



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Plegua

Pliego de Condiciones Técnicas

Kodea:
2018AKN20003
Kodea:
2022AKN20010

Programa integral bat abian jartzea, proiektu eta zerbitzu berriei, bakarrik edo adineko beste pertsona batekin bizi diren adinekoei zuzendutako, beren ingurunean ahalik eta denbora luzeenean egon ahal izan daitezen

La puesta en marcha de un programa integral, con nuevos proyectos y servicios, dirigidos a personas mayores que viven solas o acompañadas de otra persona mayor, para facilitar que puedan permanecer el mayor tiempo posible en su entorno

Kontratu mota Tipo de contrato	Zerbitzuak / Servicios	Prozedura Procedimiento	Irekia / Abierto	Esp. Kodea Código Exp.	2022AKN20010
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	☒ Bai / Sí ☐ Ez / No	Tramitazioa Tramitación	☒ Ohikoa / Ordinaria ☐ Premiazkoa / Urgente		

Ezaugarri Teknikoak

1. Etxeko arretarako gaueko zerbitzua (I. sorta)

1.1 Sorta (kontratu) honen xedea gaueko etxez etxeko laguntza-zerbitzua lehiaketa bidez esleitzea da.

1.2 Edukia

A) Azalpena: etxez etxeko gaueko laguntza-zerbitzua laguntza- eta aurrehartze-zerbitzua da, eta, honi dagokionez, bakarrik edo beste adinekoren batekin bizi diren adinekoei zuzenduta dago, baldin eta familia- edo auzo-sarerik ez badute eta, beren egoera fisiko, psikiko eta/edo emozionalaren ondorioz, laguntza hori behar badute.

Zerbitzu hori denbora murriztuko hainbat emakidek osatuko dute, gaueko ordutegian sortzen diren eta beharizan horiei erantzun diezaiekeen sarerik ez duten premiei erantzuteko.

B) Helburuak: zerbitzu honen helburuak izango dira:

- Autonomia-galerari eustea eta berdintzea, gauez hura zaintzeko behar den laguntza emanez.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen premia-egoerak informatzea.
- Adinekoei etxean bizitzen jarrai dezaten laguntza, betiere bideragarria baldin bada, egoitza-zerbitzu batean sartzea atzeratuz eta saihestuz.

C) Hartzaileak: oro har, zerbitzu honen erabiltzaileen profila bat etorriko da adineko pertsonenarekin edo adineko beste pertsona

Prescripciones Técnicas

1. Servicio de atención domiciliaria nocturno (Lote I)

1.1 El objeto de presente lote (contrato) es la adjudicación por concurso del servicio de ayuda a domicilio nocturno.

1.2 Contenido

A) Definición: el servicio de ayuda a domicilio nocturno es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado, en este caso, a personas mayores que viven solas o acompañadas de otra persona mayor, que carezcan de redes familiares o vecinales y que, debido a su situación física, psíquica y/o emocional, necesiten este apoyo.

Este servicio consistirá en una serie de prestaciones de tiempo reducido que pretende dar respuesta a necesidades que surjan durante el horario nocturno y que no cuenten con redes que puedan atender dichas necesidades.

B) Objetivos: serán objetivos de este servicio:

- Mantener y compensar la pérdida de autonomía prestando la ayuda necesaria durante la noche para su cuidado.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Infomar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer, siempre que resulte viable, la permanencia de las personas mayores en el domicilio, retrasando y evitando el ingreso en un servicio residencial.

C) Población destinataria: con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas

ESKU932bfc53-1fdf-45f7-b46d-fe1187f370dc



batekin bizi direnekin, baldin eta, autonomia galdu dutelako edo kalteberatasun-egoeran daudelako, iraupen laburreko esku-hartzeak behar badituzte gaueko ordutegian, aldi baterako edo modu iraunkorrean.

D) Jardun motak: Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio kasu bakoitzean egin beharreko jardunak, horien bizitasuna eta maiztasuna zehaztea.

Hona hemen jarduera ohikoenak:

- Pixoihalak aldatzea.
- Botikak gauetz ematea.
- Jarrera-aldaketak.
- Elikagaiak ematea hipogluzemiak saihesteko.
- Medikatuak aginduta edo G.L.-k baloratuta, segurtasuna bermatzeko ezinbestekotzat jotzen direnak.

