IKAZTEGIETAKO UDALA
GIPUZKOA

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko martxoaren 30a.

JOSE MARIA SAIZ PAGOAGA - 44158869L
Firmado digitalmente por JOSE MARIA SAIZ PAGOAGA - 44158869L
Fecha: 2023.03.30 09:31:21 +02'00'

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE IKAZTEGIETA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de adjudicación que se resuelve mediante procedimiento abierto simplificado será la contratación de los servicios incluidos en el proyecto de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Ikaztegieta

Los servicios incluidos dentro del servicio de ayuda a domicilio de la localidad de Ikaztegieta están regulados por la normativa municipal que regula dicho servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Ikaztegieta. Serán también de aplicación todas las disposiciones legales que regulan la ayuda a domicilio. Se deberán tomar asimismo en consideración estas otras:

- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley 2/2016, de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Ley 4/2005, de 8 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres.
- Normativa Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio (en vigor).

2.- DESCRIPCIÓN EN TORNO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.1.- Ámbito de actuación.

En lo que respecta al servicio de ayuda a domicilio que se debe ofrecer en la localidad de Ikaztegieta, se llevará a cabo en el municipio, dentro de las competencias de las que dispone el ayuntamiento en el ámbito de los servicios sociales.

2.2.- Definición.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de asistencia y prevención, consistente en ofrecer ayuda para que las personas usuarias continúen viviendo en sus domicilios tanto como sea posible para lo que se les ofrece ayuda a domicilio y/o ayuda personal, a fin de que se desenvuelvan en su hogar y se integren en su comunidad, evitando la soledad.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

2.3.- Objetivos.

Los objetivos del servicio son los siguientes:

a) Prevenir la pérdida de autonomía, mantenerla y/o compensar su pérdida. Para eso, se ofrecerá ayuda parcial o total a fin de realizar actividades básicas de la vida diaria para cuidar de sí mismo y/o para actividades instrumentales de la vida diaria.

b) Reforzar el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

c) Reconocer las necesidades que puedan precisar la intervención de otros servicios.

d) Impulsar la integración de las personas usuarias en sus comunidades y evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.

e) Facilitar que puedan vivir en sus domicilios el mayor tiempo posible y con una calidad de vida adecuada, en la medida de lo posible, con lo que se retrasará su ingreso en servicios de alojamiento o en residencias.

f) Ofrecer ayuda a las personas cuidadoras que conforman en el plano social y en el familiar la red de ayuda de las personas usuarias individuales e intentar ayudarles con la carga de trabajo que asumen con su labor de cuidar, considerando, además, que las personas cuidadoras en realidad son mujeres casi en su totalidad, y todo ello para que cuenten con las condiciones adecuadas para su desarrollo personal, profesional y social. Por lo tanto, la ordenanza pretende ayudar en la superación de esa realidad social de escasa equidad.

g) En general, reemplazar, de vez en cuando, a la persona cuidadora principal, cuando dicha persona falte.

h) Ayudar en el cuidado de menores, cuando sus madres y padres o sus tutores no puedan darles el cuidado adecuado.

i) Mejorar el ambiente de convivencia de las familias en crisis a consecuencia de diversos factores psico-sociales y prevenir los riesgos derivados de esos factores.

2.4.- Beneficiarios del servicio.

Las personas usuarias de este servicio tendrán, por lo general, el siguiente perfil: a consecuencia de la pérdida de autonomía y la situación de debilidad, personas y/o familias que precisan ayuda –tanto temporal como permanente– para realizar actividades básicas a fin de poder continuar viviendo en su propio domicilio.

