ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA, EGUNEKO, GAUEKO ETA GIZARTE-LAGUNTZA MODALITATEAN, ETA ELIZ KALE 26-28KO ADINEKO PERTSONETZAKO ETXEBIZITZA KOMUNITARIO ETA TUTORETZAPEKO APARTAMENTUEN ZENTROKO ZERBITZUAK KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUAK

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO, EN LA MODALIDAD DÍA, NOCHE Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL, VIVIENDAS COMUNITARIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS EN EL CENTRO DE PERSONAS MAYORES DE ELIZ KALE 26-28

AURKIBIDEA

I. XEDEA
II. APLIKATU BEHARREKO LEGERIA
III. OINARRIAK
IV. ZERBITZU MOTAK
V. ZERBITZUEN ZEHAZTAPENAK
VI. ZERBITZUAREN HELBURU OROKORRA
VII. ZERBITZUAK ZEIN KOLEKTIBORI ZUZENDUTA DAUDEN
VIII. EGUN-KOPURUA, ORDUTEGIAK ETA PLAZA-KOPURUA
IX. ZERBITZUETARAKO SARBIDEA
X. PLAZEN SAILKAPENA ETA ARAUBIDE EKONOMIKOA
XI. EGOKITZAPEN-ALDIA ETA GORABEHERAK
XII. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA
XIII. LANGILEEN PRESTAKUNTZA
XIV. LANGILEAK HAUTATZEA
XV. KUDEAKETA-EREDUA
XVI. ZERBITZUEN KONTROLA ETA JARRAIPENA
XVII. ZERBITZUEN EBALUAZIOA.
XVIII. ZERBITZUEN KOKAPENA ETA EZAUGARRI GRAFIKOAK.
XIX. BARNE- ETA KANPO-KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI KORPORATIBOA
XX. INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUA
XXI. MANTENTZE-PLANA
XXII. HIZKUNTZA-GAITASUNA

INDICE

I. OBJETO
II. LEGISLACIÓN APLICABLE
III. FUNDAMENTACIÓN
IV. TIPOS DE SERVICIOS
V. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS
VI. FINALIDAD GENERAL DEL SERVICIO
VII. COLECTIVO AL QUE SE DIRIGEN LOS SERVICIOS
VIII. NÚMERO DE DÍAS, HORARIOS Y NÚMERO DE PLAZAS
IX. ACCESO A LOS SERVICIOS
X. CLASIFICACIÓN DE PLAZAS Y RÉGIMEN ECONÓMICO
XI. PERÍODO DE ADAPTACIÓN E INCIDENCIAS
XII. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
XIII. FORMACIÓN DEL PERSONAL
XIV. SELECCIÓN DEL PERSONAL
XV. MODELO DE GESTIÓN
XVI. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS
XVII. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.
XVIII. LOCALIZACIÓN Y CARACTERÍSTICAS GRÁFICAS DE LOS SERVICIOS.
XIX. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA
XX. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO
XXI. PLAN DE MANTENIMIENTO
XXII. COMPETENCIA LINGÜÍSTICA

XXIII. INFORMAZIO SISTEMAK

1.- Asistentzia-kudeaketari buruzko informazio-sistema.

2.- Mantentze prebentiboa plana BIZI BERRI eraikuntza.

XXIII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.- Sistema de Información de gestión asistencial.

2.- Plan de Mantenimiento preventivo del edificio BIZIBERRI.

XXIV. ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHAR BATZUK. DATU PERTSONALEN BABESA

XXIV. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ERANSKIN ZERRENDA:

RELACIÓN DE ANEXOS:

I. ERANSKINA.- PLAZA-KOPURUA, ZERBITZUA ETA MODALITATEA ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAN ETA TUTORETZAPEKO APARTAMENTUETAN.

ANEXO I.- Nº DE PLAZAS, SERVICIO Y MODALIDAD EN LAS VIVIENDAS COMUNITRIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS.

II.ERANSKINA.- PLAZA-KOPURUA, ZERBITZUA ETA MODALITATEA ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAN.

ANEXO II.- Nº DE PLAZAS, SERVICIO Y MODALIDAD EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

III. ERANSKINA.- ADINEKOENTZAKO ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAN ETA TUTORETZAPEKO APARTAMENTUETAN EMAN BEHARREKO ZERBITZUEN ZERRENDA.

ANEXO III.- RELACIÓN DE SERVICIOS A PRESTAR EN LAS VIVIENDAS COMUNITARIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS PARA PERSONAS MAYORES.

IV. ERANSKINA.- ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUAN EMAN BEHARREKO ZERBITZUEN ZERRENDA.

ANEXO IV.- RELACIÓN DE SERVICIOS A PRESTAR EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

V. ERANSKINA.- ETXEBIZITZA KOMUNITARIOEN ETA TUTORETZAPEKO APARTAMENTUEN INFORMAZIO SISTEMAREN GUTXIENEKO EDUKIA

ANEXO V.- CONTENIDO MÍNIMO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LAS VIVIENDAS COMUNITARIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS.

VI. ERANSKINA.- TRATAMENDUAREN ARDURADUNAK EZARRI BEHARREKO SEGURTASUN-NEURRIAK.

ANEXO VI.- MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

VII. ERANSKINA.-ERAIKUNTZAREN

ANEXO VII.- PLANOS DEL EDIFICIO

PLANOAK.	**Y EQUIPAMIENTO.**
VIII. ERANSKINA.- SUBROGAZIORAKO LANGILEEN ZERRENDA	**ANEXO VIII.- RELACIÓN DE PERSONAL PARA LA SUBROGACIÓN**
IX. ERANSKINA: BIZIBERRI ERAIKINERAKO AUTOBABES-PLANA	**ANEXO IX: PLAN DE AUTOPROTECCIÓN PARA EL EDIFICIO BIZIBERRI**

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA, EGUNEKO, GAUEKO ETA GIZARTE-LAGUNTZA MODALITATEAN, ETA ELIZ KALE 26-28KO (BIZIBERRI) ADINEKO PERTSONETZAKO ETXEBIZITZA KOMUNITARIO ETA TUTORETZAPEKO APARTAMENTUEN ZENTROKO ZERBITZUAK KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUAK

I.-XEDEA

Plegu honen xedea da zerbitzuaren kontratazioa arautuko duten baldintza teknikoak finkatzea:

1.- Azpeitiko Etxez Etxeko Laguntza, eguneko eta gaueko modalitatean, eta Azpeitiko gizarte-laguntza integrala, zerbitzu-modalitateen arteko etengabeko koordinazioa sustatuz eta horien arteko kudeaketaren hobekuntza bermatuz.

2.- Azpeitiko Eliz Kale 26-28 (BIZIBERRI) zentroan adinekoentzako etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuak ematea:

II.- APLIKATU BEHARREKO LEGERIA

- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen Udal Erregelamendua, 2019ko urtarrilaren 23ko GAOn argitaratua, eta haren aldaketak, 2021eko ekainaren 11ko GAOn argitaratuak.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO, EN LA MODALIDAD DÍA, NOCHE Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL, VIVIENDAS COMUNITARIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS EN EL CENTRO DE PERSONAS MAYORES (BIZIBERRI) DE ELIZ KALE 26-28

I.-OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación del Servicio:

1.-De Ayuda Domiciliaria del municipio de Azpeitia en la modalidad de día, de noche y acompañamiento social integral de Azpeitia, promoviendo la coordinación permanente entre las modalidades del servicio y garantizando la mejora de la gestión entre los mismos.

2.- La prestación de los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados para personas mayores en el centro (BIZIBERRI) Eliz Kale 26-28 de Azpeitia:

II.- LEGISLACIÓN APLICABLE

- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- El Reglamento Municipal Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio publicado en el BOG. el 23 de enero de 2019 y sus modificaciones publicadas en el BOG el 11 de junio de 2021.

- Kontratu honen baldintza teknikoen agiria eta dagozkion eranskinak.
- Kontratu honen baldintza ekonomiko-administratiboen plegua.

Eta arau horiek etorkizunean aldatzen edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

III.- OINARRIAK

Adinekoei zuzendutako udal-baliabideek beharrezko baldintzak sustatzen dituzte haien erabiltzaileek hobekuntzak lor ditzaten beren bizi-kalitatearekin eta ongizate pertsonalarekin lotutako eremu guztietan, haien duintasuna, eskubideak, interesak eta lehentasunak errespetatuz, eta, horretarako, haien bizitzari eragiten dioten erabaki guztietan parte-hartze eraginkorra izanik.

Pertsona Ardatz duen Arreta Ereduan (hemendik aurrera, MACP) oinarritutako lan-metodologiak adineko pertsonari arreta emateko erdigunean kokatzen du, adinekoaren autonomia ahalbidetuz, haren independentzia indartuz eta pertsona bakoitzaren egunerokoaren eta esanguratsuaren eginkizun terapeutikoa nabarmenduz.

IV.- ZERBITZU MOTAK

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua

Definizioa:

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua lehen mailako arretako zerbitzu publikoa da, asistentziala eta prebentiboa. Erabiltzaileari bere etxean egoten laguntzea du helburu, eta, horretarako, etxeko arretarako laguntza, laguntza pertsonala, jarduera instrumentaletarako laguntza, lagun-egite sozial integrala, eguneroko bizitzako jarduerak, estimulazio psikoafektiborako jarduketak eta larrialdi-egoeretan arreta emateko jarduketak eskaintzen dizkio, bere etxean moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko, isolamendu-egoerak saihestuz.

- El Pliego de condiciones técnicas de este contrato y anexos correspondientes.
- El Pliego de Condiciones económico administrativas de este contrato.

Y cualquier otra disposición que en el futuro modifique o desarrolle estas normas.

III.- FUNDAMENTACIÓN

Desde los recursos municipales destinados a personas mayores se promueven las condiciones necesarias para que las personas usuarias de los mismos consigan mejoras en todos los ámbitos relacionados con su calidad de vida y bienestar personal, partiendo del respeto a su dignidad, derechos, intereses y preferencias, contando para ello con su participación efectiva en todas las decisiones que afectan a su vida.

La metodología de trabajo, basada en el Modelo de Atención Centrado en la Persona (de ahora en adelante MACP), sitúa en el centro de atención a la persona mayor, permitiendo su autonomía, potenciando su independencia y destacando el papel terapéutico de lo cotidiano y lo significativo de cada individuo.

IV.-TIPOS DE SERVICIO

1.-Servicio de ayuda a domicilio

Definición:

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio público de atención primaria, de naturaleza asistencial y preventiva. Está destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica, personal, ayuda para las actividades instrumentales, acompañamiento social integral, actividades de la vida diaria, actuaciones para la estimulación psicoafectiva y actuaciones de atención en situación de urgencia que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Helburuak:

- Autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, narriadura prebenitzea eta erabiltzaileen autonomia-galera konpentsatzea, laguntza partziala edo osoa emanez eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, gizarte-laguntza integrala emateko, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko, estimulazio psikoafektiborako jarduketak egiteko eta larrialdi-egoeretan arreta emateko.

- Pertsona ahalik eta denbora luzeenean etxean egotea ahalbidetzea, bideragarria bada, bizi-kalitate onargarriarekin, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzea atzeratuz edo saihestuz.

- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.

- Erabiltzaileari laguntzeko gizarte- eta familia-sarea osatzen duten zaintzaileei laguntza ematea eta arreta-zereginetik partzialki askatzen laguntzea, beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.

- Noizbehinka, zaintzaile nagusia ordeztea, normalean erabiltzailea artatzen duena, hura aldi baterako falta delako.

- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen premia-egoerak detektatzea.

- Erabiltzaileak beren ingurune komunitarioan integra daitezen laguntzea, isolamendu- eta/edo bazterketa-egoerak saihestuz. Adingabeen zaintza osatzea, gurasoek edo tutoreek zaintza hori behar bezala eman ezin diotenean.

- Hainbat faktore psikofisiko-sozialek eragindako krisi-egoeran dauden

Objetivos:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, acompañamiento social integral, actividades de la vida diaria, actuaciones para la estimulación psicoafectiva y actuaciones de atención en situación de urgencia.

- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión. Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis,

familien bizikidetza-giroa hobetzea eta horien ondoriozko arriskuak prebenitzea.

causadas por diversos factores psicofisico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

2.- Etxebizitza komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak (BIZIBERRI)

Definizioa:

Intentsitate txikiko zerbitzua da adinekoentzat, eta langileen laguntza du tutoretza-, bitartekaritza-, laguntza- eta gainbegiratze-lanak egiteko, bai eta, hala badagokio, arreta pertsonala eta etxekoa emateko ere.

Arreta- eta laguntza-zerbitzu horrek prebentzio-, hezkuntza- eta laguntza-ikuspegia du.

Prebentziozkoa da, bere helburua premiaren fase goiztiarretan esku hartzea baita, egoera pertsonalak eta sozialak hondatzea saihestuz eta pertsonek beren ohiko bizimoduan jarrai dezaten lagunduz, kasu honetan tutoretzapeko apartamentu bat edo etxebizitza komunitario bat izango baita.

Hezitzailea da, adineko pertsonen osasuna eta bizi-kalitatea hobetzeko ohitura osasungarriak hartzea, entrenatzea edo mantentzea sustatzen baitu.

Asistentziala da, erabiltzen den metodoa berehalako eta hurbileko laguntza baita, eguneroko bizitzako jarduerak jarrera positibo, pertsonal eta sozialen sistema bat sustatzeko tresna gisa erabiliz.

2.-Viviendas comunitarias y apartamentos tutelados (BIZIBERRI)

Definición:

Es un servicio de baja intensidad para personas mayores que cuenta con apoyo de personal para ejercer las funciones de tutelaje, mediación- intermediaión, acompañamiento social y supervisión, así como, en su caso atención personal y doméstica.

Este servicio de atención y apoyo tiene un enfoque preventivo, educativo y asistencial.

Es preventivo en cuanto que su objetivo es intervenir en las fases precoces de necesidad, evitando el deterioro de situaciones personales y sociales y favoreciendo la permanencia de las personas en su medio habitual de vida, que en este caso será un apartamento tutelado o una vivienda comunitaria.

Es educativo en cuanto que promueve entre las personas mayores la adquisición, entrenamiento o mantenimiento de hábitos saludables que permitan mejorar sus niveles de salud y calidad de vida.

Es asistencial porque el método utilizado es el apoyo inmediato y próximo utilizando las actividades de la vida diaria como instrumento potenciador de un sistema de actitudes positivas, personales y sociales.

Helburuak:

- Erabiltzaileei ingurune komunitarioan egoten laguntzea.
- Norberaren autonomia maila hobetzea, mantentzea eta/edo autonomiaz moldatzeko trebetasunen eta gaitasunen narriadura prebenitzea.
- Isolamendu-egoerak saihestea.
- Haien segurtasun-sentimendua sustatzea.

Objetivos:

- Facilitar la permanencia de las personas usuarias en el entorno comunitario.
- Mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que periten su desenvolvimiento autónomo.
- Evitar situaciones de aislamiento.
- Favorecer su sentimiento de seguridad.

V.- ZERBITZUEN ZEHAZTAPENAK

Kontratu hau betetzeko, kontratistak bere osotasunean eman beharreko edukiak (prezio publikoan jasota egon ala ez) Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan ezarritakoak dira.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren 2-a) 1-2 eta 2-a) 1.9.3,1.9.4 fitxetan ezarritako edukiez gain, eman beharreko zerbitzuak III. eranskinean (Etxebizitza komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak) eta IV. eranskinean (EEL) definitutako zerbitzu-zerrendan definitzen dira.

Kontratatutako zerbitzuetan ematen den kalitatea kontuan hartuta, enpresa lizitatzaileak erakunde horren eredura egokituko ditu eman beharreko zerbitzuak: plaza kopurua, ordu kopurua. Eredu hori I. eranskinean (etxebizitza komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak) eta II. eranskinean zehazten da. (EEL)

V.- ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

A efectos de la prestación del presente contrato, los contenidos a prestar por la contratista en su integridad (estén contemplados o no en el precio público) son los establecidos por el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Además de los contenidos establecidos en la ficha 2-a)1-2 y 2-a)1.9.3,1.9.4 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, los servicios a prestar son los que se definen en la relación de servicios definida en los anexos III (Viviendas comunitarias y apartamentos tutelados) y IV (SAD).

La calidad que se preste en los servicios contratados, la empresa licitadora adecuará los servicios a prestar al modelo de esta entidad número de plazas, número de horas; el cual se detalla en los anexos I (Viviendas comunitarias y apartamentos tutelados) y II. (SAD)

Kontratatutako zerbitzuak administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren mende egongo dira beti. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, sailak berak zerbitzuen antolaketari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

Zerbitzuen ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketa eta funtzionamendu orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko. Kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko dira, ordainketa gehigarrirako eskubiderik gabe, hala nola lan- edo informazio-bileretara joatea.

Erakunde esleipendunak neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, bai eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei buruz ezagutzen dituen datu guztiena ere, eta haien sekretu profesionala gorde beharko du. Esleipendunak kalte-ordaina eman beharko die udalari eta eragindako pertsonei, lanbideko isiltasun-betebeharra urratzeagatik sortutako kalte-galerengatik.

VI.- ZERBITZUEN HELBURU OROKORRA

Kontratu honetan jasotako zerbitzu guztien helburu orokorra da erabiltzaileei arreta pertsonalizatua ematea, haien premia psiko-sozialei eta asistentzialei erantzuteko. Arreta hori parte-hartzean eta ingurunea aukeratzeko eta kontrolatzeko gaitasunean oinarrituko da, eta eguneroko bizitzako jarduerak erabiliko dira gaitasun kognitiboak, funtzionalak eta psikosozialak garatzeko motor gisa, instituzionalizazioak mendetasun-egoera larriagotzeko eragin ditzakeen ondorioak saihesteko.

Zerbitzu guztiak printzipio orokor hauetan oinarrituko dira: normalizazioa, autonomia,

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección, y el propio Departamento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización de los servicios, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

El personal técnico responsable de los Servicios promoverán reuniones periódicas 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. Se deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

VI.-FINALIDAD GENERAL DE LOS SERVICIOS

El objetivo general de todos los servicios incluidos en el presente contrato es prestar una atención personalizada a las personas usuarias respondiendo a sus necesidades psico - sociales y asistenciales. Esta atención estará basada en la participación, la capacidad de elección y control del entorno, utilizando las actividades de la vida diaria como motor del desarrollo de sus capacidades cognitivas, funcionales y psico-sociales, para evitar los posibles efectos de agravamiento de la situación de dependencia que puede generar la institucionalización.

La prestación de todos los servicios estará basada en los siguientes principios generales:

parte-hartzea, integrazioa, arreta pertsonalizatua, globaltasuna eta profesionalizazioa.

Jarduketak:
1.- Etxeko laguntza-zerbitzuaren jarduerak artatutako pertsonak behar dituen zaintza, arreta, segurtasun eta abarrei buruzko laguntza ematera bideratuko dira.

2.- Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuen jardunak honako hauei zuzenduta egongo dira:

a) Erabiltzaileak:
- Autonomia pertsonalerako eta harremanetarako gaitasunak garatu eta mantenduko dira, esku hartzeko eta inguruneak sortzeko programen bidez, erabakiak hartzeko garaian garatzeko eta parte hartzeko aukerak emango dizkietenak, horiek gauzatzeko behar duten laguntzarekin.

- Artatutako pertsonak behar dituen zaintza-, arreta- eta segurtasun-alderdi guztietan euskarria eman edo eskainiko da.

- Artatutako pertsonen balizko narriadura fisiko eta psikikoa prebenituko da, eta zentroko eta komunitateko jardueretan parte hartzea bultzatuko da (azken hori, bereziki, lagundutako etxebizitzen eta tutoretzapeko apartamentuen erabiltzaileen kasuan).

b) Erabiltzaileen familiak:
- Familiei arreta emateko programak garatuko dira, horien partaidetza ahalbidetuz eta arreta emandako pertsonarekiko harremana sustatuz.
- Horien eskura jarriko da beharrezko laguntza emozionala, instrumentala zein informazio aldetikoa, arreta emandako pertsonarekin harreman modurik egokiena lortu ahal izan dezaten.

normalización, autonomía, participación, integración, atención personalizada, globalidad y profesionalización.

Las actuaciones de:
1.- Las actuaciones del servicio de Ayuda a Domicilio estarán dirigidas a ofrecer soporte en todos aquellos aspectos de cuidado, atención, seguridad, etc. que precise la persona atendida.

2.- Las actuaciones de los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados estarán dirigidas a:

a) Las personas usuarias:
- Se desarrollarán y mantendrán sus potencialidades de autonomía personal y capacidad de relación, por medio de programas de intervención y creación de entornos, que les proporcionen oportunidades de desarrollo y participación en la toma de decisiones, con el apoyo necesario para su ejecución.

- Se dará u ofrecerá soporte en todos aquellos aspectos de cuidado, atención, seguridad, etc., que precise la persona atendida.

- Se prevendrá el posible deterioro físico y psíquico de las personas atendidas, propiciando su participación en las actividades del centro y de la comunidad (este último, en especial, en el caso de las personas usuarias de las viviendas con apoyo y los apartamentos tutelados.

b) Las familias de las personas usuarias:
- Se desarrollarán programas de atención a las familias, facilitando su participación y fomentando la relación con la persona atendida.
- Se pondrá a su disposición el apoyo emocional, instrumental, y de información que les permita relacionarse, de la forma más adecuada, con la persona atendida

c) Komunitatea:

- Zentroa, zentroko profesionalak eta zerbitzuak erreferentzia-ardatza izango dira inguru komunitarioan, mendekotasunaren arretari dagokionez. Horretarako, komunitateari zabaldutako jarduerak sustatu beharko ditu.

VII.- KOLEKTIBO HARTZAILEA

.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua:

- Autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 60 urtetik gorako pertsonak (laguntza behar dutenak eta eguneroko bizitzako edozein jarduera egiteko gainbegiratze, laguntza partzial edo osoa behar dutenak), mendekotasun-egoera edo mendekotasun-arriskua dutenak.

- Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko mugak dituzten eta mendekotasuna edo desgaitasuna aitortuta duten pertsonak.

- Beren familiek behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

- Familia-taldeak edo gehiegizko kargak, harreman-gatazkak, egoera sozial ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten pertsonak, baldin eta gizarte-laneko teknikariak uste badu ELZk egoera edo egoera horien beharrak beteko lituzkeela.

Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuak:

Zerbitzua adineko autonomoentzako ostatu- eta bizikidetza-zerbitzuak arautzen dituen udal-araudian ezarritako baldintzak betetzen dituzten adineko autonomoentzat da.

I. graduko mendekotasun-egoeran dauden adineko pertsonak ere izan daitezke erabiltzaile, baldin eta honako baldintza

c) La comunidad:

- El centro, sus profesionales y servicios serán un eje de referencia para el entorno comunitario en lo que se refiere a la atención de la dependencia, para lo que deberá fomentar actividades abiertas a la comunidad.

VII.- COLECTIVO AL QUE SE DIRIGE

- Servicio de ayuda a domicilio:

- Personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal (con necesidad de apoyo y que requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de la vida diaria) que presenten una situación de dependencia o riesgo de dependencia.

- Personas que tengan limitaciones para la realización de las actividades de la vida diaria y cuenten con el reconocimiento de dependencia y/o de discapacidad.

- Las personas menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieran.

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, para las cuales el o la técnico en trabajo social estime que el SAD cubriría las necesidades de esas situaciones o estados.

Los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados:

El servicio esta orientado a personas mayores autónomas que cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento Municipal Regulador de los Servicios de Alojamiento y Convivencia para Personas Mayores Autónomas.

También podrán ser usuarias las personas mayores en situación de dependencia Grado I y que cumplan los siguientes requisitos:

hauek betetzen badituzte:

1.- Erreferentziako profesionalaren balorazioaren arabera, egonaldi luzeko edo iraunkorreko (salbuespen gisa, aldi baterakoa) ostatu-alternatiba bat behar duten pertsonak, irisgarritasun-baldintza egokietan ostatu egokirik ez dutelako edo bizikidetza- edo bakardade-arazoak dituztelako (isolamendu soziala).

2.- Ingurune komunitarioan bizitza autonomoa ahalbidetuko dieten harreman-trebetasunak mantentzeko edo garatzeko eta, hala badagokio, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko intentsitate txikiko laguntza behar duten pertsonak.