Baztertutako jarduketak:

- Langileen prestakuntza berariazkoa behar duten osasun-arlokoak (ziztadak jartzea, zundak erabiltzea, eta abar).

1.3 Ezaugarriak

1. Gaueko etxez etxeko laguntza-zerbitzua zerbitzuaren hartzaileen etxe partikularretan emango da. Gaueko ordutegian arreta eman behar denez, etxeko giltzen kopia entregatu beharko da bertara sartu ahal izateko, eta aldeztu aurretik baimen-agiria sinatu beharko da.

2. Zerbitzua 22:00etatik 06:00etara emango da.

3. Enpresa esleipendunak hilero aurkeztu beharko du zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar diren agiriak. Agiri horietan, hileko ordu kopurua eta hileko kostua jasoko dira, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

Era berean, enpresa esleipendunak zerbitzua ematean gertatzen diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda jarriko du hilero.

1.4 Lanbide-profila

mayores que vivan solas o que convivan con otra persona mayor, que, en razón a su pérdida de autonomía o situación de vulnerabilidad, requieran intervenciones de corta duración durante el horario nocturno de manera temporal o permanente.

D) Tipo de actuaciones: corresponderá siempre al departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain la determinación de las actuaciones, intensidad y frecuencia de las mismas a realizar en cada caso.

Entre las actuaciones más comunes se encuentran:

- Cambios de pañales.
- Administración médica nocturna.
- Cambios posturales.
- Administración de alimentos para evitar hipoglucemias.
- Aquellas que, por prescripción médica o valoración de T.S., se consideren imprescindibles para garantizar su seguridad.

Actuaciones excluidas:

- Aquellas de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal (como poner inyecciones, manejo de sondas,...).

1.3 Características

1º El servicio de ayuda a domicilio nocturno se prestará en los domicilios particulares de las personas destinatarias del servicio. Al tener que atender en horario de noche, se deberá entregar copia de las llaves del domicilio para poder acceder al mismo y previa firma del documento de autorización.

2º El servicio se prestará desde las 22:00 horas a 06:00 horas.

3º La empresa adjudicataria se responsabilizará de presentar, mensualmente, la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recogerá el número de horas mensuales realizadas, y la mensualidad pagadera desglosando el importe del IVA.

Así mismo, la empresa adjudicataria proporcionará, mensualmente, la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias que sucedan en la prestación del servicio.

1.4 Perfil profesional



Zerbitzua egiteaz arduratuko diren profesionalak klinikako laguntzaileak, edo etxeokak, homologatutako titulazioak izan beharko dute. Gainera, B1 gidabaimena eta norberaren autoa izan beharko ditu joan-etorrietarako.

1.5 Antolaketa

A) Udalaren eskumen teknikoak

Udalak honako eskumen hauek ditu etxez etxeko arretarako gaueko zerbitzuan:

- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Arautzea.
- Finantzaketarako dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun gabeko eskaerari buruzko informazioa biltzea.
- Prestazioagatiko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzuan sartzeko eskaeretan planteatutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzuan sartzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzailearen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, baldin eta udal-teknikariak beharrezkotzat jotzen badute zerbitzuak behar bezala funtziona dezan.
- Berariazko ebazpen baten bidez esleitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea, udalaren etxez etxeko arretarako gaueko zerbitzuaren arduradunaren bidez.
- Zerbitzuaren erabiltzailearen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:
 - Alta
 - Behin betiko baja
 - Aldi baterako etetea
- Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginetan izandako aldaketak (murrizketak edo zabaltzeak).
- Esleitutako estaldura, kasu bakoitzean zerbitzua emateko orduerik, aldizkakotasunari eta ordutegi zehatzari dagokienez.

Las personas profesionales encargadas de realizar el servicio deberán ser auxiliares de clínica o domiciliaria, titulaciones debidamente homologadas.

Además, deberá contar con carné de conducir B1 y coche propio para los desplazamientos.

1.5 Organización

A) Competencias técnicas del Ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del servicio nocturno de atención domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del servicio nocturno de atención domiciliaria municipal.
- Los datos personales y el número de expediente la persona usuaria del servicio:
 - Alta
 - Baja definitiva
 - Suspensión temporal
- Las modificaciones (reducciones o



- Erabiltzaile bakoitzari arreta emateko berariazko laguntza-jarduerak.
- Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea.
- Enpresako barne-fitxetara sartzea, erabiltzaile bakoitzeko banakatuta.

Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta erakunde horrek bere langileen bitartez gauzatuko ditu eskumen horiek.

B) Erakunde esleipendunaren betebeharrak teknikoak.

- Etxeko arretarako gaueko zerbitzua modu erregularrean eta jarraituan ematea. Kontratua indarrean dagoen bitartean, zerbitzua ematera atxikitako langileen istripu edo gaixotasunagatikko bajak, oporrak edo beste arrazoi batzuk estali beharko ditu, eta ezin izango du, inola ere, eskatzen den zerbitzua eten, salbu eta Udalak berariaz hala erabakitzen badu interes publikoko arrazoi justifikatuengatik.
- Udalak ezin badu zerbitzua emateko espaziorik eman, erakunde esleipendunak bulego bat izan beharko du herrian. Bi egoera horietan, honako baliabide tekniko hauek izan beharko ditu:
 - Programaren garapen egokia bermatuko duten euskarri eta programa informatiko espezifikoak.
 - Komunikazio- eta kontrol-bitarteko teknikoak. Zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen duten telefono finkoak, mugikorak, faxak, posta elektronikoa, etab.
 - Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerarekin bat datorren arropa.
 - Urgentziako/larrialdiko egoerarako

ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en los servicios establecidos.

- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones de apoyo específicos de atención a cada persona usuaria.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por persona usuaria.

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

B) Obligaciones técnicas de la empresa adjudicataria.

- Prestar el servicio nocturno de atención domiciliaria de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo, en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde, expresamente, el Ayuntamiento por causa justificada de interés público.
- En caso de que el Ayuntamiento no pueda facilitar un espacio para la ejecución del servicio, la entidad adjudicataria deberá contar con una oficina en la localidad. En ambas situaciones deberá contar con los siguientes medios técnicos:
 - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
 - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
 - Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe



material teknikoak.

- Adierazitako materialaz gain, erabiltzaileari arreta egokia emango zaiola bermatzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein material eduki beharko du erakunde mailegu-hartzaileak.

- Zerbitzua ematen duen erakundearen buru, erakundearen ordezkari eta jarduketa guztien zuzeneko arduradun gisa, eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duen pertsona bat egongo da, eta pertsona horrek harreman zuzena izango du, aldian-aldian, udal-arduradun teknikoekin.
- Udal kontratu arduradunarekin harremanak errazteko, erakunde esleipendunak koordinatzaile bat izendatuko du posta elektronikoko, faxeko eta telefonoko zerbitzu operatibo bat izango du goizez eta arratsalde, astelehenetik ostiralera, eta goizez, larunbatetan, zerbitzuaren hasieren berri emateko, etxeko langile laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak eta zerbitzu-eteteak eta gorabeherak jakinarazteko.
- Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen eta etxeko languntzaileen arteko komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan egongo dira eskuragarri, komunikazio hori bermatzeko duten protokolo eta sistemen bidez.
- Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean jakinarazi beharko zaio kasuko udaleko gizarte-langileari, eta ez da saiaturiko konpontzen etxeko languntzailearen eta enpresaren artean edo bien eta familiaren artean, aipaturako udal-langileak horren berri izan gabe.
- Zerbitzuan edo haren horniduran gertatzen diren aldaketa guztien eta aldaketa horiek islatzen dituzten datuen berri ematea, Udalak bere esku jartzen duen zerbitzu informatikoa erabiliz.
- Zerbitzua ematen duen erakundeak 7 eguneko epean hasi beharko du zerbitzua ematen, udal kontratu arduradunaren eskutik alta-agindua jasotzen dutenetik zenbatzen hasita. Udaleko kontratu arduradunak larrialditzat jotako kasuetan, alta-agindu hori jaso eta hurrengo

prestar.

- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia.

- Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a la persona usuaria.

- Al frente de la entidad prestataria, como delegado/a de la entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con los responsables técnicos municipales.
- Con el fin de facilitar las relaciones con el responsable del contrato, la entidad adjudicataria nombrará un coordinador con el que mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes y en horario de mañana, los sábados, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.
- Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas que exista el servicio, a través de protocolos y sistemas que garanticen esta comunicación.
- Cualquier incidencia que se produzca en la prestación se deberá comunicar directamente a la trabajadora social municipal de referencia del caso, no tratando de resolverlas entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora municipal señalada.
- Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que la reflejen, utilizando el servicio informático que el Ayuntamiento ponga a su disposición.
- La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de 7 días a partir del recibo de la orden de alta por parte del responsable del contrato municipal. En caso de



24 orduetan hasi beharko da zerbitzua.