Conforme a lo establecido por el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio es un servicio dirigido a las personas en situación de dependencia o situación de riesgo de padecerla.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

También pueden ser personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas o familias:

- Personas que precisan de ayuda para realizar actividades básicas de la vida y/o actividades instrumentales por las dificultades que tienen para desenvolverse por sí mismas.
- Menores de edad que no pueden ser cuidados por las familias o a las y los que no les pueden dar la atención y los cuidados necesarios.
- Familias o personas con cargas demasiado pesadas, situaciones sociales inestables y/o con problemas como consecuencia de enfermedades físicas y/o psíquicas, que precisan ayuda parcial o integral para actividades de la vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o una enfermedad terminal, que necesitan ayuda de otra persona para actividades de la vida diaria.
- Personas y/o situaciones a las que corresponde recibir la atención de este servicio en opinión del responsable del caso y conforme a sus criterios, autorizados por la Dirección de Servicios Sociales.

2.5.- Tipos de actividad:

1) Información: Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de disponer de información adecuada y suficiente sobre sus derechos y sobre su servicio, por el tiempo necesario y de manera adecuada.

2) Valoración de la continuidad: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizado, con la profundidad correspondiente en cada caso.

3) Ayuda a domicilio: Prestación que ofrece ayuda parcial o total a las personas usuarias en la realización de actividades instrumentales de la vida diaria. Esa ayuda corresponde especialmente a la alimentación, a la ropa y al mantenimiento y la limpieza de las instalaciones del domicilio en el que vive la persona usuaria.

3.1. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN

- Organización y preparación de comidas, incluyendo la limpieza y la recogida de recipientes y utensilios utilizados para ello
- Compra de comida
- Limpiar y secar los recipientes y los instrumentos utilizados

3.2. Relacionadas con la ROPA

- Limpiar la ropa en casa
- Poner la ropa a secar
- Supervisar la ropa
- Organizar y guardar la ropa
- Planchar y doblar la ropa en casa
- Comprar ropa
- Preparar y recoger todos los elementos que se deben utilizar

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

3.3. Relacionadas CON EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL DOMICILIO

- Adecentar la casa
- Limpiar las encimeras con productos adecuados
- Limpiar y recoger los elementos utilizados
- Quitar el polvo
- Limpiar el suelo y pasar el aspirador
- Abrir cortinas y ventanas, airear la casa
- Limpiar el baño
- Limpiar la cocina
- Limpiar los cristales de las ventanas
- Vigilar y sacar la basura
- Limpieza general antes de iniciar el servicio
- Limpiar los espacios de la comunidad de propietarios
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama, y quitarse la ropa sucia

4) Ayuda PERSONAL: Prestación que ofrece la siguiente ayuda parcial o total a las personas usuarias en la realización de actividades instrumentales de la vida diaria. a) actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el cuidado personal, especialmente, levantarse de la cama y acostarse, higiene propia, deambular, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que posibilitan el vínculo con el entorno, especialmente de comunicación (utilizar el teléfono, escribir cartas...) y las necesarias para acceder a la familia y a la comunidad. Se incluye, cuando corresponda, el desarrollo de las habilidades necesarias para llevar a cabo dichas actividades.

4.a Actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el cuidado personal, especialmente, levantarse de la cama y acostarse, higiene propia, comer u otras funciones básicas;

4.a.1. Las relacionadas con LA MOVILIDAD Y LA ADECUACIÓN AL ENTORNO:

- Ayuda para levantarse de la cama, para acostarse o levantarse de la silla, valiéndose de elementos auxiliares técnicos, si los hubiere.
- Ayuda para deambular tanto en casa como fuera de casa (ayuda para ir al baño, de un cuarto a otro, a la escuela, al transporte, a los centros de día, a los centros de salud), valiéndose de elementos auxiliares técnicos, si los hubiere.

4.a.2. Relacionadas con LA HIGIENE PERSONAL:

Limpieza e higiene personal (valiéndose de elementos auxiliares técnicos, si los hubiere; cortarse las uñas, afeitarse, limpiarse el pelo, hidratarse la piel y cambiarse la ropa).