VIII.- EGUN KOPURUA, ORDUTEGIAK ETA PLAZA KOPURUA

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua
Edozein zerbitzu edo modalitatetan, Udalak eguneko egun eta ordu kopurua aldatu ahal izango du, antzemandako beharrek hala gomendatzen badute, zerbitzuen eraginkortasunarekin bat datorren kontraprestazioarekin.

a. Erabiltzaile-kopurua eta urtean zenbatetsitako orduak. II. eranskina

b. Egun-kopurua:
Astelehenetik igandera emango da, urteko hilabete guztietan, urteko egun guztietan. Beraz, benetako zerbitzu-egunen kopurua bat etorriko da urteko egun naturalen kopuruarekin (365 edo 366).

c. Ordutegia:

- Eguneko modalitateko ordutegia 07: 00etatik 22: 00etara izango da, batez ere astelehenetik ostiralera. Gaueko modalitatean, batez ere igandeko 22: 00etatik larunbateko 07: 00etara, eta gizarte-laguntza integraleko modalitatean, batez ere astelehenetik ostiralera, 09: 00etatik 20: 00etara, eta edozein larrialdiri erantzun beharko zaio 24 orduetan, astelehenetik igandera.

- Modu mugatuan, zerbitzuaren ordutegia ezarritako orduez harago zabaldu ahal izango da, balorazio

1.- Personas que de acuerdo con la valoración del/la profesional de referencia, requieren una alternativa de alojamiento de larga estancia o permanente (excepcionalmente temporal) por carecer de un alojamiento adecuado, en condiciones de accesibilidad, y/o tener problemas de convivencia o soledad (aislamiento social).

2.- Personas que precisan apoyos, de baja intensidad para mantener o desarrollar habilidades relacionales que posibiliten su vida autónoma en el entorno comunitario y, en su caso, para realizar actividades de la vida diaria.

VIII.- NÚMERO DE DÍAS, HORARIOS Y NÚMERO DE PLAZAS

1.- Servicio de Ayuda a Domicilio
En cualquiera de los servicios o modalidades, el Ayuntamiento podrá variar el número de días y de horas diarias del servicio, si las necesidades detectadas así lo aconsejan, con la consiguiente contraprestación que se corresponda con la efectividad de los servicios.

a. Número de persona usuarias,y horas anuales estimadas. Anexo II

b. Número de días:
Se prestará de lunes a domingos, durante todos los meses del año todos los días del año. Por tanto, el número de días efectivos de servicio será coincidente con el número de días naturales del año (365 o 366).

c. Horario:

- El horario en la modalidad de día se prestará entre las 07:00 y las 22:00 horas, principalmente de lunes a viernes. En la modalidad de noche principalmente de las 22:00horas de domingo a las 07:00horas del sábado, y en la modalidad de acompañamiento social integral principalmente de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00horas, debiendo atender cualquier urgencia las 24 horas de lunes a domingo.

- Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en

teknikoaren arabera.

- Arreta-ordutegiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko gizarte-laneko teknikariek zehaztuko dituzte, eta erabiltzaileak beste zerbitzu batzuk, bereziki eguneko zentroa, erabiltzearen ondoriozko ordutegi-beharretara egokitu beharko dira.

- Zerbitzua emateko denbora-mugak erabiltzaileen beharren banakako ebaluazioaren arabera ezarriko dira. Gehieneko prestazioa astean hogeita zortzi ordukoa izango da (28 ordu). Gehieneko hori malgutasun handiagoz banatu ahal izango da, baldin eta, irizpide profesionalaren arabera, beharrezkotzat jotzen bada pertsona etxean mantentzea errazten eta/edo ahalbidetzen duten zainketak osatzeko edo ordezkatzeko.

- Ordu-zatiak 15 minututik beherakoak ez diren dibisioetan ezarriko dira, eta sarrera bakoitzean zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da; fakturatutako ordu edo frakzio bakoitza benetako lan-denborari dagokiola ulertuko da.

- Laguntza pertsonala eta sozio-komunitarioa emateko jarduketetarako, udalaren proposamen teknikoa hartuko da kontuan, ahal den neurrian. Artatuko den pertsonaren ohituretan, lehentasunetan eta arreta-beharretan oinarrituta egingo da proposamen hori, eta harekin eta/edo familiarekin adostuko da ordutegia eta banaketa egokia.

- Etxeko laguntzako eta gizarte-laguntzako prestazioetan, udal-teknikariek, zerbitzua ematen duen erakundearekin batera, ordutegiak ezarriko dituzte, zerbitzuak ematen dituzten langileen ordutegiaren

función de la valoración técnica.

- La determinación de los horarios de atención será por parte del personal técnico en trabajo social referente del Servicio Social de Base, habiéndose de ajustarse a las necesidades horarias derivadas de la utilización por parte de la persona usuaria de otros servicios, en particular de centro de día.

- 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 (28 horas). 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.

- Para las actuaciones de apoyo personal y socio-comunitario, se tendrá en cuenta la propuesta técnica municipal en la medida de lo posible, que se realizara en base a las costumbres, preferencias y necesidades de atención de la persona a atender, acordando con esta y/o familia el horario y distribución adecuada.

- 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.

arabera.

2.- Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuak

a) Plaza kopurua eta modalitateak:
I. eranskinean jasotzen dira.

b) Eman beharreko zerbitzuak:
Adinekoentzako etxebizitza komunitarioetan eman beharreko zerbitzuak **III. eranskinean** definitzen dira.

c) Zerbitzu-egunen kopurua eta ordutegia:

- **Egun-kopurua:** zerbitzuan benetan emandako egun-kopurua bat etorriko da urteko egun naturalekin. (365 edo 366).

- **Ordutegia:**
  .- Gizarte-langileak 3 orduko eguneroko zerbitzua egingo du lanegunetan, egun batzuetan goizez eta beste batzuetan arratsaldez, zerbitzuaren beharren arabera, 246 lanegunetan.

  .- Koordinatzaile laguntzaileak ordu eta erdiko zerbitzua emango du jaiegunetan, larunbatetan eta igandeetan, eta egun batzuetan goizez eta beste batzuetan arratsaldez emango du zerbitzua, zerbitzuaren beharren arabera, urtean 119 egunetan.

  .- Psikologoak, astean 3 orduz, gutxienez 2 egunetan joan beharko du zerbitzura, gutxienez ordubeteko arretarekin, urtean 52 astez.

  .- Garbiketako langileak egunero gutxienez 2 orduz joan beharko dira astelehenetik ostiralera 52 astez, gune komunak eta bulegoak garbitzera, eta urtean 144 orduz, hiru hilean behin, etxebizitzak garbitzera.

  .- Mantentze-lanetako langileek 144 ordu izango dituzte urtean zentroa

2.-Los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados

a) Numero de plazas y modalidades:
Se recogen en el **Anexo I**.

b) Servicios a prestar:
Los servicios a prestar en las viviendas comunitaria para personas mayores se definen en el **Anexo III**

c) Nº de días de servicio y horario:

- **Nº de días:** El número de días efectivos del servicio será coincidente con el número de días naturales del año. (365 ó 366).

- **Horario:**
  .- El o la Trabajadora social realizará el servicio diario de 3 horas en días laborables, prestando el servicio durante algunos días por la mañana y otras por la tarde según las necesidades del servicio, los 246 días laborables.

  .- Auxiliar coordinadora realizará el servicio de hora y media en días festivos, sábados y domingos, prestando el servicio durante algunos días por la mañana y otras por la tarde según las necesidades del servicio durante 119 días al año.

  .- El sicólogo o psicóloga 3 horas a la semana, al menos deberá acudir 2 días al servicio con una atención mínima de una hora, durante 52 semanas al año.

  .- El personal de limpieza deberá acudir al menos 2 horas diarias de lunes a viernes 52 semanas, para la limpieza de espacios comunes, y oficinas, así como 144 horas al año repartidas trimestralmente para la limpieza de las viviendas.

  .- El personal de mantenimiento contará con 144 horas anuales para el

mantentzeko.

mantenimiento del centro.

Gizarte Zerbitzuen Departamentuak eguneko zerbitzu-egunen eta -orduen kopurua aldatu ahal izango du, detektatutako beharrek hala gomendatzen badute, emandako zerbitzuen eraginkortasunarekin bat datorren kontraprestazioarekin.

El Departamento de Servicios Sociales podrá variar el número de días y de horas diarias de servicio, si las necesidades detectadas así lo aconsejan, con la consiguiente contraprestación que se corresponda con la efectividad de los servicios prestados.

IX.- ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua

Udaleko Gizarte Zerbitzuen Departamentuak eskatu ondoren eskuratuko dira zerbitzuak, eta sail horrek aztertu, diagnostikatu eta balioetsiko ditu, dagokion izapideak eta plangintza egiteko.

Balorazio-irizpideak honako hauek izango dira:

- Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza behar izatea (oinarrizkoak)
- Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza behar izatea (instrumentalak)
- Bizikidetza-egoera eta gizarte-babesa
- Etxebizitzaren edo bizitokiaren egoera
- Egoera ekonomikoa

Zerbitzuen erabiltzaile izaera berrikusi ahal izango da, eta izaera hori galdu ahal izango da hasierako egoera aldatu delako.

2.-Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuak

Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio erabiltzaileak etxebizitza komunitarioetara eta adinekoentzako tutoretzapeko apartamentuetara sartzea, adinekoentzako ostatu- eta/edo bizikidetza-alternatibak arautzen dituen udal-araudian ezarritako baldintzen eta prozeduren arabera.

IX.- ACCESO A LOS SERVICIOS

1.- Servicio de Ayuda a domicilio

El acceso a los servicios se llevará a cabo tras la solicitud de los mismos en el Departamento de Servicios Sociales municipal, quien llevará a cabo el estudio, diagnóstico y valoración, para llevar a cabo la correspondiente tramitación y planificación.

Los criterios de valoración serán los siguientes:

- Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de vida diaria (Básicas)
- Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria (Instrumentales)
- Situación de convivencia y apoyo social
- Situación de la vivienda o alojamiento
- Situación económica

La condición de persona usuaria de los servicios podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado la situación inicial de la misma.

2.-Los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados

El acceso de las personas usuarias a las viviendas comunitarias y a los Apartamentos Tutelados para personas mayores corresponderá al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia, conforme a las condiciones y procedimientos establecidos en la normativa municipal reguladora de las alternativas de alojamiento y/o convivencia

Plaza bat hutsik geratzen den unean, leku huts hori itxarote-zerrendan dagoen pertsonetakoren bati esleituko zaio, eta plaza hutsaren ezaugarriek eta zerbitzuaren premiek baldintzatuko dute esleipen hori. Kontratistak konpromisoa hartuko du pertsona izendatuak indarrean dagoen prozeduraren arabera artatzeko.

Erabiltzailearen izaera edo egoera berrikusi egin daiteke, eta izaera hori galtzea ere gerta daiteke, hasierako baldintzak aldatu baldin badira.

X.-PLAZEN SAILKAPENA ETA ARAUBIDE EKONOMIKOA

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua

Egindako zerbitzua:

Gauzatutako zerbitzuak.

- Eguneko eta gaueko modalitatean zerbitzua etetea eskatzen duten zerbitzuak, baldin eta enpresa esleipendunari aldez aurretik jakinarazi ez bazaio 8 egun natural lehenago (astelehenetik igandera), osasun-arrazoiengatik, ospitaleratzeagatik edo antzeko beste arrazoiren batengatik; beraz, egindako zerbitzu gisa ordainduko dira, jarraian gehienez ere 8 egun naturaletan (astelehenetik igandera).

- Gizarte-laguntza integraleko modalitatearen barruko zerbitzuak, etete bat behar dutenak eta aldez aurretik enpresa esleipendunari abisatu ez zaizkionak, osasun-arrazoiengatik, ospitaleratzeagatik edo antzeko beste arrazoi batengatik; beraz, egindako zerbitzu gisa ordainduko dira, gehienez ere 2 egunez.

Oporraldia eteteagatik:

Oporrak direla-eta kontratua eteten bada, horren berri eman beharko zaio enpresa esleipendunari, honako kasu hauetan: udan, maiatzaren 30a baino lehen; Gabonetan, azaroaren 15a baino lehen; eta Aste Santuan, egun horiek baino hilabete lehenago.

para mayores.