- Erakunde esleipendunak zerbitzua EAeko hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematen dela bermatu beharko du.

Euskararen gaitasun-maila C1 izango da Udalarekin harremana duen teknikari/arduradun/koordinatzailearentzat, eta ahozko B2 erabiltzaileari zerbitzua ematen dion langilearentzat.

- Enpresa esleipendunak ordainduko du langileek onuradunen etxetara joateko erabilitako denbora. Joan-etorriak ez dira sartzen udal-zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko aurreikusten duten denboran.
- Udal-teknikariak erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipenduna saiatuko da erabiltzailearen arretan ahalik eta aldaketa gutxien izaten (ordutegiak, egunak), familiaren intimitatean desorientazioak eta desorekak saihesteko. Erakundeak uste badu prestazioa aldatzea komeni dela, berariaz jakinarazi beharko dio udal-teknikariari, eta hark erabakiko du.
- Erakunde esleipenduna behartuta dago udaleko kontratu arduradunak zerbitzuei buruz eskatzen dizkion txosten eta datu guztiak prestatzera, Udalak eskatzen dizkion formatuetan.
- Erakunde esleipendunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu.
- Zerbitzua ematean sor daitezkeen larrialdi-egoerei erantzuteko sistema bat izan beharko du erakunde esleipendunak:
 - Barnekoa: etxex etxeko laguntzailearen eta enpresako arduradunen arteko komunikazioa zerbitzua ematen den denbora guztian, 22:00etatik 06:00etara.
 - Kanpokoa: udaleko Gizarte Zerbitzuen arloarekin, 07:30etik 15:00etara.
- Etxeko arretarako gaueko zerbitzua ematen duen erakundeak honako dokumentu hauek eduki behar ditu, eta udalak dokumentu horiek eskuratzeko eskubidea izango du uneoro:
- Zerbitzuaren erabiltzaileen datu

urgencia declarada por el responsable del contrato, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

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

El nivel de conocimiento del euskera será C1 para el técnico/responsable/coordenador que se relacione con el Ayuntamiento y B2 oral para el/la trabajador/a que dé el servicio al usuario.

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

- Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el responsable de contrato municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambio en la atención de la persona usuaria (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta el/la responsable del contrato, quien decidirá en última instancia.

- La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por el/la responsable del contrato municipal, en los formatos que el Ayuntamiento requiera.

- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

- La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación del servicio:

- Interno: comunicación del/ de la auxiliar domiciliario/a con los/as responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio, 22:00 – 6:00 horas.



administratibo eta tekniko guztiak banaka erregistratzen dituen fitxategia:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Erabiltzailearen sexua.
- Eskaera-data.
- Zerbitzua ematen hasteko eguna.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- Zerbitzua ematean izandako aldaketak.
- Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.
- Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- Kasuaren udal-arduradunek egindako komunikazioak.
- Prestazioaren amaiera-data.
- Iradokizun-liburu bat.
- Erreklamazio-liburu bat.
- Euskarri informatikoak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduan, prestazioan parte hartzen duten pertsonen maneirako, erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatzeko.
- Barne-informazioa transmititzeko (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, etab.), deskribapen-txostenak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.
- Jardunbide egokien eskuliburu bat, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta zerbitzua behar bezala emateko jardunbideak zehatz-mehatz deskribatuko dituenak.
- Externo: con el área de los Servicios Sociales municipales de 7:30 a 15:00 horas.
- La entidad prestataria del servicio nocturno de atención domiciliaria debe disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:
- Un fichero donde se registren, de forma individualizada, todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del servicio:
 - Identificación.
 - Número de expediente.
 - Sexo de la persona usuaria.
 - Fecha de solicitud.
 - Fecha de inicio de la prestación del servicio.
 - Modalidad del servicio.
 - Intensidad del servicio.
 - Tareas que componen el contenido del servicio.
 - Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
 - Incidencias producidas en la prestación del servicio.
 - Cambios en la situación de la persona usuaria.
 - Comunicaciones realizadas los/as responsables municipales del caso.
 - Fecha finalización de la prestación.
- Un libro de sugerencias.
- Un libro de reclamaciones.
- Soportes informáticos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión, para el manejo de las personas que participan en la prestación, con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control de horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.
- Un manual de buena práctica, donde se describan, detalladamente, los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio.



