Ayuntamiento Udala
irun
www.irun.org

ETXEKO LAGUNTZA ETA ADINEKO PERTSONENTZAKO ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAKO ARRETA ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA

-BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA-

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y ATENCIÓN EN VIVIENDAS COMUNITARIAS PARA PERSONAS MAYORES

- PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS –

ARLO SUSTATZAILEA: GIZARTE ONGIZATEA, HEZKUNTZA ETA GAZTERIA ARLOA

ÁREA PROMOTORA: ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL, EDUCACIÓN Y JUVENTUD.

ESPEDIENTE KODEA: 2022ZAUN0068

CÓDIGO EXPEDIENTE: 2022ZAUN0068

Dokumentua balioztatzeko / Verificación del documento en:
http://www.irun.org/validador
Balioztapen kodea/Código de verificación: FQ2B-PSJI-JSSV-X2B4

Sinadura elektronikoaren egilea eta data / Autor y fecha de la firma electrónica
Maria Jose Dominguez Gaspar TRABAJADORA SOCIAL (09/11/2023 08:58 CET)

1- **XEDEA.**

Kontratu honen xedea da etxeko laguntza zerbitzuaren eta adineko pertsona autonomoentzako etxebizitza komunitarioen zerbitzuaren erabiltzaileei arreta emateko lanak egitea.

Etxeko Laguntza Zerbitzua, 2017ko uztailaren 26ko osoko bilkuran onetsitako udal Arautegian (2017ko irailaren 29ko GAO) ezarritako baldintzetan ematen da. Honen barne arau hauetan xedatutako prestazioak ematen dira: abenduaren 14ko 39/2006 legea, Mendekotasun egoeran dauden pertsonen Autonomia Pertsonala eta laguntza sustatzekoa, Eusko Legebiltzarraren Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea eta 18/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazio eta zerbitzuen karterari buruzkoa.

"Babespeko etxebizitzak" edo "egoitza-etxebizitzak" izeneko adinekoentzako etxebizitza komunitarioetako ostatu-zerbitzuak bi erregulazio izan ditu udalaren eremuan: Egoitza Ekipamenduetan Tokiak Eskuratzeko eta Esleitzeko Erregelamendua, 2002ko ekainaren 5eko osoko bilkuran onetsia, 2009ko otsailaren 26ko erabakiaren bidez aldatua (2002ko azaroaren 25eko eta 2009ko ekainaren 11ko GAO), eta Barne Funtzionamendurako Arauak, 2004ko azaroaren 24ko osoko bilkuran onetsiak (2005eko martxoaren 1eko GAO).

1- **OBJETO**

Es objeto del presente contrato la ejecución de trabajos de atención a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio y del servicio de atencion en viviendas comunitarias para personas mayores autónomas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal aprobado en sesión plenaria de 26 de julio de 2017 (BOG nº 187, de 29 de septiembre de 2017). En el mismo se integran las prestaciones determinadas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios del sistema Vasco de Servicios Sociales.

El servicio de alojamiento en viviendas comunitarias destinado a personas mayores autónomas, también denominadas “pisos-residencia”, ha sido objeto de dos regulaciones en el ámbito municipal: un Reglamento de Acceso y Adjudicación de Plazas en Equipamientos Residenciales, aprobado en sesión plenaria de 5 de junio de 2002, modificado por acuerdo de 26 de febrero de 2009 (BOG de 25 de noviembre de 2002 y 11 de junio de 2009) y unas Normas de Funcionamiento Interno aprobadas en sesión plenaria de 24 de noviembre de 2004 (BOG de 1 de marzo de 2005).

Bi zerbitzuen prestazioa beti ere honako arauetan ezarritakoa kontuan hartuta egingo da:

- Euskadiko gizarte zerbitzuetako pertsona erabiltzaile eta profesionalen Eskubide eta Obligazioen 64/2004 Dekretua.

- 2017ko abenduaren 11ko Erabakia, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasunerako Estatuko Idazkaritzarena, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuetako Lurraldeko Autonomiarako Lurralde Kontseilua eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen Akordioa, Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko irizpide komunei buruzkoa.

- 2016/679/EB Erregelamendua, apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

eta gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

En todo caso la prestación de estos servicios se regirá también por lo establecido en las siguientes normas:

- el Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco,

- 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, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia,

- el Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril sobre Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales,

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

2.- EDUKIA

2.1.- ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA.

