bueno, entre otras cosas, el cuidado y colaboración con las aportaciones que realicen los comercios, con las recogidas de alimentos que realicen los centros escolares, con las iniciativas de aprovechamiento de alimentos sobrantes en las celebraciones que se organicen en la comunidad, vigilando que la satisfacción de las necesidades básicas no dependa de estas iniciativas solidarias.

El/la gestor/a del servicio garantizará una alimentación equilibrada para cubrir las necesidades básicas, utilizando adecuadamente los recursos económicos establecidos por la Administración.

Por lo tanto, el servicio de alimentos o manutención previsto en el servicio se prestará con la debida dignidad y respeto a las personas, garantizando un servicio de comidas de calidad.

g) <u>Higiene zerbitzua:</u>

Eskaini beharreko funtsezko zerbitzuetako bat da. Ondorioz, alde batetik, osasunari lotutako oinarrizko beharrak asetzeko eta, bestetik, gizarteratze-bidean gaitasunak indartzeko helburuarekin, oinarrizko higiene ohiturak sustatuko eta bermatuko ditu arreta-taldeak zerbitzuko erabiltzaileekin.

Gutxieneko betebeharrak betetzeko eskatuko zaie erabiltzaileei, gorputzaren garbitasunari, arroparen garbitasunari, eta erabilitako espazioaren zaintza eta garbitasunari lotuta.

g) <u>Servicio de higiene:</u>

Se trata de uno de los servicios imprescindibles que se deben ofrecer. En consecuencia, con el objetivo de satisfacer, por un lado, las necesidades básicas de salud y, por otro, reforzar las capacidades en la integración social, el equipo de atención promoverá y garantizará hábitos básicos de higiene con las personas usuarias del servicio.

Se exigirá a las personas usuarias el cumplimiento de los requisitos mínimos relacionados con la higiene corporal, la limpieza de la ropa, y la conservación y limpieza del espacio utilizado.

Lan-taldeak beharrezko antolaketa egingo du gutxieneko horiek mantentzeko eta sustatzeko laguntza eskainiz, eta alor horretan autonomia hartzeko gaitasunak jorratuz.

El equipo de trabajo realizará la organización necesaria ofreciendo ayuda para el mantenimiento y promoción de estos mínimos, y abordando las capacidades para adquirir autonomía en este ámbito.

Era berean, zerbitzuaren kudeatzaileak bermatuko ditu gorputzaren, arroparen eta espazioaren garbitasuna bermatzeko beharrezkoak diren produktuak eta oinarrizko baldintzak. Era berean, garbitasuna mantentzeko funtzioa duten langileek sustatuko dute erabiltzaileen jarrera aktiboa eta kolaborazioa alor honetan.

Asi mismo, el equipo gestor del servicio garantizará los productos y las condiciones básicas necesarias para garantizar la limpieza corporal, de la ropa y del espacio. Asimismo, el personal con funciones limpieza promoverá la actitud activa y la colaboración de los/las usuarios/as en esta materia.

h) Hotzaren programa:

h) Programa del frío:

Hotza egiten duen hilabeteetan, hau da, Euskalmetek tenperatura baxuagatik abisu horia ezarrita duen gauetan, eta gaueko arretako plaza guztiak beteta daudenean, Hotzaren Programa aktibatuko da eta 3 plaza gehiago jarriko dira zerbitzuan gaueko arretaren ordutegian.

Durante los meses de frío, es decir, las noches en las que Euskalmet tiene activado el aviso amarillo por baja temperatura, y cuando estén cubiertas todas las plazas de atención nocturna, se activará el Programa de Frío y se pondrán en servicio 3 plazas más en horario de atención nocturna.

Normalean, urriaren 15etik martxoaren 31ra iraungo du programa honek, baina epe horretatik kanpo baldintza klimatologiko horiek iragartzen badira, salbuespena egin eta programa aktibatu ahal izango da zerbitzua kudeatzen duenaren eta Gizarte Zerbitzuetako Sailaren adostasunarekin.

Normalmente, la duración de este programa será del 15 de octubre al 31 de marzo, pero si fuera de ese plazo se anuncian las condiciones climatológicas mencionadas, se podrá hacer una excepción y activar el programa, con el consentimiento de quien gestione el servicio y del Departamento de Servicios Sociales.

Programa honen baitan eskainiko den zerbitzua hau izango da:

- Iritsitakoan oinarrizko jaki bero bat
- Gau bakarra pasatzeko ohea
- Gosaria

Beraz, hurrengo goizean bere gauzak jaso eta zerbitzua utzi beharko du erabiltzaileak.

Baldintza berak mantentzen badira, eta zerbitzua eskatzen badu, epe-mugarik gabe errepikatu daiteke hotz programaren zerbitzua.

Beraz, erabiltzailearentzat plaza arruntera sartzeko epe-baldintzak balio gabe gelditukо dira modalitate honetan (hau da, 7 gau baina gehiago igaro ahal izango dira jarraian, eta egonaldi batetik besterako 3 hilabeteenak ez du eraginik izango).

Udaltzainek lagunduko diote zerbitzu honen eskatzaileari zentrora, gaueko arreta zerbitzuaren ordutegian, programa horretarako sarbidea errazteko. Dena den, zerbitzuko lantaldearen aldeko iritzia beharko du zerbitzua onartzeko.

i) <u>Botikak / tratamendu farmakologikoa:</u>

Osasun sistema publikoak preskribatutako tratamendua ezinbestekoa denean, baina ez denean doakoa (dagokion sistemak ez duelako kostu guztia bere gain hartzen). Zerbitzu honek bermatuko du bazterkeria egoera larrian dauden pertsona horien tratamendua, betiere ez badaude herrian erroldatuta, edota ez badute erreferentziazko gizarte-langilerik oinarrizko gizarte zerbitzuetan (azken kasu honetan, oinarrizko gizarte zerbitzuen bidez ahalbidetuko da

En este programa, se ofrecerán los siguientes servicios:

- Un alimento caliente básico a la llegada
- Una cama para pasar una sola noche
- Desayuno

Por lo tanto, a la mañana siguiente, la persona usuaria deberá recoger sus pertenencias y abandonar el servicio.

Si se mantienen las condiciones climatológicas, y solicita de nuevo el servicio, se podrá repetir el servicio del programa del frío sin fecha de vencimiento.

