EZKIO-ITSASO
UDALA
20709 (Gipuzkoa)

BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

EZKIO-ITSASOKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAREN ZERBITZUA ESLEITZEKO

1- XEDEA

Baldintza teknikoen pleguaren xedea, Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua esleitu ahal izateko izapide teknikoak ezartzea da, betiere, hau arautzen duen udal araudia, dagokion Gipuzkoako Aldizkari ofizialean argitaratua eta bestelako araudi legala kontutan izanda.

2.- EDUKIAK

Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuak ondorengo jarduera eta ekintzen burutzea jasotzen du:

2.1. Etxeko laguntzako jarduketak

a) Elikadurarekin lotutakoak:

— Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne.

— Janaria erostea.

— Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea.

b) Arroparekin lotutakoak:

Arropa etxean garbitzea.

— Arropa lehortzen jartzea.

— Arropa gainbegiratzea.

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS

PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO EZKIO-ITSASO

1- OBJETO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es establecer las determinaciones técnicas precisas para la adjudicación del Servicio de ayuda domiciliaria, conforme al Reglamento municipal que lo regula, publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa correspondiente y demás normativa legal.

2.- CONTENIDO

En el Servicio de ayuda domiciliaria comprende la ejecución de las siguientes actuaciones y labores:

2.1. Actuaciones de apoyo doméstico

a) Relacionadas con la alimentación:

— Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.

— Compra de alimentos.

— Limpieza y secado de los utensilios utilizados.

b) Relacionados con el vestido:

Lavado de ropa en el domicilio.

— Colgado de ropa para que se seque.

— Repaso de la ropa.

— Ordenación y guardado de la ropa.

— Arropa antolatzea eta gordetzea.

— Arropa etxean lisatzea eta tolestea.

— Arropa erostea.

— Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

c) Etxebizitzaren mantentzearekin lotutakoak:

— Etxea txukuntzea.

— Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea.

— Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.

— Hautsa kentzea.

— Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea.

— Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea.

— Komuna garbitzea.

— Sukaldea garbitzea.

— Leihoetako kristalak garbitzea.

— Zaborra zaintzea eta ateratzea.

— Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra.

— Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea.

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

2. 2. Laguntza pertsonaleko jarduketak

Eguneroko bizimoduaren oinarrizko jardueretan, laguntza pertsonaleko jarduketak honako hauek dira:

- Garbiketa eta higiene pertsonala, bere arropa eta ohea aldatzea barne.
- Ohetik jaiki, oheratu eta eserlekutik altxatzen laguntzea.

— Planchado y doblado de ropa en el domicilio.

— Compra de ropa.

— Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

— Poner en orden la casa.

— Limpiar las superficies con los productos adecuados.

— Limpiar y recoger elementos utilizados.

— Quitar el polvo.

— Fregar suelos y pasar la aspiradora.

— Abrir cortinas y ventanas, airear.

— Limpiar cuarto de baño.

— Limpiar cocina.

— Limpiar los cristales de ventanas.

— Supervisar y bajar la basura.

— Limpieza de choque previa al inicio del servicio.

— Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as.

— Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.

2.2. Actuaciones de apoyo personal

Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer.

- Jantzen eta jaten laguntzea.
- Sendagileak adierazitako ahotik hartu beharreko sendagaiak har ditzaten kontrolatu eta horren gaineko jarraipena egitea.
- Laguntza ematea etxean barrena mugi dadin.
- Etxetik kanpo laguntzea izapide pertsonaletan:bankuan, osasun arloan, baliabideak izapidetzen, dokumentazioa eskaut eta ematen.
- Laguntzea etxetik kanpoko lekualdaketetan, baina beti helbidearen ingurunean: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuetarako garraioa, etab.

Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

4.a. Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

4.a.1. Mugikortasunarekin eta Ingurunean Moldatzearekin loturikoak:

— Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

— Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.a.2. Garbitasun Pertsonalarekin loturikoak:

Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala

- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, trasporte centros de servicios sociales especializados, etc.