En el momento en que se produzca una vacante se procederá a la asignación de la misma a una persona de las que se encuentran en lista de espera, siendo la necesidad del servicio y las características de la plaza vacante las que determinarán la asignación. La contratista se compromete a atender a las personas designadas de acuerdo con el procedimiento vigente.

La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado la situación inicial de la misma.

X.-CLASIFICACIÓN DE PLAZAS Y RÉGIMEN ECONÓMICO

1.- Servicio de Ayuda a Domicilio

Servicio realizado:

Servicio realizado aquellos que se lleven a efecto.

- Aquellos servicios dentro de la modalidad de día y de noche que precisen una suspensión y no hayan sido avisados a la empresa adjudicataria previamente con una antelación de 8 días naturales (lunes a domingo) por motivos de salud hospitalización o por otro motivo similar por lo que se abonarán como servicios realizados por un máximo de 8 días naturales seguidos (de lunes a domingo).

- Aquellos servicios dentro de la modalidad de acompañamiento social integral que precisen una suspensión y no hayan sido avisados a la empresa adjudicataria previamente con una antelación de 1 día por motivos de salud hospitalización o por otro motivo similar , por lo que se abonarán como servicios realizados por un máximo de 2 días.

Suspensión por motivo de vacaciones:

Las suspensiones por motivo de vacaciones, deberán hacer saber a la empresa adjudicataria para el período de verano antes del 30 de mayo, para el período de navidades antes del 15 de noviembre y para el período de semana santa un mes antes de dichas

Zerbitzuei baja ematea:
Zerbitzuan baja emateagatiko kasuak ez dira ordainduko zerbitzuan baja ematen den unetik.

2.- Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzuak
a) Plazen sailkapena:
Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak plazen sailkapen hau onartuko du:

- **Okupatutako plaza**: pertsona bati zerbitzuan sartzen den unetik esleitutako plaza.
- **Erreserbatutako plaza:** oporraldiengatik, ospitalean egoteagatik edo antzeko beste arrazoiren batengatik esleitu den eta bete ez den plaza.
- **Bete gabeko plaza:** erabiltzaile bakar bati ere esleitu gabeko plaza

b) Erregimen ekonomikoa:

- **Okupatutako plaza:** indarrean dagoen tarifaren balio bereko kobrantza-eskubide bat sortuko du lehenengo egunetik aurrera.
- **Erreserbatutako plaza:**
  a) Borondatezko absentziagatiko erreserba:
  Absentzia zentroari aditzera eman bazaio gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona zentroan ez dagoen lehen egunetik beretik aplikatuko da

  Aurretiko abisurik gabe gertatzen denean, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da.

  Erreserba gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehienezko epea 45 egunekoa izango da, urte natural bakoitzeko.

  b) Ospitaleratze, osasun arazo edo antzeko beste arrazoiren batengatiko erreserba:
  Egoera hori zentroari aditzera eman bazaio gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona

fechas.

Baja de los servicios:
Los casos por baja de servicio no se abonaran desde el momento de la fecha de baja del servicio.

2.-Los servicios de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados
a) Clasificación de plazas:
El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia reconocerá la siguiente clasificación de plazas:

- **Plaza ocupada**: plaza asignada a una persona desde el momento en que se produce su incorporación al Servicio.
- **Plaza reservada**: plaza asignada y no ocupada a causa de períodos de vacaciones, internamiento en centro hospitalario u otra circunstancia de índole similar.
- **Plaza no ocupada**: plaza no asignada a ninguna persona usuaria.

b) Régimen económico:

- **Plaza ocupada**: Generará un derecho de cobro equivalente a la tarifa vigente desde el primer día.

- **Plaza reservada:**
  a) Reserva por ausencia voluntaria:
  Si esta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete días naturales la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia del centro.

  Cuando se produzca sin aviso previo se aplicará a partir del séptimo día.

  La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de siete días naturales y un periodo máximo de 45 días por año natural.

  b) Reserva por hospitalización, problemas de salud o por otro motivo de índole similar:
  Si ésta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete

zentroan ez dagoen lehen egunetik beretik aplikatuko da.

Ustekabeko edo larrialdi baten eraginez gertatua bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da.

Azken kasu honetan, lekua erreserbatzeko eskubidea gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehienez laurogeita hamar egun naturalerako, eta epe hau luzatu ahal izango da, hori justifikatzen duen aurretiazko txosten batez.

Plaza-erreserba aplikatzen den egunetan, indarrean dagoen tarifaren % 75 jasoko du esleipendunak.

días naturales la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia.

Si se produce de forma fortuita o de urgencia, se aplicará a partir del séptimo día.

En este supuesto el derecho de reserva de plaza será por un periodo mínimo de siete días naturales y un máximo de noventa días naturales, que podrán ser prorrogados previo informe justificativo.

Durante los días en que se aplique la reserva de plaza la adjudicataria percibirá el 75% de la tarifa vigente.

- **Okupatu gabeko plaza:** halakotzat joko da baldintza-agiri honetan sartutako plazetatik inori esleitu ez zaiolako okupatu gabe dagoena.

- **Etxebizitza komunitarioetan eta tutoretzapeko apartamentuetan:** Zerbitzu bakoitzerako indarrean dagoen tarifaren % 60 kobratzeko eskubidea sortuko dute. Enpresari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik epe hori luzatzen bada, ez du kobratzeko eskubiderik sortuko.

- **Plaza no ocupada:** tendrán esta consideración las plazas incluidas en los pliegos que estén desocupadas porque no hayan sido asignadas a ninguna persona.

- **En viviendas comunitarias y apartamentos tutelados:** Generarán un derecho de cobro del 60 % de la tarifa vigente para cada servicio. Sí por causas imputables a la empresa este plazo se alargase, no generará derecho de cobro.

Kontratistak Azpeitiko Udalari fakturatu beharko dio emandako zerbitzuen erabiltzaileen kostua.

La contratista deberá facturar al Ayuntamiento de Azpeitia el coste de las personas usuarias de los servicios prestados.

XI.-EGOKITZAPEN-ALDIA ETA GORABEHERAK

a) Etxebizitza komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak egokitzeko aldia

Egokitzapen-aldiak sarreraren ondorengo lehen hiru hilabeteak hartzen ditu, eta zerbitzuaren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzeari dagokio, baita erabiltzaile guztientzako arreta eta ongizate egokia bermatuko duten gutxieneko bizikidetza-ohituretara egokitzeari ere.

XI.-PERÍODO DE ADAPTACIÓN E INCIDENCIAS

a) Período de adaptación en la viviendas comunitarias y apartamentos tutelados

El periodo de adaptación comprende los tres primeros meses posteriores al ingreso y atañe a la adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio, así como a los hábitos de convivencia mínimos que garanticen una correcta atención y bienestar para todas las personas usuarias.

Erabiltzailea zentrora egokitu gabe dagoela ikusiz gero, erabiltzailearekin batera konponbideak bilatzen saiatu ondoren, zentroko zuzendaritzak horren berri emango dio Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari, eta hark egoera aztertuko du eta ebaluazio-txosten bat egingo du.

Ebaluazio-txosten hori erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariari edo borondatezko ordezkariari jakinarazi beharko zaio, eta 15 eguneko epea izango du egokitzat jotzen dituen alegazioak egiteko. Epe hori igaro eta alegaziorik aurkeztu ez bada, prozedurak aurrera jarraituko du.

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzak, alegazioak aztertu ondoren, dagokion erabakia emango du, hurrena proposatuz bertan:

- Sarrera berrestea.
- Erabiltzaile izaera galtzea, zentroaren ezaugarri edo funtzionamendura ez egokitzeagatik; horrekin batera, proposatzen den ordezko baliabidea adieraziko du.
- Beste zentro batera aldatzeko proposamena.

Egokitze epea amaitu ondoren, zerbitzuak Arreta Indibidualeko Plana definitu beharko du, bai arreta hartzen ari den pertsonarekin bai, hala dagokionean, erreferentziazko pertsonarekin batera.

b) <u>Gorabeherak:</u>

Kontratistak Udalaren Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzari jakinaraziko dizkio zerbitzuan gertatzen diren gorabehera guztiak, erabiltzaileen alta eta bajei, behin betiko nahiz aldi baterakoei, dagozkienak, horiek gertatzen diren datatik hasi eta 2 eguneko epearen barruan.

Behin betiko bajatzat joko dira, aldiz, erabiltzailearen heriotzak edo borondatezko bajak eragindako absentziak, eta Azpeitiko

En el supuesto de que se aprecie la inadaptación de la persona usuaria al centro, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, la dirección del centro lo notificará al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia, quien estudiará la situación y emitirá un informe de evaluación.
Este informe de evaluación deberá notificarse a la persona usuaria o, en su caso, su representante legal o voluntario y dispondrá de 15 días para formular las alegaciones que estimen oportunas. Transcurrido este plazo sin que se formulen alegaciones, continuará el procedimiento.

La dirección del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, tras estudiar las alegaciones, emitirá la resolución pertinente, proponiendo:

- La confirmación del ingreso.
- La pérdida de la condición de persona usuaria por inadaptación a las características o al funcionamiento del centro, así como el recurso alternativo que se propone.
- La propuesta de traslado a otro centro.

Una vez finalizado el periodo de adaptación el servicio deberá definir, junto con la persona atendida, o en su caso, la persona de referencia, el Plan de Atención Individual.

b) <u>Incidencias:</u>

La contratista notificará a la Dirección de Servicios Sociales del Ayuntamiento, las incidencias que se produzcan en el servicio, relativas a las altas y bajas definitivas o temporales de las personas usuarias, dentro de los 2 días siguientes a la fecha en que se produzcan.

Tendrán la consideración de bajas definitivas las así originadas por el fallecimiento o la baja voluntaria de la

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzak horrelakotzat ulertzen dituenak ere.

Zerbitzuaren garapen egokia eragotzi dezakeen beste edozein gorabehera mota ere (erabiltzailearen profil aldaketak, harreman mailako gatazkak, kuotak ez ordaintzea, garraio zerbitzuan gerta daitezkeen zailtasunak, etab.) ahalik eta denbora eperik laburrenean jakinarazi beharko da.

XII-.-GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA

a) Langile-kopurua:

Zerbitzuak zerbitzuak bermatzeko behar beste langile, azpiegitura eta ekipamendu izango ditu, aplikatu beharreko araudian ezarritakoaren arabera.

Kontratistak, bere aldetik, aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta hobekien emateko behar den antolamendu-egitura aurreikusi beharko du, eta bizi-kalitatea hobetzea izango da oinarrizko helburua, zerbitzuen erabiltzaileei dagozkien emaitzekin.

Gainera, zerbitzuetan arduradun gisa jardungo duen erdi-mailako edo goi-mailako titulazioa duen pertsona bat izendatu beharko da, eta Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Departamentuarekiko solaskidea izango da.

Enpresa lizitatzaileak langile asistentzialen antolaketa-proposamen bat aurkeztu beharko du laneguneta eta jaiegunetan.

Azpeitiko Udalak eta kontratatutako zerbitzuen kontrolaren jarraipenean inplikatuta dauden Gizarte Politiketako Sailaren zerbitzuek zainduko dute hala izan dadila, ezarritako mekanismoen eta jardueren etengabeko ikuskapenaren bidez.

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua

Honako hauek osatuko dute:

Gizarte-langile horrek etxeko laguntzaileek egindako lana

persona usuaria, o por otras circunstancias consideradas por la Dirección del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Cualquier otro tipo de incidencia (cambios de perfil de la persona usuaria, conflictos relacionales, impagos de cuotas, dificultades en el servicio de transporte, etc) que afecte al correcto desarrollo del servicio deberá también ser comunicada en el menor plazo de tiempo.

XII-.-RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

a) Dotación de personal:

El servicio contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes para garantizar los servicios, de acuerdo con los establecidos en en la normativa de aplicación.

Por su parte la contratista deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Además, deberá designarse en los servicios a una persona con titulación media o superior que ejercerá como responsable, y será la persona interlocutora con el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia.

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de organización con personal asistencial en día laborable y en festivo.