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

4.a.3. Relacionadas con el COMER:

- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los utensilios y los recipientes utilizados

4.a.3. Relacionadas con LA ROPA:

- Ayuda para vestirse y desvestirse
- Preparara la ropa diaria

4. b) Actividades instrumentales, que facilitan la vinculación con el entorno, especialmente las comunicativas (utilización del teléfono, redacción de cartas...) y las necesarias para acceder a la familia y a la comunidad.
En general, las actividades previas relacionadas con las tareas anteriores, la preparación de elementos para llevar a cabo dichas tareas y/o actividades derivadas de ellas.
Especialmente, si corresponde, el desarrollo de las habilidades necesarias para cualquier cometido.

4.b.1) Vinculadas con la relación con la comunidad:

Ayudar a llegar a la guardería, centro educativo, transporte, centro de día, centro de salud, equipamiento comunitario, etc.

4.b.2) Relacionadas con la comunicación con el entorno.

- Ayuda, en el domicilio, para realizar solicitudes, recibir correspondencia, y entender el contenido de cartas y demás.
- Facilitar la comunicación con los bancos, los centros de salud...; tramitar los recursos, solicitar y entregar la comunicación, etc.

4.b.3) Relacionadas con la SALUD:

Comprar medicamentos prescritos por el médico (de toma oral), controlarlos y supervisar que se toman debidamente.
Control y seguimiento de las citas con el médico.

4.b.3) Relacionadas con el cuidado:

Ayuda para desenvolverse en los servicios para menores en el entorno comunitario, y otros cometidos sobrevenidos cuando se lleva a cabo el cuidado del menor.

5) Ayuda social: servicio específico de los servicios sociales, propio, mediante el cual las personas pueden desenvolverse mejor por sí mismas con un profesional cualificado y pueden participar en una relación de colaboración para integrarse socialmente.
Posibilita que la persona usuaria pueda analizar su situación, concrete los objetivos que tiene sobre el mantenimiento o desarrollo de su nivel de autonomía e integración social y que disponga

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

de una persona de referencia para el cumplimento de esos objetivos, persona mediante la cual recibirá las siguientes ayudas a lo largo del proceso:

a. instrumental (información para acceder tanto a recursos y servicios de otros sistemas como a redes sociales/familiares, orientación y mediación).
b. emocional (reducción del daño, apoyo, protección emocional y orientación en situaciones de crisis…).
c. educativa (actividades básicas para la vida diaria y para promoción de la integración social, adquisición de habilidades para realizar tanto actividades instrumentales como actividades avanzadas, cambio de comportamientos…).
d. vinculada con las relaciones (audición activa, adquisición de habilidades para realizar o mantener las relaciones sociales y/o las relaciones personales, crear oportunidades para establecer relaciones).

La intensidad de la ayuda social puede cambiar según las necesidades de la persona. Así, pueden plantearse recorridos que permitirán cambiar la intensidad de la necesidad de ayuda de la persona usuaria (siempre teniendo en cuenta que lo deseable es reducir la intensidad).

6. Otras actividades COMPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS:

- Limpieza general de los domicilios que tienen graves problemas de higiene.
- Vaciar y limpiar viviendas con graves problemas de higiene y salubridad.
- En respuesta a situaciones especiales, podrán llevarse a cabo otras actividades que se consideran imprescindibles para lograr los objetivos del servicio, si así lo proponen las y los técnicos de trabajo social y si la Dirección de Servicios Sociales autoriza expresamente esas actividades.

7. Actividades FUERA DEL SERVICIO:

Las siguientes actividades se consideran fuera del servicio de ayuda a domicilio:

- Ayuda personal de personas que los servicios técnicos municipales no consideran beneficiarias del servicio, aunque vivan en la misma vivienda.
- Ayuda a domicilio que beneficia directamente a personas que no se consideran beneficiarais del servicio, aunque vivan en la misma vivienda.
- Actividades del ámbito de la salud que exigen preparación específica, tales como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, sondas y tratamiento de postillas, administración de medicamentos que exigen conocimiento específico, y similares.
- Realización de grandes reparaciones en la vivienda: pintado, etc.