4. Atención personal: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

4.a. Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.

4.a.1. Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:

— Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.

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

4.a.2. Relacionados con la higiene personal:

Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado,

hidratatzea eta arropak aldatzea).

4.a.3. Jatearekin loturikoak:

— Jateko laguntza.

— Edateko laguntza.

— Janaria berotzea.

— Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea.

4.a.4. Jantziekin loturikoak:

— Janzteko eta eranzteko laguntza.

— Eguneroko arropa prestatzea.

4.b. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.

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

Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

4.b.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

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

4.b.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

— Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.

— Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa)..

4.a.3. Relacionadas con el comer:

— Ayuda para comer.

— Ayuda para beber.

— Calentar la comida.

— Limpiar y recoger los elementos utilizados.

4.a.4. Relacionadas con el vestido:

— Ayuda para vestirse y desvestirse.

— Preparación de la ropa diaria.

4.b. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.

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

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

4.b.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:

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

4.b.2. Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.

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

— Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

4.b.3. Relacionados con el mantenimiento de la

4.b.3. Osasunarekin loturikoak:

Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.

Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.

4.b.4. Zaintzarekin loturikoak:

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

5. Gizarte laguntza: Gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

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

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

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

c) Hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...).

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

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke

salud:

Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.

Control y seguimiento de las citas médicas.

4.b.4. Relacionados con la guarda:

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

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

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

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

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

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

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

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona

pertsonaren beharrizanen arabera. Horrela, erabiltzailearen 20709 laguntza beharrizanaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak plantea litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela desiragarria).

6. Beste jarduera osagarri edo ezohiko batzuk:

— Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.

— Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.

— Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

6. Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

— Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.

— Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.

— Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

2.3 Bestelako jarduketa osagarriak edo ohiz kanpokoak

Egoera berezien arabera bestelako jarduketak ere egin ahal izango dituzte, betiere hauek ezinbestekotzat jotzen badira zerbitzuaren helburuak lortzeko:

- Zerbitzu arautua ezarri baino lehenago, garbiketa orokorrak egitea higiene arazo larriak dituzten etxebizitzetan.
- Osasun agintariekin elkarlanean, higiene eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea.
- Bestelako jarduketak, betiere Udal Gizarte Zerbitzuek espresuki baimentzen badituzte.

2.4 Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduketak

Hasiera batean kasua aurkeztea, horren helburua bere ezaugarriak, garatu beharreko eginkizunak eta programa ezagutzea izanik, eta baita interesgarria dela irizten dioten beste edozein datu ere.

2.3. Otras actuaciones complementarias o excepcionales

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales Municipales.

2.4. Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime de interés.

2.5. Baztertutako jarduketak

Honako hauek etxez etxeko laguntzako programatik kanpo dauden jarduketak dira:

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

— Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.

— Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.

— Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.

— Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.

Udal zerbitzu teknikoek prestatutako txosten sozialean jasota ez dauden zeregin guztiak.

2.5. Actuaciones excluidas

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes: Se consideran actuaciones excluidas del servicio de ayuda domiciliaria las siguientes:

— Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

— Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.

— Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.

— Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.

Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

2.6. Onuradunari zerbitzuaren prestazioa hasi, bukatu eta aldatzea

Etxez etxeko laguntzako programa hasi, aldatu eta bukatzeko erabakia Itsasondoko Udalaren esku egongo da, eta horren berri onuradunari zein berau eskaintzeaz arduratzen den enpresari emango zaie.

2.6. Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

Corresponderá al Ayuntamiento de Itsasondo la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

2.7 *Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako*

2.7 *Variante del servicio: Servicio de respiro.*

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

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

3. EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian (ingurunean) emango da, Itsasondoko udalerrian.

1. Laguntza emateko egunak.

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

2. Zerbitzuaren intentsitatea.

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

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

3. Laguntzaren ordutegiak.

Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki,

4. CARACTERÍSTICAS

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

1. Días de atención.

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

2. Intensidad del servicio.

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

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

3. Horarios de atención.

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 07:00 a 22:00 horas.