C) Kontrola

- Kontratu arduradunak emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea egiaztatuko du.
- Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bidez eta Udalak horretarako jarritako sistema informatikoaren bidez, informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die udal-zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzua ematea aldarazten duten gorabeherak lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira, horien berri izaten denetik hasita.
- Berehala jakinaraziko dira larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzua ematea alda dezaketen gai guztiak.
- Zerbitzuen altak: data eta aginduan jasotako alderdien mende egotea.
- Alta-kasuei esleitutako etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- LEIg-ek, oporrek, behin betiko bajek eta abarrek eragindako etxez etxeko laguntzaileen esleipenaren aldaketak ezarritako zerbitzuetan.
- Ezarritako zerbitzu-ordutegia aldatzea, ezusteko egoeraren batek eraginda.
- Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean gertatzen den edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.
- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzailearen artean sortzen diren gatazkak.
- Zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra kasu jakin batzuetan.

HILERO (hurrengo hilaren 10erako):

- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioa, erabiltzailearen datuak, emandako zerbitzuaren hileko orduak jasotzen dituenak.
- Erakunde mailegu-hartzaileak kontratatutako

C) Control

- El responsable del contrato confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.
- La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico y del sistema informático facilitado por el Ayuntamiento para tal fin, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

PUNTUALMENTE:

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de estas.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- Las altas de los servicios: fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/as auxiliares domiciliarios/as asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de auxiliares domiciliarios/as en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, etc.
- Cambio de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/as auxiliares domiciliarios/as y persona usuaria del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

MENSUALMENTE (para el día 10 del mes siguiente):

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



pertsonen kontratuak, kontratuaren mota, hasiera-data, iraupena eta lanaldia adierazita.

- Erakunde mailegu-hartzaileak kontratatutako pertsonen TC2.
- Kontratutako langileek egiaztatutako prestakuntza.
- Kontratutako langileak, esleitutako zerbitzu eta zereginekin.

URTEAN BEHIN:

- Urteko auditoria egiten duen enpresak zehaztuko du.
- Enpresek gailu arin batzuk aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Kontratuaren arduradunak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuari buruz egokitzen jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek egokitzen-aldi nahikoa izango dute. Gailu eta sistema horiek bateragarriak izango dira, nahitaez, Udalak bere garaian izan ditzakeenekin, informatikoak edo bestelakoak izan.
- Kontratutako zerbitzuak udal-administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren mende egongo dira etengabe, eta hark egokitzen jotzen dituen langileen eta materialen azterketak egin ahal izango ditu, edozein unetan eta tokitan. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta udalak berak, hala badagokio, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaien informazio guztia eman beharko du.
- Udaleko kontratuaren arduradunak aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko ditu erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketa eta funtzionamendu orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignados.

ANUALMENTE:

- Se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.
- Las empresas deberán prever unos dispositivos ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el responsable del contrato municipal, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea convenientes sobre el servicio propuesto. En el caso de que, a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente. Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.
- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia del personal responsable del contrato municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas, en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección y el propio Ayuntamiento, en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.
- El personal técnico responsable del contrato del Ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con el/la coordinadora de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar



información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

2. Laguntza-zerbitzua (II. sorta)

2.1 Kontratu honen xedea da bakarrik edo beste adineko batekin bizi diren adinekoei laguntzeko zerbitzua lehiaketa bidez esleitzea.

2.2 Edukia

A) Azalpena: zerbitzu honek bi emakida mota bereizten ditu:

- a) Etxetik kanpo jarduerak egiten laguntzea, hala nola paseoak, medikuarengana joatea, zahar-etxera joatea, etab.
- b) Udalerrian ezarriko diren parke bio-osasungarrietarako sarbidea erraztea. Zerbitzu hori ingurunean txertatzeko eta nahi ez den bakardadeari aurre hartzeko egitasmoan sartuta dago.