Artículo 6. Modificación del servicio: servicio de descanso

Servicio de descanso para la persona cuidadora principal; incluyendo provisionalmente en el SAD a la persona en situación de dependencia o que corre riesgo de estarlo, o incrementado temporalmente la intensidad de la ayuda que se ofrecía hasta ese momento en ese servicio.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

La ayuda a domicilio se ofrecerá en el domicilio de las personas beneficiarias o de sus familias, y siempre dentro del municipio de Ikaztegieta.
Teniendo en cuenta que la persona beneficiaria puede vivir turnándose en viviendas de sus familiares, podrá recibir el servicio en más de una vivienda, pero siempre dentro del municipio de Ikaztegieta.

3.1.- Días de atención

Por lo general, el servicio se dará durante todos los días del año, conforme a las pautas técnicas.

3.2.-Intensidad del servicio

Los límites temporales del servicio se determinarán conforme a la evolución individual de las necesidades de las personas usuarias. Se dará, como máximo, una ayuda de veintiocho horas semanales. Ese máximo podrá distribuirse con flexibilidad, siempre y cuando según los criterios de las y los profesionales esa flexibilidad sea necesaria para completar y/o sustituir los cuidados que faciliten y/o posibiliten a las personas usuarias continuar en sus casas.

Las horas se distribuirán en intervalos que no serán inferiores a 15 minutos, y en cada entrada el servicio tendrá una duración mínima de 30 minutos, entendiendo que cada hora o intervalo facturados se corresponde al tiempo empleado en el trabajo.

3.3-Horarios de la ayuda

El horario del servicio es flexible, y se dará, mayormente, en horario comprendido entre las 07:00 y las 22:00.

Con todo, el horario del servicio podrá ampliarse, conforme a la valoración técnica, siempre dentro de unos límites.

- Respecto a la ayuda personal, el horario será determinado por las y los técnicos municipales, teniendo en cuenta los horarios habituales y las necesidades de las personas solicitantes de la ayuda.
- Para los servicios correspondientes a la ayuda a domicilio y a la ayuda social, las y los técnicos municipales determinarán el horario junto con la empresa que preste el servicio, conforme a los horarios de las y los trabajadores que presten esos servicios.

4.- OBLIGACIONES DEL ORGANISMO ADJUDICATARIO

4.1.- Cometidos facilitados desde los servicios sociales y cumplimiento del reglamento del servicio

Desde el departamento municipal de servicios sociales se determinarán las características de cada servicio (duración y prestaciones).
El organismo adjudicatario deberá cumplir los cometidos facilitados desde los servicios sociales y deberá seguir las modificaciones que se le faciliten (intensidad, servicios, personal, etc.).

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

4.2.- Obligaciones de las y los trabajadores de la empresa

1. Serán trabajadoras y trabajadores de la empresa los siguientes:

Responsable de empresa. Deberá coordinar, hacer seguimiento y supervisar el trabajo que realicen las personas ayudantes a domicilio, planificará y gestionará las sustituciones, adjudicará los servicios según las indicaciones de la o el técnico responsable del servicio (perfil, horarios y cometidos de las y los trabajadores que dan atención directa), y realizará el transporte entre servicios, los partes informativos de las incidencias y el seguimiento de los servicios adjudicados, todo ello a fin de asegurar la calidad. Para ello, deberá celebrar al menos una reunión al mes con las y los trabajadores adscritos al servicio en Ikaztegieta.

Ayudante a domicilio. Cumplirá las tareas que se le han asignado para la atención de las personas beneficiarias, ciñéndose al horario y a los objetivos.

Ni las y los trabajadores que presten el servicio, ni la empresa adjudicataria podrán aceptar ningún tipo de donación o pago suplementario, fuera de lo establecido en el parágrafo anterior. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria cuidar de que esa condición se cumpla.