07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da.

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

— Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.

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

- Laguntza pertsonaleko jardueretan udal teknikariak ezarriko du ordutegia, eskatzailearen ordutegi ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.
- Gainerako laguntza zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, zerbitzua eskaintzen duen erakundearekin batera. Zerbitzua ematen duen langileak duen ordutegiaren arabera antolatuko da arreta emateko ordutegia.

Erakunde adjudikazioduna zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak hilero aurkezteaz arduratuko da. Agiri horietan erabiltzailearen datuak, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua eskainitako arreta motaren arabera eta horren zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko jasoko dira, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

Halaber, erakunde adjudikaziodunak hilabete bakoitzean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda hilero emango du, baita emandako erantzunaren laburpen txikia ere.

Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragin duten gorabeherak, berau ezagutzen denetik lehen hamabi (12) ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte, eta larriak direlako edo bere ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas

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

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

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

- En los servicios de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.
- En los demás servicios de apoyo, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

Asimismo la entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras doce (12) horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que

dezakeen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

4. ANTOLAKETA

A- Erakunde adjudikaziodunaren betebehar teknikoak.

1. Erakunde adjudikaziodunak Gipuzkoan bulegoa izango du, erakundearen egoitza alegia, eta honek hurrengo baliabide teknikoak izango ditu:

- Programa egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak.
- Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab., zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak.
- Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia.
- Premia/larrialdiko egoeretarako baliabide teknikoak.

Adierazitako materialaz gain, zerbitzua eskaintzen duen erakundeak bere erabiltzaileei arreta zuzena bermatzeko beharrezko jotzen den beste edozein material mota ere eduki beharko dute.

Horren buru, erakundearen ordezkari eta jarduketa guztien arduradun zuzen gisa, eginkizun hau garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona egongo da, honek aldian-aldian Udal arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu.

2. Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, erakunde adjudikaziodunak posta elektroniko, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izango du goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua

por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

4. ORGANIZACIÓN

A- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1. La entidad adjudicataria contará con una oficina en Gipuzkoa, sede o sucursal de la entidad, la cual deberá contar con los medios técnicos siguientes:

- 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 prestar.
- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los/las usuarios/as de la entidad prestataria.

Al frente de la misma 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 responsables técnicos municipales.

2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria 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.

etxen dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko.

3. Enpresa adjudikaziodunaren zerbitzu nagusiek etxez etxeko laguntzaileekin dituzten komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan erabilgarri egon beharko dira, protokolo baten eta komunikazio hori bermatzen duten zerbitzuen bitartez.

4. Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera edo/eta, kasuaz arduratzen den Udal Gizarte Langileari zuzenean jakinarazi behar diote, horrela, ez dute saiatu behar berau etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bien eta familiaren artean konpontzen adierazitako Udal langileari horren berri eman gabe.

5. Erakunde mailegariak zerbitzuaren prestazioari zazpi eguneko epearen barruan, Udal zerbitzu teknikoen aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera, ekin beharko dio. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute.

6. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialen edozeinetan.

7. Pertsona onuradunak bere etxeetara eramateko erabilitako denbora kontratistaren kontura joango da. Lekualdaketak ez dira sartzen Udal zerbitzu teknikoek zerbitzua eskaintzeko estimatutako denboraren barruan.

8. Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek

3. Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

4. Cualquier incidencia y/o variación que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la Trabajadora Social municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora municipal señalada.

5. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

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

7. Correrá a cuenta del/de la contratista 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.

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

azken buruan erabakiko du.

9. Erakunde adjudikaziodunak Udal zerbitzu teknikoek eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatu behar ditu zerbitzuei dagokienez, horiek, gainera, Udalak behar dituen formatuetan emango ditu.