Por lo tanto, las condiciones de plazo para el acceso a la plaza ordinaria quedarán sin efecto en esta modalidad (es decir, las estancias pueden alargarse más de 7 noches, y el plazo de 3 meses entre estancias quedará sin efecto).

Los/las agentes de la Policía Municipal acompañarán al/la solicitante de este servicio al centro en horario de atención nocturna, para facilitar el acceso a dicho programa. En todo caso, la utilización del servicio requerirá la opinión favorable del equipo de trabajo del servicio.

i) <u>Medicamentos/tratamiento farmacológico:</u>

Cuando el tratamiento prescrito por el sistema público de salud sea obligatorio pero no gratuito (porque el sistema correspondiente no asume todo el coste). Este servicio garantizará el tratamiento de estas personas en situación de exclusión grave, siempre que no estén empadronadas en la localidad, o no tengan trabajadores/as sociales de referencia en los servicios sociales de base (en este último caso, el tratamiento se facilitará a través de los servicios sociales de base).

tratamendua).

Horretarako, zerbitzu emaileak antolatu eta adostuko du beharrezko prozedura herriko farmazialariekin.

Esaterako, Gizarte Zerbitzuekin adostuta dagoen txartel bidezko prozeduraren antzeko prozedura izan daiteke: sendagilearen txostenean preskribatutako tratamenduarekin aurrekontu-tiketa prestatzen du farmazialariak, zerbitzuak hori aztertuta dagokion abonu-txartela ematen du, txartel horrekin eskuratzen du erabiltzaileak beharrezko duen tratamendua farmazian, eta azkenik, farmazialariak zerbitzuan aurkezten du abonu-txartelari dagokion ordainagiria, kostua zerbitzu emaileak ordain dezan.

Para ello, el/la prestador/a del servicio organizará y acordará el procedimiento necesario con los/las farmacéuticos/as de la localidad.

Por ejemplo, puede tratarse de un procedimiento similar al acordado con los Servicios Sociales: el/la farmacéutico/a elabora el ticket presupuestario con el tratamiento prescrito en el informe médico, el servicio, tras analizar el ticket, expide la correspondiente tarjeta de abono, con la que el/la usuario/a obtiene el tratamiento necesario en la farmacia y, finalmente, el/la farmacéutico/a presenta en el servicio el recibo correspondiente a la tarjeta de abono para que el coste sea abonado por el/la prestador/a.

4. ESKU-HARTZEAREN EZAUGARRI OROKORRAK.

Jarduteko printzipioak

Zerbitzuaren jarduera gidatzeko egokitzat jotzen diren printzipioak honako hauek dira:

- Erantzukizun publikoa
- Berdintasuna eta ekitatea
- Integrazioa eta normalizazioa
- Esku-hartzeen diziplinarteko izaera
- Elkartasuna, jarrera boluntarioa eta herritarren partaidetza
- Banakako arreta eta arreta integrala
- Kalitatea

Helburuak

-Gizarte-bazterketa egoera dauden pertsonei babeserako leku bat eskaintzea, egunez nahiz gauez premiazko egoeretan nora jo izan dezaten haien oinarrizko beharrak ase ahal izateko.

-Eguneko arreta eta gaueko-harrera

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN

Principios de actuación

Los principios adecuados para guiar la actividad del servicio son los siguientes:

- Responsabilidad pública
- Igualdad y equidad
- Integración y normalización
- Carácter interdisciplinar de las intervenciones
- Solidaridad, actitud voluntaria y participación ciudadana
- Atención personalizada e integral
- Calidad

Objetivos

- Ofrecer a personas en situación de exclusión social un lugar de refugio donde acudir, tanto de día como de noche, en situaciones de urgencia para poder satisfacer sus necesidades básicas.

- Garantizar un servicio integral de baja

zerbitzuetan eskakizun txikiko zerbitzu integrala bermatzea.

- Gizarte-bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsonekin kalteak murriztean oinarritutako esku-hartzea garatzea.

-Bazterkeria egoeran dauden pertsonei informazioa, bitartekaritza eta hezkuntza arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzerako baliabide eta prestazioak bermatzea esku-hartze arloko profesionalen eskutik.

- Kalitatezko eguneko eta gaueko arreta zerbitzua eskaintzea, erabiltzaileen beharrizanetara egokitutako prestazio eta baliabideekin.

- Barneko nahiz kanpoko ebaluazio- eta koordinazio-prozesuak sistematizatzea eta egituratzea.

exigencia en los servicios de atención diurna y acogida nocturna.

- Desarrollar una intervención basada en la reducción de daños con personas en situación o riesgo de exclusión social.

- Garantizar a las personas en situación de exclusión la información, la mediación y los recursos y prestaciones de intervención educativa y psicosocial por parte de los/las profesionales del área de intervención.

- Ofrecer un servicio de atención diurna y nocturna de calidad, dotado de prestaciones y recursos adaptados a las necesidades de las personas usuarias.

- Sistematizar y estructuras los procesos internos y externos de evaluación y coordinación.

Jarduteko protokoloa

- Sarbidea:

Orokorrean, eskatzaileek zentrorako sarbide zuzena izango dute, eta zerbitzuko lantaldeak baloratuko du ea erabiltzailea izateko baldintzak betetzen diren.
Egonaldi berezien plazak lantaldearen eta oinarrizko gizarte zerbitzuen erreferentearen artean adostuko dira.
Hotzaren programaren eskatzaileak udaltzainen laguntzarekin gerturatuko dira zerbitzura.

- Esku-hartzea:

Esku-hartzea zerbitzu emailearen lantaldeak adostuko du erabiltzailearekin.

Orokorrean, gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea egingo da, euspen eta entzutearekin osatuta. Zeregin hori arreta-taldea osatzen duten kideen artean

Protocolo de actuación

- Acceso:

En general, las personas solicitantes tendrán acceso directo al centro, y el equipo de trabajo del servicio valorará si reúnen los requisitos para ser usuarios/as del servicio.
Las plazas de estancias especiales se acordarán entre el equipo de trabajo y el/la referente de los servicios sociales de base.
Los/las solicitantes del programa del frío se acercarán al servicio con la ayuda de los/las agentes de Policía Municipal.

- Intervención:

El equipo de trabajo que presta el servicio acordará la intervención con la persona usuario.

En general, se realizará una intervención socioeducativa, complementado con la contención y la escucha. Esta tarea se

TOLOSAKO UDALA

adostuta emango da, betiere zerbitzuaren koordinatzaileak koordinatuta.

Esku-hartze hori maila desberdinetan garatuko da, nola banaka, hala taldeka.