El Ayuntamiento de Azpeitia y los servicios del Departamento de Políticas Sociales implicados en el seguimiento de control de los servicios contratados velarán porque así sea a través de los mecanismos establecidos y de la supervisión continua de las actividades.

1.- Servicio de Ayuda a Domicilio

Deberá estar compuesto por:

- Trabajador/a Social que realizarán funciones de coordinación,

koordinatu, jarraitu eta gainbegiratuko du, ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu, zerbitzuak zehazki atxikiko ditu zerbitzuaren ardura duen teknikariaren jarraibideen arabera (zuzeneko arretako langileen profila, ordutegiak, zereginak), zerbitzuen arteko lekualdatze-sistema, gorabeheren parteak eta komunikazioa, atxikitako kasuen ikuskapena eta jarraipena egingo du, lanaren kalitatea bermatzeko, eta abar. Langile horiek eguneko eta gaueko zerbitzuaren modalitatera bideratuko dira nagusiki.

- Etxeko laguntzaileak. – Erabiltzaileari arreta emateko agindutako zereginak egingo ditu, arreta horretarako ezarritako ordutegiak eta helburuak betez.

Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza), enpresak ahaleginak egingo ditu laguntza biak etxeko laguntzaile berak eman ditzan.

Horiek guztiak behar bezala identifikatuta egon beharko dira, enpresak zehazten duen identifikazio-sistemaren bidez, etxeko lanak egiten diren bitartean.

Erakunde esleipendunak zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematen dela bermatu beharko du, eta horretarako behar diren eta egokiak diren langileak izango ditu.

Gizarte laguntza modalitateari dagokionez:

- Gizarte-langileak gizarte laguntza eginkizunak beteko ditu, zeregin instrumental, emozional eta hezigarri erlazionalekin, eta larrialdi-egoeretan arreta emateko jarduketekin.

- Psikologoa, psikologoa, balorazio- eta diagnostiko-funtzioak betetzen dituena, esku-hartze psikologikoa, estimulazio psikoafektiboa, eta

seguimiento y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias, planificación y gestión de las sustituciones, adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del técnico responsable del servicio (perfil del personal de atención directa, horarios, tareas) sistema de traslados entre servicios, partes y comunicación de incidencias, supervisión y seguimiento de los casos adscriptos de forma que se garantice la calidad del mismo, etc. Este o esta personal estará dirigido principalmente a la modalidad del servicio de día y noche.

- Auxiliares Domiciliarias. - Realizará las tareas encomendadas para la atención de la persona usuaria, cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención.

En los servicios de atención mixta (apoyo personal y domestico), la empresa procurara que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria.

Todas ellas deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que determine la empresa, durante la realización de las tareas en los domicilios.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado a tal fin.

En relación a la modalidad de acompañamiento social:

- El trabajador, trabajadora Social realizará funciones de acompañamiento social con las tareas instrumental, emocional, educativo relacional, y actuaciones de atención en situación de urgencia.

- Psicólogo, psicóloga funciones valoración y diagnostico,, intervención psicológica, de estimulación psicoafectiva, y

larrialdi-egoeretan arreta emateko jarduerak.

Adingabeei arreta ematen dieten langileei dagokienez, indarreko legeriak adingabeekin ohiko harremana duten profesional guztientzat eskatzen duen Sexu Delitugileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa egiaztatu beharko dute.

2.- Adinekoentzako etxebizitza komunitarioak eta tutoretzapeko apartamentuak:

Honako figura hauek izan beharko ditu:

- Garbitzaileak
- Psikologoa.
- Gizarte-langilea
- Mantentze-lanetako langileak
- I. eranskinean ezarritako gutxieneko ordu-zuzkidurarekin.

Erreferentziako profesionala:
Erabiltzaile bakoitzak erreferentziazko profesional identifikatu bat izango du, bere arreta-plan indibidualaren edo pertsonarengan zentratutako arreta-planaren xehetasunak, inguruabar pertsonalak eta pertzepzio subjektiboa ezagutuko dituena. Era berean, aktiboki parte hartuko du Plan horren erabakietan eta berrikuspenetan.

Hitzarmen kolektiboa

Eguneko eta Gaueko Etxez etxeko laguntza zerbitzuak:
Gipuzkoako eraikinak eta lokalak garbitzeko hitzarmena, 2023ko urrian sinatua, gehi 2023ko urrian sinatutako enpresa-ituna.

Gizarte-laguntzako etxez etxeko laguntza-zerbitzua
Gipuzkoako Gizarte Esku-hartzearen Hitzarmen Kolektiboa .
Etxebizitza komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen zerbitzua
Gipuzkoako Gizarte Esku-hartzearen Hitzarmen Kolektiboa

XIII.-LANGILEEN PRESTAKUNTZA

Langile guztiek behar den prestakuntza izan beharko dute zerbitzu zehatzak behar bezala

actuaciones de atención en situación de urgencia.

En cuanto al personal que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales requerido por la legislación vigente para todos los profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

2.-Viviendas comunitarias y apartamentos Tutelados para persona mayores:

Deberá contar con las siguientes figuras:

- Personal de limpieza
- Psicólogo/a.
- Trabajador/a Social
- Personal de mantenimiento
- Con la dotación mínima de horas establecidas en el Anexo I.

Profesional de referencia:
Cada persona usuaria contará con un/a profesional identificado/a de referencia que conocerá los detalles de su Plan de Atención Individual o Plan de atención Centrado en la Persona, sus circunstancias personales y su percepción subjetiva. Asimismo, participará de modo activo en las decisiones de dicho Plan y en las revisiones del mismo.

Convenio de aplicación

Servicios de Ayuda Domiciliaria Diurna y Nocturna:
Convenio de limpieza de edificios y locales de Gipuzkoa, firmado en octubre de 2023, más pacto de empresa firmado en octubre de 2023.
Servicio de ayuda a domicilio de asistencia social
Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa.
Servicio de viviendas comunitarias y apartamentos tutelados
Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa

XIII.-FORMACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma

eman ahal izateko. Era berean, gizarte-langileak eta psikologiako langileek 6500 orduko esperientzia izan beharko dute adinekoen arretaren arloan, beren lanbidearen esparruan.

adecuada los servicios detallados. Así mismo tanto la o el trabajador social como el personal en psicología deberán tener una experiencia cada uno en el campo de la atención a la tercera edad dentro del ámbito de su profesión de 6500 horas.

Zerbitzuen koordinatzaileek laneko unibertsitate-titulua edo gizarte-laneko gradua izan beharko dute, eta prestakuntza osagarria egin beharko dute mendekotasunaren arretaren edo gerontologiaren eremuarekin lotutako jakintza-arloetan, edo gutxienez 3 urtez lan egin beharko dute mendekotasunaren eta gerontologiaren arloan.
Zerbitzuetako zuzendariek unibertsitate-titulua izan beharko dute, eta prestakuntza osagarria egin beharko dute mendekotasunaren arretaren edo gerontologiaren arloekin lotutako jakintza-arloetan.

El personal coordinador de los servicios deberán contar con titulación universitaria de trabajo o grado en trabajo social y haber realizado formación complementaria en áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia y/o de la gerontología o haber trabajado en el ámbito de la dependencia y gerontología al menos 3 años.
El personal directivo de los servicios deberá contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia y/o de la gerontología.

Enpresa esleipendunak ordainduko ditu teknikarien hasierako prestakuntza, eguneratzea eta etengabeko prestakuntza.

La formación inicial, la actualización así como formación permanente del personal técnico correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Zaintzaileei dagokienez, Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Erabakia argitaratzen duen Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunaren Estatu Idazkaritzaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenaren arabera, zeinak partzialki aldatzen baitu 2008ko azaroaren 27ko Erabakia, Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemako zentro eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztapen-irizpide komunei buruzkoa, gerokultore zaintzaileek urriaren 19ko 1368/2007 Errege Dekretuak ezarritako mendeko pertsonei gizarte-erakundeetan gizarte- eta osasun-arreta emateko lanbide-kualifikazioa egiaztatu beharko dute, hura garatzen duen araudian ezarritakoaren arabera. Horretarako, honako titulu eta ziurtagiri hauek hartuko dira kontuan:

- Erizaintzako zainketa osagarrietako teknikariaren titulua, apirilaren 7ko 546/1995 Errege Dekretuak ezarritakoa, edo apirilaren 30eko 777/1998 Errege Dekretuan ezartzen diren teknikari laguntzaile klinikoen,

En cuanto al personal cuidador, de acuerdo con la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención de la Dependencia, las y los cuidadores gerocultores deberán acreditar la cualificación profesional de Atención Socio-sanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecida por el Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre, según se determine en la normativa que la desarrolle. A tal efecto, se considerarán los siguientes títulos y certificados:

- El título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica, Técnico

psikiatriako teknikari laguntzaileen eta erizaintzako teknikari laguntzaileen baliokideak, edo, hala badagokio, ondorio profesional berberekin argitaratzen den beste edozein titulu.

- Mendekotasun egoeran dauden pertsonei arreta egiteko teknikariaren titulua, azaroaren 4ko 1593/2011 Errege Dekretuak arautua, edo garai hartan maiatzaren 2ko 496/2003 Errege Dekretuak ezarritako Arreta soziosanitarioko teknikariaren titulu baliokidea, edo, hala badagokio, ondorio profesional berekin argitaratzen den beste edozein titulu. Gizarteratzeko goi-mailako teknikariaren titulua, uztailaren 13ko 1074/2012 Errege Dekretuak ezarritakoa, edo garai hartan abenduaren 22ko 2061/1995 Errege Dekretuak ezarritako gizarteratzeko goi-mailako teknikariaren titulu baliokidea, 2017ko abenduaren 30ean zaintzaile edo gerokultore lanbide-kategorian lanean ari ziren profesionalentzat.

Auxiliar Psiquiatría y Técnico Auxiliar de enfermería que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 ed abril, o en su caso cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.

- El Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico de Atención Socio-sanitaria, establecido por el entonces Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales. El título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el entonces Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que a la fecha de 30/12/2017 se encuentren trabajando en la categoría profesional de cuidador o gerocultor.

XIV.- LANGILEAK HAUTATZEA

Zerbitzua emateko behar diren langile berriak kontratatzeko eta lehendik daudenak ordezteko erabiliko den hautaketa-plana deskribatu beharko dute lizitatzaileek beren eskaintzan. Bertan, besteak beste, eta langileak hautatzeko lehentasunezko alderdi gisa, honako hauek hartu beharko dira kontuan:

- Garatu beharreko funtzioetarako prestakuntza egokia.
- Antzeko edukia duten lanetan esperientzia izatea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak jakitea.

XIV.-SELECCIÓN DEL PERSONAL

Las licitadoras deberán describir en su oferta el plan de selección que regirá en la contratación de nuevo personal necesario así como para la sustitución del existente, para el desarrollo del servicio. En el mismo deberán tomarse en consideración, entre otros y como aspectos preferentes para la selección de personal, los siguientes:

- Formación adecuada a las funciones a desarrollar.
- Experiencia en trabajos de similar contenido.
- Conocimiento de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

XV.-KUDEAKETA-EREDUA

1. Kudeaketa teknologikoko eredu bat garatuko da, programa bakarrean emango den zerbitzuaren hiru modalitateak bilduko dituena: etxez etxeko laguntza, gauekoa eta

XV.-MODELO DE GESTIÓN

1. Se desarrollará un modelo de gestión tecnológico que englobe en único programa las tres modalidades del servicio a prestar: Ayuda a Domicilio de día, de noche y de

gizarte-laguntza integrala, enpresa esleipendunaren eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen arteko koordinazioa gauzatzeko, pertsona izanik esku-hartzearen ardatz nagusia. Informazio hau emango da:

- Erabiltzailearen eguneroko esku-hartzearen eta gorabeheren banakako jarraipena.
- Egoera sozio-pertsonalaren eta mendetasunaren banakako jarraipena.

2.- Kudeaketa teknologikoko eredu bat garatuko da tutoretzapeko etxebizitzetarako eta tutoretzapeko apartamentuetarako, honako hauek gauzatzeko:

- Erabiltzailearen eguneroko esku-hartzearen eta gorabeheren banakako jarraipena.

- Egoera sozio-pertsonalaren eta mendetasunaren banakako jarraipena.