10. Erakunde adjudikaziodunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolatzekoak hartu beharko ditu.

11. Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan egon ezean. Kasu berezietan, gizarte zerbitzuek hala adierazita eta pertsona titularraren baimenarekin, enpresari etxera sartzeko baimena emango zaio.

12. Zerbitzuaren segurtasuna bermatzeko langile guztiak behar bezala identifikatu beharko ditu. Erakunde adjudikaziodunak sistema bat proposatuko du uneoro zerbitzua ematen duen pertsonaren identifikazioa bermatzeko eta Itsasondoko Gizarte Zerbitzuek honen berri izateko.

13. Hilabetero erabiltzaile guztien zerrenda aurkeztu beharko du, emandako zerbitzu mota, arreta egunak eta orduak eta zerbitzua eman duten langileak. Bestalde sortu diren zailtasun edo aldaketen berri ere emango da.

14. Erabiltzaileei zerbitzua behar bezala eskaini ahal izateko, beharrezkoak diren laneko bilera edo/eta bilera informatiboetara joatea, ordainketa osagarririk gabe.

15. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izan beharko du:
    - Barnekoa. E/L enpresaren arduradunekin harremanetan egotea zerbitzua eskaintzen duten denbora osoan zehar,

quien decidirá en última instancia.

9. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

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

11. En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo. En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

12. En orden a la seguridad de los servicios, la entidad adjudicataria deberá identificar perfectamente a todo el personal. Así también, propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio y comunicarlo a los Servicios Sociales de Itsasondo.

13. Presentar mensualmente el listado con todos los usuarios, tipos de atención realizada, días y horas de atención, y trabajadora que presta el servicio. Por otra parte, comunicará las dificultades surgidas y los cambios habidos.

14. Para prestar adecuadamente el servicio a los beneficiarios, las reuniones necesarias y/o acudir a la reuniones informativas, sin derecho de pago suplementario.

15. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la

(7:30-22:00).

Kanpokoa. Gizarte Zerbitzuen Arloarekin, 8etatik 15etara.

16. Etxez etxeko laguntzaren erakunde mailegariak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu:

a) Fitxategi bat, Udalak honetara jotzeko eskubidea izango duena, eta bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskabide-data.
- Zerbitzua eskaintzen hasteko data.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak.
- Zerbitzua eskaintzean gertatutako gorabeherak.
- Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- Kasuaren Udal arduradunei egindako komunikazioak.
- Prestazioa bukatzeko data.

b) Dokumentuzko euskarriak barneko informazioa helarazteko (gorabeherak, ordu-kontrola eta jarduerarena, etab.), deskribatzeko txostenak prestatzeko, eta erabiltzailearekin harremanetan jartzeko.

c) Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, etxez etxeko laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.

prestación de los servicios:

- Interno. Comunicación de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio (7:30-22:00 horas)
- Externo. Con los servicios sociales municipales de 8:00 horas a 15:00 horas.

16. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a) Un fichero donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los/las usuarios/as de la ayuda domiciliaria:

- Identificación.
- Número de expediente.
- 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 del/de la usuario/a.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha finalización de la prestación.

b) Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.

c) Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos

EZKIO-ITSASO
UDALA
20709 (Gipuzkoa)

y modos de actuar en una correcta prestación de la ayuda domiciliaria.

B- Kontrola.

1. Udal langile teknikoek emandako zerbitzuen kalitatea eta gauzapena baieztatuko dituzte.

2. Erakunde adjudikaziodunak, bere langile teknikoen bidez, eta Udalak horretarako emandako sistema informatikoaren bidez, hurrengo informazio dokumentatua Udal zerbitzuei eman beharko die, eta horren maiztasuna honakoa izango da:

   UNEAN-UNEAN:

   - Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragiten duten gorabeherak lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte horien berri jasotzen dutenetik aurrera.
   - Bere larritasun edo ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

   HILEKOA (hurrengo hilaren 10. egunerako):

   - Eskainitako zerbitzuak fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak, hauetan erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzuaren orduak eta zerbitzu mota.