Esku-hartzea, nagusiki, kalteak murrizteko helburuan oinarrituko bada ere, arreta-taldea adi egongo da gizarteratze-prozesua abiarazteko baldintzei eta borondate adierazpenei. Era berean, horrelako egoeretan, berehala aktibatuko da prozesu hori, erreferentziazko gizarte langilearekin elkarlanean.

- Koordinazioa oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta gainerako baliabideetako erreferenteekin:

Esku hartzeko planak proposatu eta jorratzerakoan, funtsezkoa da komunitatean dauden baliabideetako erreferenteekin ongi koordinatzea eta elkarlana sustatzea: osasun arloarekin, gizarteratzeko baliabideekin, erreferentziazko gizarte langileekin…

Erabiltzaileei jakinaraziko zaie sarean lana egitearen onura, eta baimena eskatuko zaie eragileen arteko koordinazioa egiteko, eta horrela eskuhartze integralagoak egin ahal izateko.

realizará de común acuerdo entre los/las miembros que componen el equipo de atención, coordinado por el/la coordinadora del servicio.
La intervención se desarrollará en distintos niveles; tanto de manera individual, como colectiva.

Aunque la intervención se centrará principalmente en el objetivo de reducción de daños, el equipo de atención estará atento a las condiciones y expresiones de voluntad para iniciar un proceso de inclusión social. Asimismo, en este tipo de situaciones, se activará de forma inmediata este proceso en colaboración con el/la trabajador/a social de referencia.

- Coordinación con los servicios sociales de base, y referentes de los demás recursos:

A la hora de proponer y abordar los planes de intervención, es fundamental una buena coordinación con los/las referentes de los recursos existentes en la comunidad, y promover la colaboración: con los/las referentes de salud, recursos de inclusión, trabajadores/as sociales de referencia.

Las personas usuarias serán informadas sobre la conveniencia de intervenir en red, y se solicitará su autorización para poder coordinar con otros agentes, y conseguir realizar intervenciones más integrales.

Zerbitzuaren arautegia

Tolosako Udalak onartutako arautegia errespetatuko eta betearaziko da eguneko eta gaueko arreta zerbitzua eskaintzerakoan.

Normativa del servicio

Se respetará y hará cumplir la normativa aprobada por el Ayuntamiento de Tolosa en la prestación del servicio de atención diurna y nocturna.

Arautegi hori Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen, 2022ko abuztuaren 11n.

Horrez gain, barne-funtzionamendurako arautegia jorratuko du zerbitzu emaileak, lantaldearen, boluntarioen eta erabiltzaileen parte-hartzearekin.

Barne funtzionamenduko arautegi hori aurkeztuko zaio Gizarte Zerbitzuetako Sailari, zerbitzua abian jartzen denetik hiru hilabeteko epean.

La normativa se publicó en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el 11 de agosto de 2022.

Además, el/la prestador/a del servicio desarrollará la normativa de funcionamiento interno, con la participación del equipo de trabajo, del voluntariado y de las personas usuarias.

Se presentará la normativa de funcionamiento interno al Departamento de Servicios Sociales, en un plazo de tras meses desde que se pone el servicio en marcha.

Arreta-taldea

Arreta-taldea deituko zaio egunean zehar arreta eskaintzeko osatuko den taldeari.

Egunean zehar arreta-talde bat baino gehiago egongo dira, betiere behar bezala planifikatuta eta antolatuta, eta honako bi talde hauetako kideren bat badagoela bermatu beharko da:

a) Lantaldeko kidea/k. Zerbitzu emaileak planifikatuko du lantaldeko zenbat kide egongo diren une bakoitzean (betiere zerbitzuaren kontratuan zehazten diren gutxiengoak errespetatuz).
b) Boluntarioa/k. Boluntarioen elkarteak planifikatu eta proposatuko du boluntarioen-taldeko zenbat kide egongo den une bakoitzean.

Grupo de atención

Se denominará grupo de atención el grupo que se formará para ofrecer atención durante el día.

A lo largo del día habrá varios grupos de atención, debidamente planificados y organizados, debiendo garantizarse la presencia de algún/a miembro de estos dos grupos:

c) Miembro/s del equipo de trabajo. El/la prestador/a del servicio planificará el número de miembros que debe estar presente en cada momento (respetando siempre los mínimos establecidos en el contrato del servicio).
d) Voluntarios/as. La asociación de voluntarios/as planificará y propondrá el número de miembros del grupo de voluntariado para cada momento.

Lantaldearen koordinatzaileak antolatuko du boluntarioen elkarteko ordezkariarekin unean uneko arreta-taldearen osaera.

Ezinbestekoa izango da arreta-taldearen koordinazioa eta funtzioen banaketa argia, erabiltzaileei arreta ematerakoan gatazkarik sortu ez dadin, edota sortzen diren arreta- edo eskuhartze-beharrei modu egokian erantzuteko.

El/la coordinador/a del grupo de trabajo organizará con el/la representante de la asociación de voluntarios/as la composición del equipo de atención en cada momento.

Será imprescindible la coordinación del equipo de atención, y una distribución clara de las funciones, para evitar conflictos en la atención a las personas usuarias, y para atender adecuadamente las necesidades de atención o intervención que surjan.

Boluntarioak

Boluntarioen parte-hartzea aurreikusten da zerbitzu honetan.

Zerbitzu honen oinarrian dagoen jatorrizko Abegi Hogar del Transeúnte egitasmoak izan duen garapena eta onarpena aintzat hartuta, funtsezkoa da komunitatearen inplikazioa eta parte-hartze zuzena mantentzea, eta horregatik mantendu nahi da boluntarioen ekarpena, izan Eguneko arreta-zerbitzuan edo izan Gaueko harrera-zerbitzuan.

Boluntarioen esparruko alderdiak arautzeko, lege hau hartuko da oinarri: 45/2015 Legea, urriaren 14koa, Boluntariotzarena. Lege horretan biltzen eta sakontzen dira boluntarioen eta pertsona eta erakundeen eskubide, betebehar eta gainerako esparruei buruzko alderdi gehienak.

Horri dagokionez, boluntarioak arreta-taldeko parte izango dira, eta honako esparru hauetan egingo duten ekarpena:

- Erabiltzaileei emozioen esparruan laguntza ematea, esateko dutena entzunez, ulertuz, eta enpatiaren bidez.

- Erabiltzaileak hartzeko eta agurtzeko fasean lantaldeari laguntzea.