3.- Familiekin koordinatzeko eredu teknologiko bat garatuko da, non familiok artatutako pertsonaren gorabeheren berri izango duten, baita haiekin partekatu beharreko datu interesgarrien berri ere, eta, era berean, familiek erabiltzailearen datu interesgarriak enpresa esleipendunarekin partekatu ahal izango dituzte.

4. Informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema (datu pertsonalen babesa).

5. Programak ebaluatzeko sistema teknologikoa. Besteak beste, hauek jasoko dira:

- Erabiltzaileen balorazioa urtean zehar programan.
- Zerbitzuen erabiltzaileen, senideen eta profesionalen gogobetetze-maila.

- Hiru programa-ereduen datu estatistikoak: erabiltzaileen profila, adina, sexua, mendekotasuna, desgaitasuna, emandako arreta mota, ordutegi-tarteak...
- Etxez etxeko laguntza-zerbitzuen modalitateak, tutoretzapeko etxebizitzak eta tutoretzapeko apartamentuak, adina, sexua, mendekotasuna, desgaitasuna,

acompañamiento social integral, con el fin de llevar a cabo la coordinación entre la empresa adjudicataria y los servicios sociales de base siendo la persona el eje central de intervención. La información trasmitida será:

- El seguimiento individual de intervención diaria y de incidencias de la persona usuaria.
- El seguimiento individual de la situación socio-personal y dependencia.

2.- Se desarrollará un modelo de gestión tecnológico para las viviendas tuteladas y apartamentos tutelados para llevar a cabo:

- El seguimiento individual de intervención diaria y de incidencias de la persona usuaria.
- El seguimiento individual de la situación socio-personal y dependencia.

3.- Se desarrollara un modelo tecnológico de coordinación con las familias, donde estas conozcan las incidencias de la persona atendida, así como datos de interés a compartir con las mismas, y así mismo las familias puedan compartir datos de interés de la persona usuaria con la empresa adjudicataria.

4. Sistema de gestión de la seguridad de la información (protección de datos de carácter personal).

5. Sistema tecnológico de evaluación de los programas. Donde se recojan entre otros:

- La valoración de las personas usuarias a lo largo del año en el programa.
- Nivel de satisfacción del servicio de las personas usuarias, familiares y profesionales de los servicios.
- Datos estadísticos de los tres modelos de programa, perfil de personas usuarias edad, sexo, dependencia, discapacidad , tipo de atención prestada, franjas horarias…
-Datos estadísticos de las personas usuarias que compartan las distintas modalidades de los servicios de Ayuda a domicilio y viviendas tuteladas y apartamentos tutelados edad, sexo,

emandako arreta mota eta abar partekatzen dituzten erabiltzaileen datu estatistikoak.

XVI.- ZERBITZUEN KONTROLA ETA JARRAIPENA.

Saileko zerbitzuen arduradun teknikoek emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea egiaztatuko dituzte.

Erakunde esleipendunak, teknikarien bitartez, informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die Saileko zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

KONTRATUAREN HASIERA

Kontratuaren hasieran, enpresaren aldetik kontratuaren arduradunak bilera bat egingo du kontratuaren arduradunarekin eta langileekin, kontratuaren xedea, ezaugarriak eta abar adierazteko.

UNEAN-UNEAN

a) Zerbitzua ematea aldarazten duten gorabeherak lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira, horien berri izaten denetik hasita.

b) Berehala jakinaraziko dira larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuan eragina duten gai guztiak.

EGUNERO (24 ordutan)

a) Zerbitzuen altak. Data eta lan-aginduan jasotako alderdien mende egotea.

b) Alta-kasuei esleitutako langileen identifikazio-datuak (ELZ bakarrik)

c) LEI-ek, oporrek, behin betiko bajek, erabiltzaileen arteko gatazkek eta abarrek eragindako aldaketak ezarritako zerbitzuetako langileen esleipenean.

d) Ezusteko egoeraren batek eragindako ezarritako zerbitzu-ordutegiaren aldaketak. (EEL bakarrik)

e) Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak. (EEL bakarrik)

f) Erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean gertatzen den edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.

g) Langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.

dependencia, discapacidad , tipo de atención prestada…

XVI.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

El personal responsable técnico de los servicios del departamento confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:

INICIO DEL CONTRATO

Al inicio del contrato el o la responsable del contrato por parte de la empresa realizará una reunión junto con la responsable del contrato y las personas trabajadoras con el fin de poner en manifiesto el objeto del contrato, características...

PUNTUALMENTE

a) Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

b) Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, tengan efectos sobre el servicio.

DIARIA (en 24 horas)

a) Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo.

b) Datos de identificación de las personas trabajadoras asignadas a los casos de alta (Sólo del SAD)

c) Modificaciones de asignación de los/las personas trabajadoras en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as los/las personas trabajadoras etc.

d) Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.(Sólo del SAD)

e) Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.(Sólo del SAD)

f) Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

g) Conflictos que surjan entre las personas trabajadoras y personas usuarias del servicio.

h) Zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra kasu jakin batzuetan.

HILEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):

- Kasu berrien hileroko txostena.
- Erakunde esleipendunak hilero emango du hilean izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, bai eta emandako erantzunaren laburpen bat ere.
- Erakunde esleipenduna arduratuko da zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa hilero aurkezteaz. Dokumentazio horretan honako hauek jasoko dira: erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta zerbitzuaren intentsitatea, emandako arreta motaren araberako hileko ordu kopurua eta arreta horren guztizko zenbatekoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

XVII.- ZERBITZUEN EBALUAZIOA

- Enpresa esleipendunak urteko memoria bat egin beharko du, eta programa gauzatu eta hurrengo urteko urtarrilaren azken egunean entregatuko du gizarte-zerbitzuetan. Etxeko laguntza-zerbitzuan, etxebizitza komunitarioetan eta tutoretzapeko apartamentuetan, balorazioak etxeetan egingo dira.
- Artatutako etxebizitza guztiei buruzko informazioa jaso beharko du memoriak, eta, gutxienez, honako hauek jaso beharko ditu: egindako ikuskapenen laburpena, datak, adina, mendetasun-maila, desgaitasuna, egoera zibila, artatutako pertsonek jasotzen dituzten zerbitzuak eta prestazioak, zerbitzu eta prestazio horien familia-osaera, eta programan parte hartzen duten erabiltzaileen, senideen eta profesionalen gogobetetze-maila.
- Gizarte-laguntza integraleko programan eta etxebizitza

h) Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- Informe mensual de los casos nuevos.
- 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.
- 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 de la persona 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.

XVII.- EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

- La empresa adjudicataria deberá realizar una memoria anual, la cual se entregará en los servicios sociales el último día del mes de enero del año siguiente de la ejecución del programa. Tanto en el servicio de ayuda a domicilio como en las viviendas comunitarias y apartamentos tutelados las valoraciones se llevarán a acabo en los domicilios.
- La memoria deberá contar la información que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos donde conste al menos: resumen de las inspecciones realizadas, haciendo constar las fechas, la edad nivel de dependencia, discapacidad, estado civil, servicios y prestaciones que reciban las personas atendidas, composición familiar de las mismas. , así como el grado de satisfacción del programa por parte de las personas usuarias, familiares y profesionales que intervienen en el programa.
- En el programa de acompañamiento social integral y en el de viviendas

komunitarioen eta tutoretzapeko apartamentuen programan, gutxienez datu hauek bilduko dira txostenean:

- Adina, mendekotasun-maila, desgaitasuna, egoera zibila, jasotzen dituzten zerbitzuak eta prestazioak, familia-osaera, garatutako programak eta egindako jarduerak, zerbitzuen erabiltzaileekin egindako esku-hartzean, erabiltzailearekin esku hartzen duten erabiltzaileek, senideek eta profesionalek egindako zerbitzuaren balorazioa, esku-hartze psikosozialean eta hezkuntza-esku-hartzean ezarritako itemen arabera, zerbitzuaren asebetetze-maila

comunitarias y apartamentos tutelados en el informe al menos se recabaran los siguientes datos:

- Edad, nivel de dependencia, discapacidad, estado civil, servicios y prestaciones que reciben, composición familiar, programas desarrollados y actividades llevadas acabo en la intervención realizada, con las personas usuarias de los servicios, valoración del servicio por parte de las personas usuarias, familiares y profesionales que intervienen con la persona usuaria, según los ítems establecidos en la intervención psicosocial, educativa, grado de satisfacción del servicio

XVIII.-KOKAPENA, ZERBITZUEN ETA EKIPAMENDUEN EZAUGARRI GRAFIKOAK

1.**- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua.** Zerbitzuen bulegoak Azpeitiko Eliz Kale 26-28an egongo dira,BIZI BERRI eraikuntza.

Zerbitzua Azpeitiko udalerrian gauzatuko da, erabiltzailearen etxean, Gizarte Zerbitzuen arloko udal-eskumenen esparruan eta mendeko pertsonei zerbitzuak emateari dagokionez Gipuzkoako Foru Aldundiarekin egindako akordioen esparruan.

Salbuespen gisa, eta betiere kasuko gizarte-laneko erreferentziazko teknikariak justifikatzen badu, Azpeitiatik kanpo laguntza-ekintzak egin ahal izango dira (laguntza psikosoziala eta ingurunearekiko harremanak). Adibidez: Donostiara eta Zumarragara mediku espezialistak joateko laguntza behar duten bakarrik dauden pertsonei laguntzea.

2.- Etxebizitza komunitarioak eta apartamentu komunitarioak (BIZIBERRI): zerbitzua Azpeitian dago, Eliz Kale 26-28an.

XIX.- BARNE- ETA KANPO-KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI

XVIII.-LOCALIZACIÓN, CARACTERÍSTICAS GRÁFICAS DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS

1.- Servicio de Ayuda a domicilio. La ubicación de las oficinas de los servicios será en Eliz Kale 26-28 de Azpeitia, edificio BIZIBERRI.

El servicio se ejecutará en el municipio de Azpeitia en el domicilio de la persona usuaria dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de Servicios Sociales y de los acuerdos con la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación a la prestación de los servicios a las personas dependientes.

De manera excepcional y siempre y cuando así lo justifique el/la técnico referente de trabajo social del caso, se podrán realizar acciones de acompañamiento (apoyo psicosocial y relaciones con el entorno) fuera de Azpeitia. Por ejemplo: acompañar a personas solas que necesitan ayuda para ir médicos especialistas a San Sebastián, Zumarraga.

2.- Viviendas comunitarias y apartamentos comunitarios (BIZIBERRI) : El servicio se encuentra situado en Azpeitia, Eliz Kale 26-28.

XIX.-COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN

KORPORATIBOA

Oro har, komunikazioetan plegu hauen xede diren jarduerei erreferentzia egiten dien zerbitzu bakoitzari dagokionez, Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailaren Zuzendaritzaren izena jaso beharko da.

Era berean, zerbitzuen identifikazio- eta seinaleztapen-elementu guztiek, paper-dendek, uniformeek eta irudia izan dezaketen gainerako euskarriek Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak zerbitzurako definitutako ikus-identitatea islatuko dute, hau da, Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailaren Zuzendaritzaren izena.
Zerbitzuaren dokumentazio eta komunikazio ofizialak EAEko bi hizkuntza ofizialetan egin beharko dira, herritarren hizkuntza-eskubideak errespetatzeko eta emakumeen eta gizonen berdintasunari eta hizkuntza-berdintasunari buruz indarrean dauden foru-arauen arabera. ikus berariazko klausula administratiboen plegua.

XX.-INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUA

Zerbitzua tutoretzapeko apartamentuz, etxebizitza komunitarioz, eremu komunez eta ofinez hornituko den ekipamenduaren zerrenda emango da. VII. eranskina

XXI.-ETXEBIZITZA KOMUNITARIOEN ETA GUNE KOMUNETAKO ETA BULEGOETAKO TUTORETZAPEKO APARTAMENTUEN ZERBITZUA MANTENTZEKO PLANA

Lizitatzaileek, beren eskaintzako B gutun-azaleko nahitaezko edukien artean, kontratuaren xedea beteko den zentroaren, haren eranskinen, instalazioen eta ekipamenduaren mantentze-plana aurkeztu beharko dute.
Higiezinaren eta haren ezaugarri espezifikoen inguruko datuen zehaztasun-maila baloratuko da.