   Aurreko hiletik aldaketarik balego:
   - Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen kontratuak, hauetan kontratu mota, hasteko eguna eta bere iraupena ageriko dira, baita lanaldia ere.
   - Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen TC2 dokumentua.
   - Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza.
   - Kontratatutako langileak, asignatutako zerbitzuak eta zereginak adierazita.

   URTEKOA :

   - Urteko auditoria egiten duten

B- Control.

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

2. 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 doce (12) horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
   - Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

   MENSUAL (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 del usuario, horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y tipo de servicio.

   Si hay cambios respecto al mes anterior:
   - 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

enpresak erabakiko du.

3. Enpresek oso gailu bizkorrak aurreikusi behar dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz ematea ahalbidetzen dutenak. Udalak, bestaldetik, sistema bereziak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuaren gainean komenigarritzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Udalak proposatuta kontrolatzeko sistema berriak ezarri behar badituzte, enpresek hauek egokitzeko denbora nahikoa izango dute.Gailu eta sistema hauek, Udalak bere garaian dituenekin bateragarriak izan beharko dira, hauek informatikakoak edo bestelako izaerakoak izanik ere.

4. Kontratutako zerbitzuen gainean, uneoro, Udal administrazioak ikuskapen eta zaintza eraman ahal izango ditu. Honek, edozein momentu eta lekutan, egoki deritzen langile eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta Udalak berak beharrezko izanez gero, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztiak eskuratzeko aukera izango dute, eta erakunde adjudikazioduna eskatzen dioten informazio guztia ematera behartuta dago.

5. Udalaren langile tekniko arduradunek hiru hilean behin gutxienez bilerak eta jarraipena egiteko bestelako sistemak sustatuko ditu erakunde adjudikaziodunaren arduradunekin batera, eta horren helburua zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzea eta jarduketak koordinatzea da.

5.GIZA BALIABIDEAK

Enpresa adjudikaziodunak behar dituen giza baliabideak izango ditu plegu honetan zehaztutako zerbitzuak urte osoan zehar eman ahal izateko.

tareas asignadas.

ANUAL :

- Se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente 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.

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración 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.

5. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones trimestrales (como mínimo) y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables 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.

5.RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria contará con el equipo humano necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego durante todo el año.

De acuerdo con el principio de

Profesionalizazio printzipioen arabera, plegu honetan zehaztutako zerbitzuak emateko beharko diren langileek titulazio akademiko ofiziala izatea lehenetsiko da, edo bestela, maila profesional

eta esperientzia nahikoa egiaztatu. kontratazio momentuan beharrezko formazio ez dutenei, enpresak beharrezko ikastaroak emango dizkie eta honek langileen formazio jarraitua bermatzeko plangintza bat osatu beharko du.

Zerbitzuak behar dituen langileak izango ditu zerbitzua behar bezala eman dadin, segurtasun, eraginkortasun eta osasun baldintza egokietan, erabiltzaileari edozein ezerosotasun edo atzerapen saihestuz

Kontratuaren helburu diren zerbitzuak ematen dituzten langileak Gizarte Segurantzako Erregimen orokorrean sartuta egon beharko dute.

profesionalización, el personal necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego tenderá a disponer la debida titulación académica oficial, o en su defecto, acreditará su nivel profesional y la experiencia necesaria. El personal que en el momento de la contratación no tengan la formación suficiente, será formado por la empresa y esta deberá elaborar un plan de formación continuada para todo el personal

El servicio estará dotado del personal necesario para que su prestación se efectúe en las debidas condiciones de seguridad, eficacia y salubridad, evitando al usuario cualquier incomodidad o demora.

El personal que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

Ezkio-Itsaso, 2023ko azaroaren 16a

Alkatea

Diligentzia: Adierazteko Agiri hau 2023-11-16ko Ezohiko Udal Osoko Bilkuran onartu zela.

Idazkari-kontuhartzailea