Voluntarios/as

En este servicio se prevé la participación de voluntarios/as.

Teniendo en cuenta el desarrollo y aceptación del proyecto Abegi Hogar del Transeúnte, en el que se basa este servicio, es fundamental mantener la implicación y participación directa de la comunidad, por lo que se pretende mantener la aportación del voluntariado, ya sea en el servicio de atención diurna o en el servicio de acogida nocturna.

Para regular los aspectos relacionados con el voluntariado, se basará en esta ley: Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. En ella se recogen y profundizan la mayor parte de los aspectos relativos a los derechos, deberes y demás ámbitos de las personas y organizaciones voluntarias.

A este respecto, las personas voluntarias formarán parte del equipo de atención y aportarán en los siguientes ámbitos:

- Ayudar a las personas usuarias en el ámbito emocional, escuchando, comprendiendo y empatizando con lo que tienen que decir.

- Ayudar al equipo de trabajo en las fases de recepción y despedida de los/las

- Adiskide boluntarioen artean integrazioa, prestakuntza eta parte-hartzea bultzatzea eta zerbitzuko profesionalekin loturak sortzea eta estutzea.

- Instrumentalak diren eguneroko zeregin txikietan laguntzea sukaldeko langileei (mahaia jarri, zerbitzatu, jaso, txukundu…).

- Erabiltzaileei zerbitzuaren arauak eta funtzionamendua gogoraraztea, eta horiek errespetatzearen garrantzia nabarmentzea, zeregin horretan lantaldeari lagunduz.

- Profesionalei jarduerak eta hobekuntzak proposatzea eta banakoen artean nahiz taldean gertatu diren aldaketen edo arazoen berri ematea, eta bileretara modu aktiboan bertaratzea.

- Zerbitzua eta boluntariotza sustatzeko lanetan parte hartzea.

- Kolektiboaren beharrez eta zerbitzuaren beharraz herritarrak sentsibilizatzeko kanpainak sustatzea eta zerbitzuko lantaldeari laguntzea.

- Zerbitzuan gertatutako desoreka-egoerak, errespetu faltak edo arauen urraketak salatzea, edonork eragindakoak direla ere.

Zerbitzuaren arreta-ordutegian zehar aukera izango dute boluntarioek ekarpena egiteko, goian aipatutako zeregin horietan.

Horretarako, boluntarioak animatzeko, sustapen- eta sentsibilizazio-kanpainak egingo dira, eta lan hori behar bezala sistematizatuta egongo da. Lantaldearen eta boluntarioen elkartearen artean adostuko dira kanpaina horiek aurrera eramateko erabakiak eta jarraibideak.

usuarios/as.

- Promover la integración, formación y participación entre los/las voluntarios, y crear y estrechar lazos con los/as profesionales del servicio.

- Ayudar a los trabajadores de la cocina con las pequeñas tareas instrumentales del día a día (poner y recoger la mesa, servir…).

- Recordar a las personas usuarias las normas y funcionamiento del servicio, destacando la importancia de respetarlas, apoyando al equipo en esta tarea.

- Proponer actividades y mejoras a los profesionales, informando de los cambios o problemas que se hayan producido tanto a nivel individual como colectivo y asistiendo activamente a las reuniones.

- Participar en trabajos de promoción del servicio y del voluntariado.

- Promover campañas para sensibilizar a la ciudadanía sobre las necesidades del colectivo y sobre la necesidad del servicio, y ayudar al equipo de trabajo del servicio.

- Denunciar las situaciones de desequilibrio, faltas de respeto o infracciones surgidas en el servicio, independientemente de quién las haya causado.

Durante el horario de atención del servicio, las personas voluntarias podrán hacer su aportación en las tareas arriba mencionadas.

Se realizarán campañas de promoción y sensibilización para animar al voluntariado, y esta labor estará debidamente sistematizada. Las decisiones e instrucciones para llevar adelante esas

campañas se acordarán entre el grupo de trabajo y la asociación de voluntarios/as.

5. LANTALDEA

Lantaldea osatuko du esleipendunak, honako profesional kategoria hauetako ordezkariekin:

1- Zerbitzuaren koordinatzailea eta gizarte alorreko teknikaria

Esku-hartze sozialaren esparruan berezkoak diren eginkizunak beteko ditu. Bitartekaritzan, hezkuntza arloko esku-hartzeetan eta esku-hartze psikosozialean jardun egokia bermatuko du, baita zerbitzuaren beraren koordinazio eta kudeaketari dagokionez ere.

Bermatuko da bere presentzia, gutxienez, astelehenetik ostiralera goizeko ordutegian (gaueko arreta ordutegiaren amaieran - goizeko irteera baino lehen; eta eguneko arreta zerbitzuaren lehenengo partea - bazkalordura arte), erabiltzaileen beharren diagnostikoa, zerbitzuaren preskripzio-teknikoa, esku-hartze planak eta jarraipenak egiteko, eta, orokorrean, lantaldea eta zerbitzua koordinatzeko zereginetarako.

-->Zerbitzua kudeatzeko eta koordinatzeko zereginak:

-Eguneko eta gaueko arreta-zerbitzua koordinatzea eta kudeatzea
-Arreta-taldearen koordinazioa eta antolaketa (langileak eta boluntarioak) zerbitzua bermatuta izan dadin.
-Kanpo-erakundeekin eta profesionalekin koordinazioa
-Horniduren kudeaketa eta erosketen ardura.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El/la adjudicatario/a formará el equipo de trabajo con los/las representantes de estas categorías profesionales:

1- Coordinador/a del servicio y técnico/a del ámbito social

Cumplirá las tareas propias del ámbito de la intervención social. Garantizará una actuación adecuada en mediación, intervención educativa y psicosocial, así como en la coordinación y gestión del propio servicio.

Se garantizará su presencia, como mínimo, de lunes a viernes en horario de mañana (en la última parte del servicio nocturno – antes de que abandonen el servicio; y en la primera parte del servicio de atención diurna – hasta la hora de la comida), para realizar el diagnóstico de las necesidades de las personas usuarias, la prescripción técnica del servicio, los planes de intervención y los seguimientos, y en general, para las funciones de coordinación del equipo de trabajo y del servicio.

-->Funciones de gestión y coordinación del servicio:

- Coordinar y gestionar el servicio de atención diurna y nocturna.