B) Helburuak:

- Adinekoak gizarte-bizitza atsegina izan dezan bermatzea.
- Nahi gabeko bakardade- eta bakardade-egoerei aurre hartzea.
- Gizarteratze-guneak sustatzea.

C) Hartzaileak: oro har, zerbitzu honen erabiltzaileen profila bat etorriko da bakarrik edo beste adineko batekin bizi diren eta jarduera horiek egiteko familia- edo gizarte-sarerik ez duten adinekoen profilarekin.

D) Jarduketa mota:

a) atalean ohikoenak diren jarduketak:

- Paseoetara laguntzea.
- Mediku-konsultetara joatea.
- Eguneko Arreta Egoitzara edo Zahar-etxera joateko erraztasunak ematea.
- Ile-apainketa eta podologia bezalako zerbitzueterako sarbidea.
- Arreta jasotzen duten pertsonen profila kontuan hartuta, jardueren artean honako hauek sar daitezke: pixoihala aldatzea, higiene pertsonaleko zereginak...

b) idatz-zatirako jarduketa:

- Bizilekutik parke bio-osasungarri

2. Servicio de acompañamiento (Lote II)

2.1 El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso del servicio de acompañamiento a personas mayores que viven solas o acompañadas de otra persona mayor.

2.2 Contenido

A) Definición: este servicio distingue dos tipos de prestaciones diferenciadas:

- a) Acompañamiento a realizar actividades fuera del domicilio como paseos, acudir al médico, ir al Hogar de jubilado, etc.
- b) Facilitar el acceso a los parques biosaludables que se van a instalar en el municipio. Este servicio está incluido en el proyecto de integración en el entorno y prevención de la soledad no deseada.

B) Objetivos:

- Garantizar que las personas mayores puedan mantener una vida social gratificante.
- Prevenir situaciones de aislamiento y soledad no deseada.
- Promover espacios de socialización.

C) Población destinataria: con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas mayores que vivan solas o acompañadas de otra persona mayor, y que carezcan de red familiar o social para realizar estas actividades.

D) Tipo de actuación:

Actuaciones más frecuentes para el apartado a):

- Acompañamiento a paseos.
- Acudir a consultas médicas.
- Facilitar el acudir al Centro de atención diurna o al Hogar del jubilado.
- Acceso a servicios como peluquería y podología.
- Teniendo en cuenta el perfil de las personas objeto de atención, entre las actuaciones se puede incluir el cambio de pañal, tareas de higiene personal...

Actuación para el apartado b):

- Consistiría en el traslado del domicilio al



hurbilenera eramatea litzateke, parkeko osagai ezberdinetara sarbidea bideratuz, harremanak erraztuz.

parque biosaludable más cercano, facilitando el acceso a los elementos para realizar ejercicio y favorecer las relaciones.

2.3 Lanbide-profila

Zerbitzua egiteaz arduratuko diren profesionalak klinikako laguntzaileak edo etxeakoak, homologatutako titulazioak izan beharko dute.

Erakunde esleipendunak zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematen dela bermatu beharko du.

Euskararen ezagutza-maila C1 izango da Udalarekin harremana duen teknikari/arduradun/koordinatzailearentzat, eta ahozko B2 erabiltzaileari zerbitzua ematen dion langilearentzat.

2.4 Salbuespenak

Zerbitzu hori ez da inola ere emango erabiltzaileak prestazio hori etxeko laguntza-zerbitzuan sartuta badu.

2.3 Perfil profesional

Las personas profesionales encargadas de realizar el servicio deberán ser auxiliares de clínica o domiciliaria, titulaciones debidamente homologadas.

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

El nivel de conocimiento del euskera será C1 para el técnico/responsable/coordinador que se relacione con el Ayuntamiento y B2 oral para el/la trabajador/a que dé el servicio al usuario.

2.4 Excepciones

En ningún caso se dará este servicio si el usuario tiene incluida dicha prestación en el servicio de ayuda domiciliaria.

3. Bakarrik bizi diren edo adineko beste pertsona batekin bizi diren adinekoen gizarte-premien azterketa (III. sorta)

3.1 Xedea: sorta (kontratu) honen xedea gizarte-langile bat kontratatzea da, bakarrik bizi diren adinekoen gizarte-premiei buruzko azterlana egiteko, epe labur eta ertainean.