Ambos profesionales deben poseer la formación y la titulación que establece la ley para el cumplimiento de los cometidos.

4.3.- Equipamiento, materiales y soportes técnicos

A fin de que las relaciones con las y los técnicos del departamento resulten más sencillas, la adjudicataria deberá tener en funcionamiento el correo electrónico y el teléfono por la mañana y por la tarde, de lunes a viernes. Mediante esa comunicación diaria, se informará de los inicios de servicio, así como de los nuevos servicios, las bajas, las interrupciones de servicio o las incidencias.

La persona representante de la empresa será la citada persona responsable de la oficina, así como responsable directa de las actividades llevadas a cabo, y deberá poseer formación necesaria para ello. Así mismo, hablará de vez en cuando con la o el técnico de ayuda a domicilio del Departamento de Servicios Sociales del ayuntamiento.

La empresa que preste los servicios deberá contar con todos los recursos necesarios para prestar la ayuda adecuadamente a las personas beneficiarias del servicio.

La empresa que preste ayuda a domicilio deberá contar con los siguientes documentos y soportes, y el Departamento de Política Social podrá recabar la información correspondiente en cualquier momento:

a) Recopilará los datos administrativos y técnicos de las personas que reciben ayuda a domicilio en un archivo y el Departamento de Política Social tendrá derecho a acceder a él. Los contenidos serán los siguientes:

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

- Identificación. Datos desglosados según el sexo.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio del servicio.
- Tipo de servicio.
- Intensidad del servicio
- Cometidos propios del servicio.
- Modificaciones sufridas por el servicio.
- Incidencias ocurridas en el servicio.
- Modificaciones sufridas por la persona usuaria.
- Notificaciones realizadas a las personas responsables municipales que se ocupan del caso.
- Fecha de finalización del servicio.

b) Libro de sugerencias.
c) Libro de reclamaciones.
d) Soportes documentales, para notificar la información interna (incidencias, control del horario y de la actividad, etc.), para elaborar informes descriptivos y para comunicarse con las personas usuarias.
e) Hoja de procedimiento. Se describirán con detalle los modelos de atención directa, procedimientos y modos de actuación necesarios para dar ayuda a domicilio de manera adecuada.

4.4.- Detalles sobre la prestación del servicio

***a) Cercanía*:** la persona ayudante que preste el servicio hará la menor distancia posible de domicilio en domicilio.
b) *Rotación*: cambiar lo menos posible a la persona ayudante que debe prestar el servicio e intentar también mantener fijo el horario.
c) *Confidencialidad:* la entidad adjudicataria tomará todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre la Protección de Datos de Carácter Personal.
d) *Intimidad:* las personas ayudantes y cualquier otra u otro trabajador o profesional de la empresa no podrán entrar en el domicilio de las personas beneficiarias si la persona titular no está presente.
e) *Idoneidad*: en el momento de adjudicar el servicio, se deberá considerar que no hay vínculo familiar entre la persona adjudicataria y la persona ayudante.

4.5.- Inicio del servicio: contando a partir de la recepción del documento de alta, la entidad adjudicataria deberá iniciar el servicio dentro del plazo de 3 días laborales, y en los casos considerados como de gran urgencia, entre 12 y 24 horas.
La persona coordinadora de la empresa adjudicataria recibirá de manos de las y los técnicos del Departamento de Servicios Sociales la solicitud de alta. En dicha solicitud, se recogerán los aspectos de la persona usuaria (cometidos, horarios, hábitos, etc.) y los detalles del servicio. Los destinos del servicio se detallarán en el Plan Individualizado de Cometidos. Según los datos y la orden de alta (alta, baja provisional, baja definitiva, reinicio) se realizarán los ajustes necesarios y se concederá el servicio a la persona ayudante más adecuada.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

Para comenzar a prestar el servicio, primeramente se avisará por teléfono o de manera telemática a la persona usuaria, y posteriormente se realizará el acto de presentación de la persona ayudante (es conveniente que esté presente algún familiar suyo o incluso alguna persona ayudante). En esa visita se aclararán la intensidad del servicio, el horario, los cometidos, las obligaciones y demás asuntos de interés.