- Coordinar y organizar el grupo de atención (las personas trabajadoras y voluntarias) de manera que esté garantizada el servicio.
- Coordinación con entidades y profesionales externos.
- Gestionar suministros y hacerse

-Zerbitzuaren jardun egokia ziurtatzea.
-Hiru hilean behin zerbitzuaren jarraipen-memoria egitea (datuak, zerbitzuaren beraren segimendua eta balorazioa).
-Gizarte Zerbitzuetako Sailarekin zerbitzuaren inguruko koordinazio, jarraipen eta funtzionamenduan edo arauetan aldaketak proposatzea.
-Gizarte alorreko teknikariari lagundu boluntario elkartearekin lankidetza harremana sustatzen eta zerbitzuaren beharraren inguruko sentsibilizazio kanpainak burutzen.
-Langileei eta boluntarioei zerbitzu ona bermatzeko jarraibideak ematea.

cargo de realizar las compras.
- Asegurar el buen funcionamiento del servicio.
- Elaborar una memoria de seguimiento trimestral del servicio (datos, seguimiento y valoración del servicio).
- Proponer con el Área de Servicios Sociales modificaciones en la coordinación, seguimiento y funcionamiento o normas de servicio.
- Colaborar con el/la técnica del ámbito social a fomentar la relación de colaboración con el grupo de voluntarios/as, y a desarrollar campañas de sensibilización sobre la necesidad del servicio.
- Proporcionar a los/las trabajadores/as y voluntarios/as instrucciones para garantizar un buen servicio.

-->Erabiltzaileekiko zereginak:

- Zerbitzuaren eskatzaileen egoeraren balorazioa egitea, eta bazterkeria egoera gainditzeko esku-hartze planak proposatzea eta garatzea.

- Erabiltzaileei dauden baliabideen inguruan informazioa eta aholkularitza ematea.

- Arreta-taldeak garatzeko ekintzen eta tailerren programazioa egitea, kasuan kasu zerbitzuan dauden erabiltzaileen beharretara eta interesetara egokituta, nola banakako ekintzak, hala taldekako ekintzak uztartuz.

- Gatazkak kudeatzea (langileak, erabiltzaileak, auzokideak eta beste erakunde batzuk).
-Zerbitzuaren erabiltzaileen egonaldiak preskribatzea, behar egoerak aztertu eta lehentasunak edo egonaldi bereziak zehaztuz.

-->Tareas relacionadas con los/las usuarios/as:

- Valorar la situación de las personas demandantes del servicio, y proponer y desarrollar planes de intervención para superar la situación de exclusión.
- Ofrecer a los/las usuarios/as información y asesoramiento sobre los recursos existentes.
- Realizar la programación de las acciones y talleres que desarrollará el equipo de atención, adaptándose en cada caso a las necesidades e intereses de las personas usuarias del servicio, combinando tanto acciones individuales como grupales.
- Gestionar conflictos (trabajadores/as, usuarios/as, vecinos/as y otras instituciones).
- Prescribir las estancias de las personas usuarias del servicio, analizando situaciones de necesidad y determinando preferencias o estancias

- Egoerak horrela eskatuz gero, erabiltzaileen erreferentziazko profesionalekin sare-lana eta koordinazioa sustatzea.
- Zerbitzua osatzen duten pertsonen ongizatea zaintzea eta araudia betetzen dela ziurtatzea.
- Erabiltzaileen jarraipenerako beharrezko informazioa erregistratzea (arau-hausteak, ondorioak, gertaeren orria...).

- Baliabide komunitario edo espezializatuen inguruko informazioa ematea, eta hala eskatuz gero, sarrera errazteko bitartekaritza lana egitea.

- Farmaziako txartelak ematea (botiken beharra egiaztatu ondoren).

especiales.
- Cuando la situación lo requiera, promover el trabajo en red y la coordinación con los profesionales de referencia de los/las usuarios/as.
- Velar por el bienestar de las personas que forman el servicio, y asegurar el cumplimiento de la normativa.
- Registrar la información necesaria para el seguimiento de los/las usuarias (infracciones, consecuencias, hoja de sucesos…).
- Ofrecer información sobre los recursos comunitarios o especializados, y cuando así se solicite, realizar trabajos de intermediación para facilitar el acceso.
- Proporcionar tarjetas de farmacia (una vez se compruebe la necesidad de medicamentos).

2- Gizarte alorreko teknikaria

Esku-hartze sozialaren esparruan berezkoak diren eginkizunak beteko ditu. Bitartekaritzan, hezkuntza arloko esku-hartzeetan eta esku-hartze psikosozialean jardun egokia garatuko du, baita zerbitzuaren beraren koordinazio eta kudeaketa arloan koordinatzaileari laguntza eman ere.

Bermatuko da bere presentzia, gutxienez, astelehenetik ostiralera goizeko ordutegian (gaueko arreta ordutegiaren amaieran - goizeko irteera baino lehen; eta eguneko arreta zerbitzuaren lehenengo partea - bazkalordura arte), erabiltzaileen beharren diagnostikoa, zerbitzuaren preskripzio-teknikoa, esku-hartze planak eta jarraipenak egiteko, eta aldi berean, boluntarioen taldearekin lankidetza eta jarraipena egiteko.

2- Técnico/a del ámbito social

Cumplirá las tareas propias del ámbito de la intervención social. Garantizará una actuación adecuada en mediación, intervención educativa y psicosocial, colaborará con la persona coordinadora en la coordinación y gestión del propio servicio.

Se garantizará su presencia, como mínimo, de lunes a viernes en horario de tardes (en en la segunda parte del servicio de atención diurna – a partir de las cuatro de la tarde, hasta la primera parte del servicio nocturno – hasta que finalice el horario de las cenas), para desarrollar las actividades previstas en los planes de caso, dinamizar las actividades grupales, y, a la vez, que la coordinación y el seguimiento con el grupo de voluntarios.

TOLOSAKO UDALA

-->Zerbitzua kudeatzeko eta koordinatzeko zereginak:

-Eguneko arreta-zerbitzua (1.7) eta Gaueko harrera-zerbitzua (1.8) koordinatzeko eta kudeatzeko lanetan laguntza eman zerbitzuaren koordinatzaileari.
-Boluntario taldearekin lankidetza harremana sustatzen eta mantentzen lagundu zerbitzuaren koordinatzaileari.
- Zerbitzuaren beharraren inguruko sentsibilizazio kanpainak antolatu eta garatu boluntarioen elkartearekin elkarlanean.