3.2 Edukia

A) Azalpena: profesional hori kontratatzearen xedea izango da, bakarrik edo beste adineko batekin bizi diren adinekoen gizarte-premiak jasoko dituen azterlana egitea.

B) Helburu orokorra: epe labur eta ertaineko gizarte-premiak hautematea.

C) Egin beharreko zereginak:

- Etxez etxeko bisitak.
- Eskura dauden zerbitzu eta laguntzen zorroari buruzko informazioa ematea.
- Nahi ez diren bakardade-egoerak hautematea.
- Behar izanez gero, diagnostiko sozial bat egitea.

D) Hartzaileak:

- Bakarrik bizi diren adinekoak.
- Beste adineko batekin bizi diren adinekoak.

3. Estudio de necesidades sociales de las personas mayores que viven solas o acompañadas de otra persona mayor (Lote III)

3.1 Objeto: el objeto del presente lote (contrato) es la contratación de una trabajadora social para la realización de un estudio de necesidades sociales, a corto y medio plazo, de las personas mayores que viven solas.

3.2 Contenido

A) Definición: la contratación de esta profesional irá dirigida a realizar un estudio de las necesidades sociales de las personas mayores que viven solas o acompañadas de otra persona mayor.

B) Objetivo general: detectar necesidades sociales a corto y medio plazo.

C) Tareas a realizar:

- Visitas domiciliarias.
- Facilitar información de la cartera de servicios y prestaciones existente de las que podría beneficiarse.
- Detectar situaciones de soledad no deseada.
- En caso de necesidad, realizar un diagnóstico social.

D) Población destinataria:



E) Metodologia: bakarrik edo beste adineko batekin bizi diren adineko pertsona guztiei elkarriketa sakona egitean datza. Elkarriketa pertsonala izango da, zuzena eta erdi egituratua, eta elkarriketatzailleak (gizarte-langileak) giro egokia sortuko du elkarriketatua eroso senti dadin eta dituen zailtasunak eta beharrak hitzez adieraz ditzan.

Horri buruz jasotako datu guztiek sexu-aldagaia jaso beharko dute, eta genero-ikuspegia txertatu beharko dute azterlanaren ondorioak lantzerakoan.

Erakunde esleipendunak zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialeko edozeinetan ematen dela bermatu beharko du.

Euskararen gaitasun-maila C1 izango da Udalarekin harremana duen teknikari/arduradun/koordinatzailearentzat eta azterlana egiten duen gizarte-langilearentzat.

3.3 Ezaugarriak

1. Azterlanaren xede den pertsonaren etxean egingo da elkarriketa, eta, horrela, etxebizitzako zailtasunei, oztopo arkitektonikoei eta abarri buruzko informazioa eman ahal izango da.
2. Aldi horretan egindako lanari buruzko txosten bat egin beharko du hiru hilean behin.
- 3.- Enpresa esleipendunak hileroko aurkeztu beharko du zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den agiria, BEZaren zenbatekoa bereizita.
4. Lanaldia 6 ordukoa izango da eguneko, eta gehienez 1.200 ordu kontratuaren aldi osoan.

4. Ingurunean txertatzeko eta nahi ez den bakardadeari aurre hartzeko egitasmoa (IV. sorta)

4.1 Xedea: sorta (kontratu) honen xedea fisioterapeuta kontratatzea da. Fisioterapeuta horrek orientazioa emango die adinekoei herriko parke eta eremuetan instalatuko diren tresna bio-osasungarrien erabileran eta ohitura

- Personas mayores que viven solas.

- Personas mayores que viven acompañadas de otra persona mayor.

E) Metodología: consistirá en realizar una entrevista en profundidad a todas las personas mayores que vivan solas o acompañadas de otra persona mayor. Será una entrevista personal, directa y semi estructurada, en la que la persona entrevistadora, (trabajadora social), creará un clima favorable para que la persona entrevistada pueda sentirse cómoda y pueda verbalizar las dificultades y necesidades que tiene.

Todos los datos recogidos al respecto deberán incluir la variable sexo e integrar la perspectiva de género en la elaboración de las conclusiones del estudio.

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

El nivel de conocimiento del euskera será C1 para el técnico/responsable/coordinador que se relacione con el Ayuntamiento y para el/la trabajador/a social que realice el estudio.