2.1.A- Definizioa.

Etxeko laguntza zerbitzua izaera asistentzial eta prebentiboko zerbitzua da, mendekotasun arriskuan edo egoeran eta/edo zaurgarritasun egoeran egoteagatik beren etxeetan geratu behar duten pertsonak eta familiak laguntzera bideratua, eta etxeko eta/edo norbanakoarentzako arretarako laguntza eskaintzen zaie, horrela, beren etxean bertan antolatu ahal izatea eta bere inguru komunitarioan integratuta egotea ahalbidetuz eta isolamendu egoerak saihestuz.

2.1.B.-. Helburuak

Honako helburu hauek ditu etxeko laguntza zerbitzuak:

- Autonomia pertsonala mantendu edo hobetzea, narriadura prebenitu eta erabiltzaileen autonomia galera konpentsatu, laguntza partziala edo osoa emanez eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, eguneroko bizitzako zaintza pertsonalerako eta/edo jarduera instrumentalerako beharrezkoak direnak.

- Pertsona bere ohiko ingurunean ahalik eta denbora gehien geratu dadin erraztu, beti ere bideragarria bada eta bizi kalitate egoki batekin, ostatu-zerbitzu batean edo egoitza batean sartzea ahal bada atzeratuz edo saihestuz.

2.- CONTENIDO

2.1.- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

2.1.A- Definición.

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a personas y familias, en riesgo o situación de dependencia, y/o situación de vulnerabilidad, a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

2.1.B.- Objetivos.

El servicio de ayuda a domicilio tiene como 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, necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

- Favorecer la permanencia de la persona en su entorno habitual el mayor tiempo posible, siempre que resulte viable y con una calidad de vida adecuada, con el fin de retrasar o evitar el ingreso en un servicio de alojamiento o centro

residencial.

- Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartu.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Zaintzaileei laguntza eskaini, erabiltzaileei laguntzeko gizarte-familia sarea osatzen baitute, eta arreta emateko bere lanean partzialki liberatua izan dadin laguntzea, beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak eduki ditzaten.
- 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.

- Arnasgune modalitatean, erabiltzaileari errefortzurako aldi baterako laguntza ematea zaintzaile nagusia denbora batez ausente dagoen bitartean.
- En la modalidad de respiro, proporcionar un apoyo temporal de refuerzo a la atención de la persona usuaria en razón de la ausencia temporal de la persona cuidadora principal.

- Premia egoerak detektatu, beste zerbitzu batzuk eman beharra edo arreta-intentsitate handiagoko baliabideetara bideratu behar bada.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la concurrencia de otros servicios o derivación a recursos de mayor intensidad de atención.

- Krisi egoeran dauden pertsonei edo familiei lagundu, faktore psikiko-fisiko-sozial desberdinek eragindakoak, bizikidetzako klima hobetu eta/edo arriskuren bat dakarten egoerak prebenitzeko.
- Apoyar a personas o familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales, para mejorar el clima convivencial y/o prevenir situaciones que entrañen algún riesgo.

- Erabiltzaileak bere inguru komunitarioan integratzen lagundu, isolamendu eta/edo esklusio egoerak saihestu ahal izateko.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario con el fin de evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.

2.1.C.- <u>Onuradunak.</u>

Etxeko Laguntza zerbitzua

2.1.C.- <u>Población beneficiaria</u>.

El Servicio de Ayuda

jasoko dutenak gutxienez urtebetez Irunen erroldatutako pertsonak eta/edo familiak izango dira (edo familia-errotazio egoeran dauden pertsonak), ondorengo ezaugarrietakoren bat betetzen badute:

domiciliaria está destinado a personas y/o familias empadronadas en Irun (o personas en situación de rotación familiar), que cumplan alguna de estas características:

- Mendekotasun egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonak.
- Personas en situación de dependencia o en riesgo de ella.

- Pertsona desgaituak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, beren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntza behar dutenak.
- Personas con diversidad funcional con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- 65 urtetik gorakoak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntza behar dutenak.
- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- Adingabekoentzat, haiek behar duten arreta eta zaintza familiak eman ezin dienean.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

- Zama gehiegi, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoagatik arazoak dituzten familia-talde edo pertsonentzat.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y /o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, con necesidad de apoyo.