-Langileen eta boluntarioen laguntza, aholkularitza eta formakuntza/prestakuntzan laguntzea koordinatzaileari.

-->Funciones de gestión y coordinación del servicio:

- Colaborar con la persona coordinadora en las funciones de coordinación y gestión del servicio de atención diurna y nocturna.

- Colaborar con la persona coordinadora en el fomento de la colaboración con el grupo de voluntarias/os.

- Colaborar con el grupo de voluntarios/as, en la planificación y desarrollo de campañas de sensibilización.

- Colaborar con la persona coordinadora en su función de apoyo, asesoramiento, formación de los/las trabajadores/as y voluntarios/as.

-->Erabiltzaileekiko zeregina:

- Esku-hartze planetan zehaztutako helburuekin bat datozen ekintzak proposatzea eta garatzea.
- Erabiltzaileei dauden baliabideen inguruan informazioa eta aholkularitza ematea
- Ekintzen eta tailerren programazioan laguntzea koordinatzaileari, eta horiek garatzea.
- Gatazken kudeaketan laguntzea.
-Koordinatzailearekin kolaboratzea erabiltzaileen egonaldiak preskribatzerakoan eta esku-hartze planen jarraipena egiterakoan.
- Zerbitzua osatzen duten pertsonen (langileak eta erabiltzaileak) ongizatea zaintzea eta araudia betetzen dela ziurtatzea.
- Erabiltzaileen segimendurako

-->Tareas relacionadas con los/las usuarios/as:

- Proponer y desarrollar actividades acordes a los objetivos previstos en los planes de intervención.
- Ofrecer a las personas usuarias información y asesoramiento sobre los recursos existentes.
- Ayudar a la persona coordinadora del servicio en la programación y ejecución de las actividades y talleres.
- Colaborar en la gestionar conflictos.
- Colaborar con la persona coordinadora en la prescripción de las estancias de las personas usuarias del servicio, y en el seguimiento de los planes de intervención.
- Velar por el bienestar de las personas que forman el servicio, y asegurar el cumplimiento de la normativa.

beharrezko informazioa erregistratzea (arauhausteak, ondorioak, gertaeren orria,...)
- Baliabide komunitario edo espezializatuen inguruko informazioa ematea, eta hala eskatuz gero, sarrera errazteko bitartekaritza lana egitea.

-Farmaziako txartelak ematea (botiken beharra egiaztatu ondoren).

- Registrar la información necesaria para el seguimiento de los/las usuarias (infracciones, consecuencias, hoja de sucesos…).
- Ofrecer información sobre los recursos comunitarios o especializados, y cuando así se solicite, realizar trabajos de intermediación para facilitar el acceso.
- Proporcionar tarjetas de farmacia (una vez se compruebe la necesidad de medicamentos).

3- Eginkizun anitzeko zaindariak:

Orokorrean, zerbitzua irekita dagoen denbora osoan egongo da eginkizun anitzeko zaindari bat. Zaintza lan horiek, maila desberdinetako eginkizunen bidez garatuko dituzte**.**
Bermatuko da bere presentzia zerbitzua irekita mantentzen den denbora guztian.

-->Zaintza-eginkizun orokorrak:

-Zerbitzuaren eten-orduak errespetatuz irteerak eta sarrerak modu ordenatuan egitea, instalazioetarako sarrera kontrolatuz.
-Zerbitzuko pertsonen segurtasuna bermatzea, hala arreta-taldearena, nola erabiltzaileena
- Koordinatzailerik ez dagoen uneetan gertatutakoen inguruko gorabeheren parteak idaztea, eta erabiltzaileei gaueko arreta zerbitzuko plazak esleitzea behin-behineko izaeraz.
- Koordinazio-bileretan parte-hartzea, zerbitzua hobetzeko proposamenak eginez.

→ Garbiketa-eginkizunak:

-Zerbitzua higiene-baldintza ahalik eta onenean mantentzea.

2- Cuidadores/Vigilantes multifunción:

Con carácter general, estará presente un/a cuidador/vigilante durante todo el tiempo de apertura del servicio. Estas labores de cuidado y vigilancia se desarrollarán a través de funciones de distinto nivel.
Se garantizará su presencia durante todo el tiempo que el servicio permanezca abierto.

-->Funciones generales de vigilancia:

- Vigilar las salidas y entradas para que sean ordenadas, respetando las horas de interrupción del servicio, y controlando el acceso a las instalaciones.
- Garantizar la seguridad de las personas del servicio; tanto del grupo de atención, como de los/las usuarios/as.
- Redactar partes de incidencias en los momentos en los que el/la coordinador/a esté ausente, y adjudicar provisionalmente las plazas de atención nocturna, cuando así se establezca.
- Participar en reuniones de coordinación, aportando propuestas para mejorar el servicio.

→ Funciones de limpieza:

- Mantener el servicio en las

-Komunak diren espazioen garbiketa sakona egunero egitea.
-Erabiltzaileei esleitutako gelak/oheak baldintza egokitan mantentzen dituztela bermatzea, eta horretarako laguntza behar badute, laguntzea.
-Erabiltzaile aldaketa dagoen bakoitzean, ohearen garbiketa osoa bermatzea.
-Arropa garbiketa eta gutxieneko higiene pertsonala bermatzeko laguntza ematea erabiltzaileei.
-Garbiketako materiala berriro hornitzen dela bermatzeko beharrezko izapideak egitea.

→ Sukaldeko eginkizunak:

-Asteko menua errespetatzea.
- Otorduak prestatu ahal izateko beharrezko materiala bermatzeko beharrezko izapideak egitea (erosketa zerrenda...).
- Otorduak prestatzea.
- Sukaldea eta otorduko ontziteria garbi mantentzea.
- Mahaia zerbitzatzea, prestatzea eta jasotzea (beharrezkoa balitz).
- Sukaldeko tresneria osatuta mantentzea.
- Eguneko bigarren otordua zerbitzutik kanpo egin behar dutenei ogitartekoak prestatzea eta banatzea.

condiciones de higiene óptimas.
- Limpiar a diario y profundamente los espacios comunes.
- Garantizar que las habitaciones/camas asignadas a los/las usuarios/as las mantienen en condiciones adecuadas y, en caso de necesitar ayuda para ello, ofrecer ayuda.
- Garantizar la limpieza integral de la cama cada vez que haya cambio de usuario/a.
- Ofrecer ayuda a los/las usuarios/as para garantizar la limpieza de ropa y la higiene personal mínima.
- Realizar los trámites necesarios para garantizar la reposición de material de limpieza.