Planak kontratuaren indarraldian egin

CORPORATIVA

Con carácter general, en las comunicaciones de cada servicio que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre de la Dirección del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia.

Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización de los servicios, papelería, uniformes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen reflejarán la identidad visual definida para el servicio por la Dirección de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia. el nombre de la Dirección del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia.
La documentación y comunicaciones oficiales del servicio deberán hacerse en las dos lenguas oficiales de la C.AV. A efectos de respetar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de acuerdo a as normas forales vigentes en lo relativo a la igualdad de mujeres y hombres y la–igualdad lingüística. Véase el Pliego de Cláusula Administrativas Particulares.

XX.-INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Se dará una relación del equipamiento que se dotará al servcio de apartamento tutelados y viviendas comunitarias, zonas comunes, y ofinas. Anexo VII

XXI.-PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE VIVIENDAS COMUNITARIAS Y APARTAMENTOS TUTELADOS ZONAS COMUNES Y OFICINAS

Las licitadoras habrán de presentar, como uno de los contenidos de carácter obligatorio del sobre B de su oferta, un Plan de Mantenimiento del centro donde se vaya a prestar el objeto del contrato, de sus pertenecidos (anexos….) y de sus instalaciones, así como del equipamiento.
Se valorará el grado de concreción de los datos en referencia al inmueble y sus características específicas.

El plan concretará todas y cada una de las

beharreko prebentziozko mantentze-lan guztiak zehaztuko ditu, eta honako hauek zehaztuko ditu: eragiketa bakoitzaren izaera, aurreikusitako aldizkakotasuna edo data eta egingo duen agente-mota. Aurreikusi gabeko gorabeherei aurre egiteko modua ere proposatuko du. Eragiketa horiek erregistratu eta agerian jarri beharko dira, enpresa esleipendunak zehaztutako Informazio Sisteman sartuta.

operaciones de mantenimiento preventivo a realizar a lo largo de la vigencia del contrato, con especificación de la naturaleza de cada operación, la periodicidad o fecha de realización prevista y el tipo de agente que la realizará. También propondrá la forma de afrontar las situaciones de incidencias no previstas. Dichas operaciones deberán registrarse y evidenciarse mediante su incorporación en el Sistema de Información definido por la empresa adjudicataria.

Zeregin horiek ez dira funtsezkoak kontratu honetako laguntza-zerbitzua emateko, eta kontratistak kontratatu ahal izango ditu.

Siendo estas tareas no esenciales en la prestación del servicio asistencial del presente contrato, podrán ser objeto de contratación por parte de la contratista.

Dokumentu honen ondorioetarako, *mantentze-lantzat* hartzen dira euren bizitza baliagarrian bulegoak, dependentziak, instalazioak, eta ekipamendua gorde eta zaintzeko egiten diren aldizkako lan guztiak, programatuak zein ez-programatuak, aurreikusitako premiak modu egokian betetzeko baldintzak ziurtatu ahal izatearren eginak.

A los efectos del presente documento, se entiende por *mantenimiento* el conjunto de trabajos periódicos programados o no programados que se realizan para conservar dependencias, instalaciones, y equipamiento durante el período de vida útil de modo que se aseguren unas adecuadas condiciones para cubrir las necesidades previstas.

Kontratistak egin beharreko *mantentze-lantzat* ulertzen dira honakoak:

Se entiende como operaciones de *mantenimiento*, **que realizará la contratista**:

-- Zentroko elementuak garbitu, horien egoera eta funtzionamendua aldizka berrikusi, eta, behar izanez gero, konpontzeko eragiketak.

-- las de limpieza, revisión periódica del estado y funcionamiento, y reparación, si es el caso, de los elementos del centro.

-- Zentroaren funtzionamendu egokia ziurtatzeko produktuak edo piezak berrikustea, ekartzea, kentzea edo ordeztea. Lan horien artean sartzen dira, era berean, iraungitze-epe ezaguna duten pieza edo osagaiak ordeztea -horiek berritzea sistemaren funtzionamendu normalaren barruan aurreikusita baldin badago eta zerbitzuaren etenaldirik ez badakar- eta baita elementu jakin bat erabiltzeko prest jartzea helburutzat daukaten konponketa txikiak ere, elementu horrek bere funtzionalitatea galdu ez duenean horrelako eragiketak ez baitira berrosatze-lantzat hartzen.

-- Las que suponen revisión, aportación, evacuación o sustitución de productos o piezas para el correcto funcionamiento del centro. También se incluyen en estos trabajos la sustitución de piezas o elementos con tiempo de caducidad conocida, cuya renovación está prevista en el funcionamiento normal del sistema y no supone interrumpir un servicio, así como las pequeñas reparaciones que tengan por finalidad poner a punto el elemento sin que esto suponga recomponerlo, al no haber perdido su funcionalidad.

-- Mantentze-lanetarako enpresa baimendunen bitartez egitea instalazio

--Las operaciones de mantenimiento reglamentario de todas las instalaciones por

guztien era guztietako arauzko mantentze-eragiketak (igogailua, klimatizazio, aireztapen, berokuntza eta ur bero sanitarioko instalazioak, suteen kontra babesteko instalazioak, instalazio elektrikoak nahiz erregaiak biltegiratzeko instalazioak).

Instalazio horien mantentze-lanak egiteko, kontratistak bete egin beharko ditu Gipuzkoako Foru Aldundian egindako edo aurrerantzean ere egin daitezkeen esparru akordioen bitartez Foru Kontratazioen Zentralak ezartzen dituen eta indarrean dauden baldintzak eta prezioak.

Instalazioak sortutako dokumentazio guztiaren kopia entregatuko diote mantentzaileak edo kontratistak Azpeitiko Udalari.

Esleipendunak bere gain hartuko ditu bai zentro horietako mantentze-gastuak (elektrizitatea, ura, telefonoa, segurtasuneko elementuak, igogailuak, edukiaren gaineko aseguruak, eta abar), bai bere kargupeko pertsonalak bere zereginak behar bezala bete ahal izateko behar dituen baliabide teknikoak (ordenagailuak, material informatikoa, bulegoko gaiak, telefono finkoak eta mugikorrak, ibilgailuak eta abar).

empresa mantenedora autorizada (ascensor, instalaciones de climatización, ventilación, calefacción y agua caliente sanitaria, instalaciones de protección contra incendios, instalaciones eléctricas, instalaciones de almacenamiento de combustible)

Para el mantenimiento de las instalaciones, la contratista deberá cumplir las condiciones y precios vigentes determinados a través de la Central de Contratación Foral en los acuerdos marco celebrados o que puedan celebrarse por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El mantenedor o la contratista entregarán copia de la documentación que la instalación genere al Ayuntamiento de Azpeitia.

Serán por cuenta de la adjudicataria los gastos de mantenimiento (electricidad, gas, agua, teléfono, elementos de seguridad, ascensores, seguros de contenido,…) de dichos centros así como los medios técnicos necesarios para que el personal a su cargo desempeñe sus cometidos adecuadamente como ordenadores, material informático y de oficina, teléfonos fijos y móviles, vehículos, etc.

XXII.- HIZKUNTZA-GAITASUNA

Kontratazio horrek nahitaez bete beharko ditu Azpeitiko Udalak genero-arloan onartuta dituen irizpideak.

Beraz, genero-ikuspegia beti egon beharko da kontrataturiko lana egiten den bitartean.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idazkiak, galdetegiko testuak, txostenak, etab.) hizkuntza ez-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira.

Ildo beretik, kontratuaren diseinuak eta betearazpenak genero-ikuspegia jaso beharko dute diagnostikoan, helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan. Era berean, azken justifikazioak genero-inpaktuari buruzko memoria bat jaso beharko du, erabiltzaileen edo onuradunen sexuaren arabera bereizitako adierazleekin eta datuekin, eta generoaren

XXII.-COMPETENCIA LINGÜÍSTICA

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género tiene aprobados el Ayuntamiento de Azpeitia.
Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

En toda la documentación utilizada (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes, etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista.

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la justificación final deberá incorporar una memoria sobre el impacto de género, con indicadores y datos segregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, la

araberako egoerarekin.

XV.- INFORMAZIO SISTEMAK

1.- Laguntza-kudeaketako informazio sistema:

Zentroan artatutako pertsonei buruzko informazioa jasoko duten erregistro egokiak sortu edo mantendu beharko ditu kontratistak; horietako gutxieneko informazioak honakoak izango dira:

- Identifikazio datuak, datu ekonomikoak eta bestelakoak (heriotza-polizak, gizarte segurantza (edo OTI), bankuko datuak, zentroan sartu den data,…)

- Historia klinikoa: diagnostikoa, aurrekariak eta tratamendua (botikak, sendaketak eta prebentzioko pautak). Egindako balorazio medikoak (analisi klinikoak, nutrizio mailako balorazioak) eta izandako ospitaleratzeak. Datu horiek guztiak historikoak izango dira. Eta datu horiei beste datu psikologiko batzuk ere gehitu beharko zaizkie (egindako proben historikoa), gaixoa jasotzen ari den tratamendu psikologikoarekin batera.
- Erreferentziako espezialistak ere adierazi beharko dira (internistak, psikiatrak, urologoak,…).

- Historia soziala: familiartekoak (eta horiekiko duen harreman mota), desgaitasunik baduen ala ez eta tutoretza, zaletasunak, jarduera eta talde terapeutikoetan duen partaidetza, zentroan izandako gorabeherak, azken borondateak…

Nolanahi ere, informazio-sistemak behar den informazioa jaso beharko du, baldintza-agiri honetako **I., II., III. eta IV. eranskinetan** zehazten diren estandarrak uneoro betetzen direla bermatzeko eta agerian jartzeko. Informazioa denbora errealean erregistratu eta eskuragarri egon beharko da.

Informazio hori Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako sailarekin partekatuko da,

situación en función del género.

XXIII.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.- Sistema de Información de gestión asistencial:

La contratista deberá crear o mantener los oportunos registros que recojan la información relativa a las personas atendidas, al menos, en los siguientes apartados:

- Datos identificativos, datos económicos y otros (pólizas de deceso, seguridad social (o TIS), datos bancarios, fecha de ingreso,…)
- Historia clínica: diagnóstico, antecedentes y tratamiento (medicación, curas y pautas preventivas). Valoraciones médicas realizadas (análisis clínicos, valoraciones nutricionales,…) e ingresos hospitalarios que haya podido tener. Todos esto datos deben ser históricos. A estos datos habría que añadirles los que sean de tipo psicológico (histórico de pruebas realizadas) al igual que el tratamiento psicológico que pueda estar recibiendo.

- Señalar también las y los especialistas de referencia (Medicina Interna, Psiquiatría, Urología…).

- Historia social: familiares (y tipo de relación), incapacidad o no y tutela, aficiones, participación en actividades y grupos terapéuticos, incidencias que haya tenido en el centro, últimas voluntades,….

En todo caso, el sistema de Información deberá recoger la información necesaria, para garantizar y evidenciar en todo momento el cumplimiento de los estándares que se definen en los **Anexos I, II, III,y IV** del presente pliego. La información deberá registrarse y estar disponible en tiempo real.

Dicha información se compartirá con el Ayuntamiento de Azpeitia , durante toda la

kontratuak indarrean irauten duen denbora guztian, eta administrazio kontratugileari lagako zaio behin kontratuaren indarraldia iraungitzen denean.

Zerbitzua uzten duen kontratistak ezingo du aipatutako datu horien kopiarik gorde, eta kontratua dela medio artatu dituen pertsonei buruzko datu guztiak bere ekipamendu informatikoetako fitxategi guztietatik ezabatuak izan direla bermatu beharko du.

Informazio hori euskarri informatikoan erregistratuta egon beharko da datu-base "estandar" batean, datu horiek aplikazio berri batera esportatu ahal izateko. Hala ere, Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak egokitzat jotzen badu, sistema informatiko jakin bat erabiltzeko betebeharra ezarri ahal izango dio kontratistari, bai modu esperimentalean, bai tresna estandar gisa, erabiltzeko egokia delako aldez aurretik hautatuta. Kasu horretan, kontratistak bermatu beharko du datuak bere aplikaziotik transferituko direla edo, are, aplikazio berrirako migrazioa egingo dela, horregatik inolako kontraprestaziorik eskatu gabe. Hala ere, Azpeitiko Udalak egokitzat jotzen dituen baliabide teknikoak jarriko ditu xede horretarako.

vigencia del contrato, y se cederá a la Administración contratante una vez expirado el plazo de vigencia del contrato.