- Aldi bateko gaixotasuna edo gaixotasun terminala duten pertsonak, beren eguneroko bizitzako jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza jasotzera behartuta egotean.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

- Pertsona eta/edo egoera haiek guztiak, teknikariek proposatuta eta Gizarte Ongizateko Zuzendaritzak edo Zerbitzuko buruzagitzak baimenduta, zerbitzu honetatik arreta jaso dezaketela baloratzen denean.

- Todas aquellas personas y/o situaciones que, a propuesta técnica y con autorización de la Dirección o Jefatura de Servicio de Bienestar Social, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este Servicio.

2.1.D.- <u>Kontratuan sartzen diren jarduera-motak</u>:

Irungo Udalari egokituko zaio Etxeko Laguntza Zerbitzua hasteko, jarduerak zehazteko, aldatzeko eta amaitzeko erabakia, eta erabaki hori onuradunari eta zerbitzua emateko ardura duen enpresari jakinaraziko zaie.

Orientazio orokor modura, jarduerak kontrolatu eta burutzeko garaian erabiltzailea ordezkatzea saihestuko da, haiek daukaten aukeratze-ahalmena eta garapen autonomorako posibilitatea aintzat hartuz.

Planteamendu hori eta detektatutako beharrak kontuan hartuz, gizarte langileak balorazio bat egingo du eta proposamen zehatz bat egitera eramango du, alegia, enpresa esleipendunak kasu bakoitzean egin beharko duen jarduera mota, horien intentsitatea eta maiztasuna jasoko ditu.

Kontratu honen esparruan ondorengo jarduera motak egingo dira:

1. <u>Etxean laguntzeko jarduerak:</u>

Jantziaren inguruan:
- Arropa garbitzen eta lehortzen lagundu.

2.1.D.- <u>Tipo de actuaciones incluidas en el contrato</u>:

Corresponderá al Ayuntamiento de Irun la decisión sobre el inicio, determinación de las actuaciones, modificación y finalización del Servicio de Ayuda a Domicilio, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

Como orientación general, se evitará sustituir a la persona usuaria en el control y realización de las actividades, ajustándose a su capacidad de elección y posibilidad de desarrollo autónomo.

Teniendo en cuenta este planteamiento y las necesidades detectadas, se realizará una valoración por parte del/la trabajador/a social, que derivará en una propuesta concreta del tipo de actuaciones, intensidad y frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso por la empresa adjudicataria.

En el marco de este contrato se desarrollarán estos tipos de actuaciones:

1. <u>Actuaciones de apoyo doméstico:</u>

a) Relacionados con el vestido:
- Apoyo en el lavado y secado de ropa.

- Arropa begiratu.
- Arropa antolatu.
- Etxean arropa lisatu.
- Arropa erosten lagundu.

b) Etxea mantentzeko lanen inguruan:

- Etxea garbitzea eta mantentzea (sukaldea, bainugela, logelak eta gainontzeko espazioak, altzariak, kristalak, baxera eta abar barne, eta zaborra bide publikoan dauden edukiontzietara eramatea ere bai).

-Oinarrizko elementuak mantentzeko lan sinpleak egiten lagundu (bonbilak aldatzea, etab.)

- Ohea egin eta maindireak aldatu.

- Etxea txukun eta aireztatuta edukitzea.
- Etxeko garbiketa orokorrak (mantentzeko garbiketa osagarriak, kasu bakoitzean ezarri daitezkeen mugekin).

- Jabeen komunitatearenak diren guneak garbitzea, artatutako pertsonari tokatzen zaionean (kasu bakoitzean ezarri daitezkeen mugekin).

c) Elikaduraren inguruan:
- Elikagaiak erostea
- Jatorduak planifikatu eta egiten lagundu, erabilitako elementuak jasotzea eta garbitzea barne.

d) Beste jarduera osagarri edo bereziak:

Gorabehera bereziak kontuan hartuz, programaren helburuak lortzeko funtsezkotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal

- Repaso de ropa.
- Ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de ropa.

b) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda (cocina, cuarto de baño, dormitorios y resto de espacios, incluidos muebles, cristales, vajilla, etc, y remisión del material de desecho a los contenedores correspondientes de la vía pública).
- Apoyo en tareas sencillas de mantenimiento de elementos básicos (como cambio de bombillas, etc).
- Hacer la cama y cambio de sabanas.
- Mantener el orden y aireado de la vivienda.
- Limpiezas generales del hogar (complementarias a la limpieza de mantenimiento, con los límites que se establezcan para cada caso).
- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios que correspondan a la persona atendida (con los límites que se establezcan en cada caso).

c) Relacionadas con la alimentación:
- Compra de alimentos
- Apoyo en la planificación y elaboración de comidas, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.

d)Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los

izango dira:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egin, zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeetan hustuketa eta garbiketa lanak egin, osasun agintaritzarekin elkarlanean.
- Teknikariek proposatuta beste jarduera batzuk, beti ere Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza eta Zerbitzuko buruzagitzak berariaz baimenduta badaude.

e) Etxeko arretaren barnean sartuta dauden lan haiek, zerbitzuaren kalitatea hobetzea dakartenean.

2. Laguntza pertsonaleko jarduerak:

Laguntza pertsonaleko jarduerak bezala hartzen dira eguneroko bizitzako eta eremu soziokomunitarioko oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak.

a) Oinarrizko jarduerekin zerikusia dutenak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (ilea garbitzea, ahoa garbitzea, bizarra moztea, burua garbitzea, hidratazioa eta abar barne), laguntza teknikoak erabiliz, horrelakorik badago, erabilitako elementuak jaso eta garbitzea barne.
- Norbere arropa prestatu eta aldatzea (jantzi, erantzi), hala nola pixoihalak aldatzea.
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatzea.
- Ohetik jaikitzeko, oheratzeko, etxe barruan tokiz aldatu eta mugitzeko laguntza, laguntza

objetivos del programa:

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

e) Aquellas tareas incluidas dentro de la atención doméstica y supongan una mejora de la calidad del servicio.

2. Actuaciones de apoyo personal:

Se consideran actuaciones de apoyo personal las relacionadas con actividades básicas de la vida diaria y el ámbito sociocomunitario.

a) Relacionadas con actividades básicas:

- Aseo e higiene personal (incluido lavado de cabello, higiene bucal, afeitado, lavado de cabeza, hidratación, etc), con uso de ayudas técnicas si las hubiera, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.
- Preparación y cambio de ropa personal (vestir, desvestir), así como cambio de pañal, bolsa desechable.
- Hacer la cama y cambio de ropa de cama.
- Ayuda para levantarse, acostarse, transferencias y movilidad dentro del hogar, con uso de ayudas

teknikoak erabiliz, horrelakorik badago.
- Jaten eman, janaria ipini eta berotu, erabilitako elementuak jaso eta garbitzea barne. Era berean, - erabili eta botatzeko poltsa eta gastrostomia-zunda (nutrizio-zunda sabelean).
- Erosketa egin, medikuaren aginduz jarritako medikazioa ematearen inguruan kontrolatu eta jarraipena egin (farmaziako dosifikazio programa erabiltzeko laguntza barne).
- Medikuak agindutako elikadura-erregimena betetzen dela kontrolatuko du, eta jarraipena egingo.
- Zainketa eta/edo gainbegiraketa (mugatuta).

b) Laguntza soziokomunitarioko beste jarduera batzuk:

- Izaera pertsonaleko kudeaketak egiteko etxetik kanpo laguntzea: banketxera, osasun kontuetarako eta mediku kontsultetara joateko, baliabideak tramitatzeko, dokumentuak eskatu eta entregatzeko, etab.
- Etxetik kanpora laguntzea, baina beti ere etxebizitzaren inguruan: haurtzaindegiak, ikastetxeak, isolamendua prebenitzeko jarduerak, osasun zentro eta/edo gizarte zerbitzu espezializatuak, etab.
- Kudeaketa sinpleak egiteko etxean bertan laguntza ematea, posta jasotzea, gutunak irakurri eta bestelakoak.
- Adingabekoen, ahultasun egoeran dauden familia eta/edo pertsonen laguntzarako zerbitzuetan inguru komunitarioan laguntzea, eta txertatzea ahalbidetzeko beharrezko gisa

técnicas si las hubiera.
- Dar de comer, poner y calentar la comida, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados. Asismimo,apoyo en la alimentación a través de sonda de gastrostomía (sonda nutricional en el abdomen).
- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral establecida por prescripción médica (incluido apoyo para la utilización del Programa de dosificación de farmacia).
- Apoyo para el control y seguimiento del cumplimiento del régimen alimenticio según prescripción médica.
- Vigilancia y/o supervisión (con carácer limitado).