Además, las que cuenten con trabajadoras y trabajadores que tengan a su cargo personas que no se puedan mover de la cama o que puedan resultar peligrosas por razones determinadas dispondrán de ayuda, y realizarán el trabajo por parejas. Para ello, se deberá realizar previamente la valoración técnica por parte de la persona coordinadora del servicio.

4.6.- Seguimiento del servicio

Para realizar el seguimiento del servicio, la comunicación entre el Departamento de Política Social y la empresa adjudicataria será continua.
Cualquier cosa que ocurra durante la prestación del servicio, deberá ser notificada directamente al departamento, y no se intentará solventar la situación entre la trabajadora o el trabajador y la empresa, o la trabajadora o el trabajador, la empresa y los familiares, sin que la persona responsable del servicio no esté al corriente de ello. Deberán ser notificadas en el plazo de 12 horas hábiles desde que ocurra la incidencia que afecta al servicio, y habrá que facilitar detalles de dichas incidencias, si afectan al servicio por su gravedad o su alcance.

Aproximadamente en el plazo de un mes desde el inicio, se evaluarán el Plan Individualizado de Cometidos y la relación entre la persona usuaria y la persona ayudante, y, si es el caso, se valorará si procede continuar con el servicio o se debe cambiar de persona ayudante. Así mismo, se revisarán los objetivos y los cometidos especificados, y, conforme a lo logrado, se mantendrán o se adaptarán.
Las vías de comunicación entre los servicios generales de la empresa adjudicataria y las personas ayudantes a domicilio tienen que estar en marcha durante todas las horas del servicio, valiéndose para ello del protocolo y de los sistemas de comunicación que garantizan dicha comunicación.

La empresa adjudicataria se esforzará para que haya los menos cambios posibles en la atención de las personas usuarias (horarios, días de servicio...), a fin de que las familias de las personas beneficiarias no sufran desorientación ni trastornos. Si la entidad considera que es conveniente realizar algún cambio en el servicio, deberá comunicárselo expresamente al departamento, exponiendo la razón de su propuesta, ya que será el propio departamento el que decida en última instancia.

Cuando así corresponda, la persona coordinadora de la empresa ayudará a la persona ayudante a domicilio en su primer día de servicio.

Por razones de higiene, la entidad adjudicataria facilitará ropas de trabajo adecuadas (delantales, guantes) y calzado adecuado a las y los trabajadores, para que nos sean las que llevan puestas cuando vienen a trabajar.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones que están en vigor en el ámbito de la seguridad e higiene laboral, y quedará bajo su responsabilidad todo lo referente a los accidentes laborales de las y los trabajadores de la empresa. Así mismo, al objeto de garantizar el derecho sanitario de las y los trabajadores que prestan su ayuda a las personas enfermas con enfermedades infeccioso-contagiosas peligrosas para la salud, los servicios municipales informarán de la situación a la empresa, que a su vez tendrá al corriente a las y los trabajadores, exponiéndoles las medidas de protección individual y facilitándoles los medios de protección (guantes, máscara…).

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

En lo que respecta a las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa debe asegurar los productos de ayuda (sean productos adquiridos por uno mismo, sean productos facilitados por las entidades públicas) que están al servicio de las personas usuarias en los domicilios de las personas beneficiarias, prestando ayuda a las familias, para que ellas también utilicen esos productos. Además, deberán informar de la situación de esos productos, si son adecuados y si funcionan correctamente. Facilitarán esa información a la persona coordinadora del servicio, y entonces se valorará si es necesaria la intervención de los servicios sociales para cambiar o reparar los productos.