→ Funciones de la cocina:

- Respetar el menú semanal.
- Realizar los trámites necesarios para garantizar la disposición del material necesario para preparar las comidas (lista de la compra…).
- Preparar comidas.
- Mantener limpia la cocina y la vajilla de las comidas.
- Servir, preparar y recoger la mesa (si fuera necesario).
- Mantener completos los utensilios de cocina.
- Preparar y repartir bocadillos a quienes vayan a realizar la segunda comida del día fuera de servicio.

TOLOSAKO UDALA

6. ENPRESA ESLEPENDUNAREN BETEBEHARRAK:

- *Zerbitzuaren zuzendaritza eta lantaldea.*

  Entitate esleipenduna arduratuko da zerbitzu honen zuzendaritzaz, eta jardun ona bermatzeaz.

  Zuzendaritzaren ardura izango da bermatzea lan egitasmoa gauzatzen dela, onartutako kontratuan jasotako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera.

  Betiere, Tolosako Udalaren Gizarte Zerbitzuetako Sailaren jarraipen eta jarraibideak aintzat hartuta egingo dena.

- *Zerbitzua kudeatu eta arreta eskaini*

a) Zerbitzua egoki emateko beharrezko diren bitarteko materialak, teknologikoak eta pertsonalak jartzea; eta lantaldean funtzio eta arduren banaketa argia egitea.

b) Arreta Pertsonalizatuko Planen eta Zerbitzuaren jarraipen sistematikoa egitea, eta Gizarte Zerbitzuetako Saileko erreferentziazko gizarte langilearekin partekatzea.

c) Gizarte Zerbitzuen Saileko erreferentea berehala jakinaren gainean jartzea, zerbitzuan aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada (profesionalen bajak, gertaerak...).

d) Ahaleginak egitea lantalde bera mantentzeko ahal den denbora luzeenean. Profesionalen batek baja hartzen badu, berehala ordezkatuko du entitate esleipendunak prestakuntza egokia duen beste profesional batekin.

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

- *Dirección y equipo de trabajo del servicio.*

  La entidad adjudicataria se encargará de la dirección del servicio, así como de garantizar su buen funcionamiento.

  Será responsabilidad de la Dirección garantizar la ejecución del plan de servicio de acuerdo con las condiciones técnicas y económicas recogidas en el contrato aprobado.

  Que será desarrollado siempre teniendo en cuenta el seguimiento y las directrices del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa.

- *Gestionar el servicio o ofrecer la atención*

a.
b. A) Disponer de los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para ofrecer adecuadamente el servicio; definiendo claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.

c. B) Realizar el seguimiento sistematizado de todos los Planes de Atención Personalizado, y del propio servicio, y compartir con la trabajadora social de referencia del Departamento de Servicios Sociales.

d. C) Comunicar inmediatamente a la persona referente del Departamento de Servicios Sociales cualquier cambio importante (bajas de los/las profesionales, incidencias…).

e. D) Procurar que el equipo de trabajo se mantenga lo más estable posible. En caso de baja de profesionales, la entidad prestataria procederá a sustituirla/s inmediatamente con profesionales con una formación técnica equivalente.

f. E) Coordinación y seguimiento con el

TOLOSAKO UDALA

e) Zerbitzua ebaluatzea, koordinatzea eta jarraipena egitea Gizarte Zerbitzutako Sailarekin. Gutxienez honako bilera hauek egingo dira:

- Urtean behin, zerbitzuaren Zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako Sailaren arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio bilera.

- Hiru hilean behin, koordinazio-bilera zerbitzuaren koordinatzailearen eta Gizarte Zerbitzuen Saileko erreferentziazko gizarte langilearen artean.

f) Urtean behin esku-hartze zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuetako Sailari.

g) Tolosako Udalean indarrean dauden euskara irizpideak eta berdintasun irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz ematea zerbitzua.

Departamento de Servicios Sociales, para la evaluación del servicio. Como mínimo se celebrarán las siguientes reuniones:

- Una vez al año una reunión de seguimiento y evaluación entre la Dirección del Servicio y las responsables del Área de Servicios Sociales.

- Trimestralmente, una reunión de coordinación entre la persona coordinadora del Servicio y la persona referente del Departamento de Servicios Sociales

g. F) Presentar, anualmente, una memoria del servicio de intervención al Área de Servicios Sociales.

h.

i. G) Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el Ayuntamiento y dar el servicio respetándolos.

- *Baliabide informatikoak*

Beharrezko medio informatiko eta teknologikoak bermatuko dira, informazioa behar bezala sistematizatzeko, beste erakundeekin edo zerbitzuekin harremanetarako komunikazio-bideak eskuragarri izateko, eta datu pertsonalak babesteko beharrezko neurriak hartzeko.

Era berean, erabiltzaileek eskuragarri izango dituzte egungo teknologia berriak, eta horrela behar dutenei laguntza eskainiko die arreta-taldeak (adibidez, administrazioarekin edo bestelako zerbitzuekin izapide elektroniko errazak egiterakoan: hitzorduak hartu, eskaerak erregistratu).

- *Zerbitzua eskaintzeko eta eraikinaren mantenurako beharrezko baliabide materialak*

- Otorduetarako jaki-edariak
- Oinarrizko etxeko gauzak erostea eta birjartzea (izarak, esku-oihalak, ontziteria, etxetresna eta altzari-txikiak antolaketakoak, koltxoiak eta koltxoi babesleak)
- Garbitegiko eta arropa zaintzarako beharrezko elementuak
- Oinarrizko arropa *kit*a (barruko arropa, premia egoeretarako aldagarriak…)
- Gorputz eta arropa higienerako produktuak
-Zentroa garbitzeko eta desinfektatzeko produktuak
-Eraikinaren oinarrizko mantenua bermatzeko materiala (bonbilak, eskulekuak, garbiketari lotutako hormen pintaketa…)
-Zerbitzuari eta bere ohiko funtzionamenduari lotuta dauden hornidurak: argi indarra, gasa, asegurua, telefonoa/interneta…
-Hotzaren programa eskaintzeko bilduta jasotzen diren 3 oheak
-Farmaziako gastu txikiak.

- *Recursos informáticos*

Se garantizarán los medios informáticos y tecnológicos necesarios para la adecuada sistematización de la información y la adopción de las medidas necesarias para la protección de los datos de carácter personal.