La contratista cesante no podrá guardar copia de los citados datos, y deberá garantizar el borrado de todos los ficheros que puedan existir en sus equipos informáticos con datos relativos a las personas que hubiera atendido en razón del contrato.

Dicha información deberá estar registrada en soporte informático sobre una base de datos “estándar” que deberá permitir la exportación de dichos datos a un nuevo aplicativo. No obstante, si el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento lo estimara oportuno, podrá imponer a la contratista la obligación de utilizar un determinado sistema informático, bien con carácter experimental, bien como herramienta estándar, previamente seleccionada por su idoneidad para su utilización. En cuyo caso la contratista deberá garantizar el trasvase de datos desde su aplicativo o, incluso, la migración hacia el nuevo aplicativo, sin exigir por ello contraprestación alguna. No obstante, el Ayuntamiento de Azpeitia pondrá a disposición de tal fin los medios técnicos que razonablemente considere oportunos.

2.- <u>Prebentziozko Mantentze Plana BIZIBERRI eraikuntzarena:</u>

Esleipendunaren Informazio Sistemak **Azpiegitura Fisikoei** buruzko modulu bat izan beharko du, eta bertan erregistratu beharko ditu, sistematikoki eta berehala, eskaintzan proposatutako Prebentziozko Mantentze Planean jasotako jarduketa guztiak. Era berean, kontratua gauzatzen den bitartean egiten diren mantentze-lan zuzentzaile guztiak erregistratu beharko ditu, bai esleipendunaren kontura egiten direnak, bai Udalaren kontura egiten direnak.

Modulu horrek egutegi bat izango du, eta bertan adieraziko dira jarduketak garatzeko edo gauzatzeko datak. Jarduera horietako

2.- <u>Plan de mantenimiento preventivo del edificio BIZIBERRI:</u>

El Sistema de Información de la adjudicataria deberá contar con un módulo dedicado a **Infraestructuras Físicas**, donde deberá registrar, de manera sistemática e inmediata, todas las actuaciones contenidas en un Plan de Mantenimiento Preventivo propuesto en su oferta. Asimismo, deberá registrar todas las actuaciones de Mantenimiento correctivo que vayan siendo realizadas durante la ejecución del contrato, tanto las que sean por cuenta de la adjudicataria como las que sean por cuenta del Ayuntamiento.

Dicho módulo dispondrá de un calendario donde se señalarán los diferentes hitos que representarán las fechas en que se

bakoitza benetan egin dela egiaztatzen duen dokumentazioa (ziurtagiriak, obra-ziurtagiriak, instalazio- edo berrikuspen-buletinak, argazkiak, etab.) digitalizatuta sartzea elementu positibotzat hartuko da.

desarrollen o ejecuten las diferentes actuaciones. La incorporación digitalizada de la documentación que acredite la efectiva realización de cada una de dichas actividades (certificados, certificaciones de obra, boletines de instalación o revisión, fotografías, etc.) será considerada como elemento positivo.

Asistentzia-kudeaketari buruzko informazioa eta mantentze-planari buruzkoa euskarri informatikoan erregistratu beharko dira, datu-base "estandar" batean, datu horiek aplikazio berri batera esportatu ahal izateko. Hala ere, udalak egoki iritziz gero, kontratistari sistema informatiko jakin bat erabiltzeko betebeharra ezarri ahal izango dio, bai esperimentala, bai tresna estandarra, zentro propioen eta/edo itunduen sarean oro har erabiltzeko egokia delako aldez aurretik hautatua. Kasu horretan, kontratistak bermatu beharko du datuak bere aplikaziotik transferituko direla edo, are, aplikazio berrirako migrazioa egingo dela, horregatik inolako kontraprestaziorik eskatu gabe. Hala ere, Udalak egokitzat jotzen dituen baliabide teknikoak jarriko ditu xede horretarako.
Oinarri hauei BIZIBERRI eraikinaren autobabeserako IX. ERANSKINA erantsi zaie.

Tanto la información relativa a la gestión asistencial como la correspondiente al Plan de mantenimiento deberá estar registrada en soporte informático sobre una base de datos “estándar” que deberá permitir la exportación de dichos datos a un nuevo aplicativo. No obstante, si el Ayuntamiento lo estimara oportuno, podrá imponer a la contratista la obligación de utilizar un determinado sistema informático, bien con carácter experimental, bien como herramienta estándar, previamente seleccionada por su idoneidad para su utilización generalizada en la red de centros propios y/o concertados. En cuyo caso la contratista deberá garantizar el trasvase de datos desde su aplicativo o, incluso, la migración hacia el nuevo aplicativo, sin exigir por ello contraprestación alguna. No obstante, el Ayuntamiento pondrá a disposición de tal fin los medios técnicos que razonablemente considere oportunos.
Se adjunta a estas bases en el ANEXO IX Plan de autoprotección del edificio BIZIBERRI.

XXIV.- ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHAR BATZUK. DATU PERTSONALEN BABESA.

Kontratazioak esleipendunari izaera pertsonaleko datuak eskuratzea dakarrenez, eta datu horien tratamenduaren arduraduna entitate kontratatzailea denez, esleipenduna izango da tratamenduaren arduraduna. Horretarako, tratamendu-eragileak ezarri beharreko segurtasun-neurrien zerrenda erantsi da **VI. eranskin** gisa.

XXIV.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquélla tendrá la consideración de encargada del tratamiento. A tal efecto se adjunta como **Anexo VI** Relación de Medidas de Seguridad a implementar por el Encargado de Tratamiento.

Enpresak eskuratzen dituen datuak konfidentzialak dira. Azterketaren xede diren informazioa eta datuak Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren babespekotzat jotzen dira. Beraz, esleipendunak, lana

Los datos a los que tenga acceso la empresa son confidenciales. La información y datos objeto del estudio se consideran amparados por la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que la

amaitu ondoren, Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari entregatu beharko dizkio lagatako programa informatikoa eta bildutako dokumentazio guztia, paperean nahiz euskarri informatikoan, eta ezin izango du kopiarik gorde, fitxategiak blokeatzeko betebeharra dagoen kasuetan izan ezik.

adjudicataria, una vez finalizado el trabajo, deberá entregar al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento el programa informático cedido y la totalidad de la documentación recabada, tanto en soporte papel como informático, sin que le esté permitido guardar copia alguna, salvo en aquellos casos en los que exista obligación de bloqueo de los ficheros.

Zerbitzua egin bitartean eta ondoren, berariaz debekatuta izango duzu emandako eta bildutako datuak eta informazioak erabiltzea, laguntza teknikoa emateko ez bada.

Tanto durante como después de la realización del servicio le estará expresamente prohibida la utilización de los datos e informaciones facilitados y recabados durante el mismo, con finalidad diferente a la estricta realización de la prestación de la asistencia técnica.

Azpeitiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailaren jabetzakoak dira datuak, horiek egiteko prozedurak, informatizazio eta tratamendu horretarako sortutako programa informatikoak, jarraibideen eskuliburuak, azterlan eta txostenak, balorazioak eta horietatik abiatuta egiten diren beste produktu batzuk.

Los datos, los procedimientos de elaboración de los mismos, los programas informáticos creados para tal informatización y tratamiento, los manuales de instrucciones, los estudios e informes, las valoraciones y otros productos que se elaboran a partir de ellos son propiedad del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia.

Enpresak neurri egokiak hartu beharko ditu datuen bortxaezintasuna, konfidentzialtasuna eta zaintza ziurtatzeko, eta ezingo ditu inola ere laga edo jakinarazi, ez eta kontratu honetan aurreikusitakoez bestelako helburuetarako erabili ere. Alde horretatik, enpresa esleipendunak datuen konfidentzialtasuna urra dezakeen edozein gorabeheraren berri eman beharko dio Sailari.

La empresa deberá adoptar las medidas oportunas para asegurar la inviolabilidad y confidencialidad de los datos y su custodia y no podrá cederlos ni comunicarlos bajo ningún concepto ni utilizarlos para otra finalidad que las previstas en el presente contrato. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá comunicar al Departamento cualquier incidente que pueda vulnerar la confidencialidad de los datos.

Enpresa esleipendunak bermatu behar du espedientean agertzen diren datu pertsonalak edo txostenak ez direla zabalduko, eta datu pertsonalak eta, bereziki, osasun-datuak babesteari buruz indarrean dagoen araudia betetzen dela.

La empresa adjudicataria debe garantizar la no divulgación de los datos personales o informes que figuren en el expediente así como el cumplimiento de la normativa vigente establecida en relación a la protección de datos de carácter personal y especialmente de carácter sanitario.

Enpresa esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Sailari jakinarazi beharko dio arrazoi profesionalak direla-eta datuak eskura ditzaketen langileen izena eta lanbide-kualifikazioa. Era berean, horien etengabeko eguneratzeaz arduratu beharko da.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Departamento de Servicios Sociales el nombre y cualificación profesional de las personas trabajadoras que por motivos profesionales tengan acceso a los datos. Así mismo deberá ocuparse de la actualización permanente de los mismos.

Nolanahi ere, Azpeitiko Udalak zerbitzuak emateko egindako kontratu honi dagokionez kontratistak kudeatzen dituen datu pertsonalak behar bezala babestea bermatuko duen kontratu-konpromisoa formalizatuko da.

En todo caso, se formalizará un compromiso contractual que garantice la protección debida a los datos de carácter personal que gestiona la contratista en relación con el presente contrato de prestación de servicios elaborado por el Ayuntamiento de Azpeitia.

Kontratistak Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalei buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan aurreikusitako betebeharrak bete beharko ditu.

La contratista deberá cumplir con las obligaciones previstas en la Ley Orgánica de protección de datos personales, y derechos digitales del 5 de diciembre 3/2018.

Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Foru Erregistroa: erakunde esleipendunak Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Foru Erregistroan inskribatuta egon beharko du (otsailaren 3ko 4/2015 Foru Dekretuak arautzen du erregistro hori). Eskaintza aurkezteko unean inskribatuta ez badago, esleipena egin aurretik eta administrazio-klausula berezien agiriaren 33.2 d) atalean aurreikusitako moduan, erregistro horretan inskribatzeko eskaeraren ziurtagiria aurkeztu beharko du.

Registro Foral de Servicios Sociales de Gipuzkoa: La entidad adjudicataria deberá estar inscrita en el Registro Foral de Servicios Sociales de Gipuzkoa regulado por el Decreto Foral 4/2015, de 3 de febrero. En caso de no estar inscrita en el momento de la presentación de la oferta, antes de la adjudicación y en la forma prevista en el apartado 33.2 d) del PCAP, deberá presentar certificación de la solicitud de inscripción en el citado registro.

EKAB agirian honako hauek adierazteko betebeharra: a) Azpikontratatu nahi den kontratuaren zatia, zenbatekoa adierazita, eta azpikontratisten izena edo enpresa-profila BAI X EZ b) Zerbitzariak edo horiei lotutako zerbitzuak azpikontratatzeko aurreikuspena, enpresa-izena edo -profila adierazita (datu pertsonalen tratamenduaren mandatua bada) BAI X N/A Zuzeneko ordainketak azpikontratistei BAI EZ X Azpikontratatu ezin diren zeregin kritikoak BAI X EZ Ezin izango dira azpikontratatu zaintza pertsonalari, erizaintzari eta gizarte-langileei dagozkien eginkizunak

Obligación de indicar en el DEUC: a) La parte del contrato prevista subcontratar, indicando su importe y el nombre o perfil empresarial de las subcontratistas SÍ X NO b) La previsión de subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial (en el supuesto de encargo del tratamiento de datos personales) SÍ X N/A Pagos directos a subcontratistas SÍ NO X Tareas críticas que no pueden subcontratarse SÍ X NO No podrán ser objeto de subcontratación las funciones correspondientes al cuidado personal, enfermería y trabajadores sociales.

Azpeitian 2024ko otsailaren 2an.

Edurne Zubia Artabe
(Gizarte Zerbitzuetako Arduraduna)




Azpeitiko Udala
GIZARTE
ZERBITZUAK