Serán responsabilidad de la empresa adjudicataria la calidad técnica de los trabajos que ella proporciona y las prestaciones y servicios facilitados, así como los efectos que tienen los servicios en la administración y en terceros, y también las omisiones, errores, métodos inapropiados y consecuencias negativas.
La empresa quedará exenta de responsabilidad cuando los errores detectados sean consecuencia directa de una orden de la administración o de las condiciones impuestas por ella misma.
La empresa adjudicataria queda obligada a controlar que las y los trabajadores ayudantes acuden al trabajo y a asegurar que llegan a la hora. Así mismo, en caso de recibirse quejas por puntualidad e incumplimiento de jornada, deberá investigar lo ocurrido y actuar en consecuencia.

4.7.- Detalles sobre los protocolos de actuación

Pueden ocurrir situaciones extraordinarias y graves que exijan una intervención inmediata a la hora de prestar el servicio. Por ello habrá que poner en marcha, precisamente, un protocolo de actuación que corresponda a cada situación:

- Baja laboral de la persona ayudante
- Emergencia médica de la persona usuaria
- Ausencia de la persona usuaria de su domicilio (vacaciones, ha sido hospitalizada, está en casa de otro familiar, etc.). Si la persona ayudante llega al domicilio y si la persona usuaria no está allí presente (si la persona usuaria no está en el domicilio en el horario acordado para recibir el servicio), se considerará como si no hubiese abierto la puerta.
En estos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora de servicio entera y la persona usuaria deberá abonar la proporción correspondiente, si el hecho no ha ocurrido a consecuencia de una situación repentina (hospitalización o similares).
Además, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación para cuando la persona usuaria no está en su domicilio.
Intentará ponerse en contacto con la persona usuaria o con la familia, a fin de conocer cuál es la razón de que no esté en el domicilio. Una vez aclarado por qué no está en casa, se continuará prestando el servicio, se interrumpirá provisionalmente o se propondrá la baja del servicio o la interrupción definitiva, según el caso.

- Fallecimiento.
- Casos de violencia doméstica y de violencia machista.
- Casos de acoso.
- Otros tipos de emergencia que puedan ocurrir.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

4.8.-Control y evaluación

1. Será la o el técnico del departamento responsable del servicio de ayuda a domicilio quien confirme que se presta el servicio y que es de calidad.
2. La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá facilitar la siguiente información a los servicios del departamento:

CUANDO SEA PRECISO:

▪ Se deberán reseñar las incidencias que ocasionen la modificación del servicio dentro de un plazo de 12 horas, contadas a partir de que se tenga conocimiento de la incidencia.
▪ Deberán reseñarse inmediatamente todos los sucesos que por su gravedad puedan alterar el servicio prestado.

CADA MES (para el día 10 del mes siguiente)

- Informe sobre los nuevos casos.
- Datos desglosados según el sexo.
- Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias habidas durante el mes, así como un resumen de las respuestas que han recibido.
- Documentación necesaria para facturar el servicio y abonar, en la que se incluirán: datos de la personas usuaria, tipo de servicio y su intensidad, número de horas mensuales según la atención ofrecida, y coste total del servicio por cada persona usuaria, diferenciando el importe correspondiente al IVA.

CADA AÑO

a) La empresa adjudicataria deberá hacer valoraciones en los domicilios en los que se preste el servicio, al menos una vez al año. Por lo tanto, el informe final que se debe elaborar cada año deberá recoger, por una parte, el resumen de las inspecciones realizadas, señalando los días de las inspecciones, y, por otra, un informe de estudio que incluya a todos los domicilios. Datos desglosados según el sexo.

b) Informe anual: un informe social por cada domicilio atendido, y un informe de estudio que incluya a absolutamente todos los domicilios. Datos desglosados según el sexo.