Asimismo, las persona usuarias del servicio tendrán acceso a las nuevas tecnologías actuales, y el equipo de atención prestará ayuda a quienes así lo necesiten (por ejemplo, a la hora de realizar trámites electrónicos sencillos con la administración u otros servicios: concertar citas, registrar solicitudes).

- *Recursos materiales necesarios para ofrecer el servicio y para el mantenimiento del edificio*

- Alimentos-bebidas para las comidas
- Comprar y reponer artículos domésticos básicos (sábanas, toallas, vajilla, electrodomésticos y pequeños muebles de organización, colchones y protectores de colchones)
- Elementos necesarios para la lavandería y el cuidado de ropa
- Kit básico de ropa (ropa interior, mudas para situaciones de urgencia…)
- Productos de higiene corporal y de ropa
- Productos de limpieza y desinfección del centro.

- Material para garantizar el mantenimiento básico del edificio (bombillas, mangos, pintado de paredes relacionado con la limpieza…)
- Suministros asociados al servicio y a su funcionamiento normal: energía eléctrica, gas, seguro, teléfono/internet…

- Las 3 camas recogidas para ofrecer el programa del frío.
- Pequeños gastos de farmacia.

TOLOSAKO UDALA

7. UDALAREN BETEBEHARRAK:

➢ Eraikina eta oinarrizko ekipamenduak:

ABEGI eraikina erabiltzeko hitzarmena sinatu du Tolosako Udalak, eta zerbitzu publikoa eskaintzeko egokitzapen-obra bere gain hartuko du.
Zentro hori zerbitzua eskaintzeko behar bezala egokituta utziko dio zerbitzu emaileari, zerbitzua kudeatzeko kontratuak dirauen artean.

Halaber, Tolosako Udalak bere gain hartuko ditu honako gastu hauek:

- Obra handiak
- Altzari handiak eta horien ordezkoak: Oheak, mahaiak eta aulkiak, sukaldeko elektrogailu handiak (hozkailua, sua, galdara…)

➢ Jarraipena eta laguntza teknikoa

Erreferentziazko gizarte langileak eginkizun hauek izango ditu:
- Ematen den arretaren jarraipena egitea, hiru hilabetero zerbitzuaren koordinatzaileak aurkezten dituen datuen jarraipen zehatza eginez.

-Zerbitzuaren koordinatzaileari eta lantalde osoari laguntza-teknikoa eta aholkularitza ematea.

- Esku-hartzeko planen jarraipen orokorra egitea, eta gizarteratzeko prozesua abiarazteko adierazleak atzemateko direneko, prozesu hori bideratzeko beharrezko kolaborazioa eskaintzea zerbitzuko koordinatzaileari.

- Esku-hartze zerbitzuaren komunitate-sarea indartzeko eta gizarte-eragileen arteko elkarlana sustatzeko lanketan kolaboratzea.

Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduraduna izango da zerbitzu-kontratu honen arduraduna, eta harekin egingo da zerbitzu honen jarraipena eta ebaluazioa, hobekuntzak proposatzeko eta bere eginkizuna behar bezala betetzen duela ziurtatzeko.

7. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO:

➢ El edificio y equipamientos básicos:

El Ayuntamiento de Tolosa ha suscrito el convenio de uso del edificio ABEGI y asumirá la obra de acondicionamiento para la prestación del servicio público.
Cederá a la entidad prestadora del servicio el centro debidamente acondicionado para la prestación del servicio durante la duración del contrato de gestión del servicio.
Asimismo, el Ayuntamiento de Tolosa asumirá estos gastos:

- Obras mayores
- Mobiliario grande, y sus repuestos: camas, mesas y sillas, grandes electrodomésticos de cocina (frigorífico, fuego, caldera…)

➢ Seguimiento y asistencia técnica

El/la trabajador/a social de referencia tendrá las siguientes funciones:
- Seguimiento de la atención ofrecida, realizando un seguimiento exhaustivo a los datos presentados por el/la coordinador/a del servicio cada tres meses.

- Ofrecer asistencia técnica y asesoramiento al/la coordinador/a y a todo el equipo de trabajo del servicio.

- Realizar un seguimiento general de los planes de intervención, y ofrecer al/la coordinador/a del servicio la colaboración necesaria para facilitar la detección de indicadores para la puesta en marcha del proceso de inclusión social.

- Colaborar en el fortalecimiento del tejido comunitario del servicio de intervención y en la promoción de la colaboración entre los agentes sociales.

La responsable del Departamento de Servicios Sociales será la responsable de este contrato de servicio, y por tanto, se encargará de realizar el seguimiento y la evaluación del servicio, para proponer mejoras, y/o comprobar que cumple con su función.

TOLOSAKO
UDALA

8. SEXU-DELITUEN BERARIAZKO ZIGOR AURREKARIEN ZIURTAGIRIA:

Adingabeen Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoa betetzeko ─lege hori Haurrak Babesteko uztailaren 28ko 26/2015 Legeak eta Boluntariotzari buruzko urriaren 14ko 45/2015 Legeak aldatu zuten─, dagozkien eginkizunak betetzean adingabeekin harremanetan dauden zerbitzuko langile guztien sexu-delituei buruzko zigor-aurrekari espezifikoen ziurtagiriak aurkeztu beharko dira.

8. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE DELITOS SEXUALES

En cumplimiento de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015 de 28 de julio de Protección de la Infancia y por la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, se presentarán certificados de antecedentes penales específico sobre delitos sexuales de todas las personas trabajadoras del servicio que en el desempeño de sus funciones, trabajen en contacto con las personas menores de edad.

9. ZERBITZUAREN EBALUAZIO, JUSTIFIKAZIO ETA KONTROL SISTEMAK.

Urtean behin, zerbitzu-emaileak memoria aurkeztuko du Gizarte Zerbitzuetako Sailean, eta Zerbitzuaren ebaluazio-bilera egingo da, arlo hauek ebaluatzeko:

- Kontratuaren garapenaren analisia eta hobetzeko proposamenak.
- Zerbitzuaren eraginkortasunaren analisia eta hobetzeko proposamenak.

9. SISTEMAS DE EVALUACIÓN, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

Anualmente, la empresa prestadora del servicio presentará la memoria en el Departamento de Servicios Sociales y se realizará una reunión de evaluación del servicio, en concreto, de los siguientes aspectos:
- Análisis del desarrollo del contrato y propuestas de mejora.
- Análisis del servicio y de su eficacia, y propuestas de mejora del servicio.