3.3 Características

- 1ª La entrevista se realizará en el domicilio de la persona objeto del estudio, pudiendo así aportar información sobre las dificultades en la vivienda, barreras arquitectónicas, etc.
- 2ª Deberá realizar un informe trimestral del trabajo realizado en ese periodo.
- 3ª La empresa adjudicataria se responsabilizará de presentar, mensualmente, la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, desglosando el importe del IVA.
- 4ª La jornada laboral será de 6 horas/día, por un total máximo de 1.200 horas durante el periodo total del contrato.

4. Proyecto de integración en el entorno y prevención de la soledad no deseada (Lote IV)

4.1 Objeto: el objeto de este lote (contrato) es la contratación de un fisioterapeuta que orientará a las personas mayores en la utilización de los elementos biosaludables que se instalarán en los diferentes parques y zonas de la localidad, y en hábitos saludables.



osasungarrietan.

4.2 Edukia

A) Azalpena: Ingurunean txertatzeko eta nahi ez den bakardadeari aurre hartzeko egitasmoa hezteko, aurre hartzeko eta gizarteratzeko egitasmoa da.

Espazio publikoa, plazak eta parkeak adinekoen topagune eta harreman-leku gisa aldarrikatu nahi ditu, batez ere bakarrik bizi direnentzat.

B) Helbururak:

- Nahi ez diren bakardade-egoerak arintzea, eguraspeko topagunea emanez.
- Sedentarismoa saihestea eta haren osasun fisikoa, psikikoa eta emozionala hobetzea.
- Gizarteratze-guneak sustatzea.

C) Hartzaileak: udalerrian bizi den edozein adineko.

D) Jarduketak:

- Adinekoentzako tresna bio-osasungarrien erabilerari buruzko prestakuntza eta informazioa ematea erabiltzaileei.
- Beste ohitura osasungarri batzuetan orientatzea.
- Horrez gain, eta Gizarte Zerbitzuekin lankidetzan, egutegi bat ezartzea, horretarako gaitutako parke bakoitzean egongo den egunekin eta orduekin.

E) Lanbide-profila

Zerbitzua emateko ardura duen pertsonak Fisioterapia Gradua edo Diplomatura izan behar du.

Erakunde esleipendunak zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematen dela bermatu beharko du.

Euskararen gaitasun-maila C1 izango da Udalarekin harremana duen teknikari/arduradun/koordinatzailearentzat, eta ahozko C1 fisioterapeutarentzat.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Teknikoen agiri hau Tokiko Gobernu Batzarrak onartu duela, Alkatetzak eskuordeturik, 2022/12/14ean egindako bilkuran hartutako erabaki bidez.

4.2 Contenido

A) Definición: El proyecto de integración en el entorno y prevención de la soledad no deseada es un proyecto de naturaleza educativa, preventiva y socializadora.

Pretende reivindicar el espacio público, plazas y parques como lugar de encuentro y relación de personas mayores, sobre todos, para aquellas que viven solas.

B) Objetivos:

- Paliar situaciones de soledad no deseada, proporcionando un punto de encuentro al aire libre.
- Evitar el sedentarismo y mejorar su salud física, psíquica y emocional.
- Promover espacios de socialización.

C) Destinatarios: potencialmente cualquier persona mayor que reside en la localidad.

D) Actuaciones:

- Formar e informar a los usuarios de la utilización de los aparatos biosaludables para personas mayores.
- Orientar en otros hábitos saludables.
- Además de esto, y en colaboración con Servicios Sociales, establecer un calendario con días y hora en que estará en cada uno de los parques habilitados al efecto.

E) Perfil profesional

La persona encargada de dar el servicio debe tener el Grado o Diplomatura de Fisioterapia.

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

El nivel de conocimiento del euskera será C1 para el técnico/responsable/coordinador que se relacione con el Ayuntamiento y C1 oral para el fisioterapeuta.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que el presente Pliego de Prescripciones Técnicas ha sido aprobado mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, por delegación de Alcaldía, de fecha 14/12/2022.

Idazkaria / La Secretaria accidental



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Plegua

Pliego de Condiciones Técnicas



Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: ESKU932bfc53-1fdf-45f7-b46d-fe1187f370dc

Dokumentu elektroniko honen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronikoan:
<https://uzt.gipuzkoa.eus?De=00910>

Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: **<https://uzt.gipuzkoa.eus?De=00910>**