3.- La entidad adjudicataria queda obligada a preparar todos los informes y datos que las y los técnicos de los servicios de ayuda a domicilio les soliciten sobre los diferentes servicios, en los formatos que el departamento requiera.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

4.9.- Otros aspectos

1.- Los servicios contratados estarán sujetos a la inspección y vigilancia de la administración en todo momento. Las y los trabajadores que tienen la responsabilidad de la inspección y el propio departamento, si es el caso, podrán ver cualquier información referente a la organización del servicio, y la entidad adjudicataria queda obligada a facilitar toda información que se le solicite.

2.- Las y los técnicos responsables de la ayuda a domicilio organizarán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los responsables de las entidades adjudicatarias, a fin de recoger información y documentación sobre la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

3.- La empresa adjudicataria debe garantizar una formación continua a las personas ayudantes a domicilio, asistiendo a cursos de reciclaje profesional.

4.- El tiempo empleado por las personas ayudantes para ir a los domicilios de las personas usuarias será a cuenta de la empresa contratista. Los tiempos para ir de un domicilio a otro no estarán incluidos dentro del tiempo que las y los técnicos del departamento han calculado para prestar el servicio. La empresa debe ajustar adecuadamente los tiempos de los desplazamientos, a fin de que los servicios de ayuda y las personas usuarias no resulten perjudicadas.

5.- La persona adjudicataria deberá facilitar sin derecho a pago suplementario los servicios que se estimen necesarios para desarrollar y cumplir adecuadamente el contrato, tales como la asistencia a reuniones laborales o reuniones de carácter informativo.

6.- La entidad adjudicataria deberá tomar medidas técnicas y organizativas en torno a los servicios contratados, al objeto de garantizar la confidencialidad de todos los datos que pueda conocer la persona adjudicataria y la intimidad de las personas usuarias, y está obligada a guardar el secreto profesional sobre esos datos. Si no guarda dicho secreto profesional, la persona adjudicataria deberá abonar daños y perjuicios tanto al ayuntamiento como a las personas usuarias perjudicadas. Si la empresa adjudicataria tiene que utilizar datos que han recibido tratamiento automatizado, deberá cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

7.- Las y los trabajadores que prestan el servicio y la empresa adjudicataria no aceptarán ni donaciones ni pagos suplementarios por parte de la persona beneficiaria del servicio. La empresa adjudicataria se ocupará de que no se vulnere esa obligación.

5.- PERFILES LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística

1.- El servicio se deberá ofertar respetando y facilitando a las personas usuarias y, en general, a la ciudadanía su derecho a recibir dicho servicio en las dos lenguas oficiales y a utilizar las dos lenguas. Para eso, el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá saber euskera, de manera que pueda dar el servicio adecuadamente en dicha lengua.

Diligentzia: Nik Idazkariak jartzen dut horrela jasota gera dadin baldintza plegu hau, 2023ko martxoaren 29an udalbatzaren erabaki bidez onartua izan dela.
Ikaztegieta, 2023ko marxoaren 30a.

2.- La empresa adjudicataria deberá garantizar que dará el servicio en euskera, si la persona usuaria indica que así lo desea. Para ello, pondrá a disposición trabajadoras y trabajadores capaces de dar el servicio en euskera.

6.- REQUISITOS SOBRE LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Esta contratación deber cumplir obligatoriamente los criterios contenidos en la Ley 4/2005 para la igualdad entre mujeres y hombres. Por lo tanto, se debe tomar en consideración la perspectiva de género en todo momento, a la hora de llevar a cabo el trabajo contratado.

Se deberán aplicar criterios de lenguaje no sexista en todos los documentos utilizados (escritos de presentación del programa, textos de los cuestionarios, informes, etc.).

En el mismo sentido, se considerará la perspectiva de género en el diseño y ejecución del contrato, así como en el diagnóstico y en los objetivos, las actividades y la evaluación.

Así mismo, la justificación final debe recibir una memoria sobre el impacto de género, desglosando los indicadores, los datos y la situación según el sexo de las personas usuarias y beneficiarias.