b) Otras actuaciones de apoyo socio-comunitario:

- Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud y acompañamiento a consultas médicas, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, actividades que prevengan el aislamiento, acceso a centros de salud y/o servicios sociales especializados, etc.
- Apoyo dentro del hogar en la realización de gestiones sencillas, recogida de correspondencia, lectura de cartas y otros.
- En servicios de apoyo a menores, familias y/o personas en situación de vulnerabilidad, acompañamientos en el entorno

baloratzen diren zeregin haiek guztiak, ezarritako esku-hartze sozialerako planaren arabera.
- Teknikariek proposatuta beste jarduera batzuk, beti ere Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza eta Zerbitzuko buruzagitzak berariaz baimenduta badaude.

comunitario y todas aquellas tareas que se valoren necesarias para favorecer la inserción, según el plan de intervención social establecido.
- Otras actuaciones a propuesta técnica, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección o Jefatura de servicio de los Servicios Sociales Municipales.

3. Arnasa hartze modalitateko jarduerak:

Zerbitzua aldi baterako jasotzea edo ohiko zerbitzuaren intentsitatea aldi batean sendotzea da, zaintzaile nagusiari arnasa hartzeko aukera emateko, eta hauek sartuko lirateke:
- 2.1.D. atalean adierazitako etxeko laguntza eta laguntza pertsonaleko jarduerak.
- Izaera mugatuarekin, laguntza pertsonaleko jardueren barruan, zaintzaile nagusia puntualki falta denean gainbegiratzea, zaintzea eta/edo konpainia egitea, bai ordutegian eta bai intentsitatean ezarritako mugen barnean.

3. Actuaciones de la modalidad de respiro:

Se trata de un acceso temporal al servicio o refuerzo temporal de la intensidad del servicio habitual, para respiro de la persona cuidadora principal, que incluiría:
- Actuaciones de apoyo doméstico y personal contempladas en el apartado 2.1.D.
- Con carácter limitado, dentro de las actuaciones de apoyo personal, supervisión, vigilancia y/o acompañamiento personal en ausencia puntual de la persona cuidadora principal, con los límites establecidos en cuanto a horarios e intensidad.

Deskribatutako jarduerak arreta pertsonaleko edo etxeko zerbitzu gisa kalifikatuko dira, arreta horiek eman behar dituztenen kualifikazioa eta arretaren ezaugarrien arabera dagokion fakturazioa erabakitzeko.

Las actuaciones descritas serán calificadas como servicios de atención personal o doméstica, a los efectos de determinar la cualificación del personal que debe prestarlos y su correspondiente facturación, en función de su naturaleza.

2.1.E.- Baztertutako jarduerak.

Etxeko Laguntza Zerbitzutik kanpoko jarduerak direla ulertzen da, eta beraz, kontratutik kanpo daudenak, ondorengoak:

2.1.E.- Actuaciones excluidas.

Se consideran actuaciones excluidas del Servicio de Ayuda a Domicilio, y por tanto, excluidas del contrato, las siguientes:

- Konpainia eta paseoak, gizarte

- Compañía y paseos, salvo

isolamendua saihesteko egoera bereziak ematen direnean izan ezik.
- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo beste pertsonei zuzeneko arreta ematea, udaleko zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera bertako erabiltzaileak ez direla adierazten denean.
- Etxean laguntzeko jarduerak, horiek eginda etxean bizi eta zerbitzuaren onuraduntzat hartzen ez diren gainontzeko pertsonei zuzenean laguntzen dienean.
- Osasun izaerako jarduerak, horiek egiten dituztenek prestakuntza espezifikoa behar dutenean (injekzioak jarri, tentsioa hartu, zundak erabili, ultzera eta eskaren tratamendua, ezagutza espezifikoak behar dituzten botikak eman, eta erabakitzeko beste batzuk…).
- Etxeko konponketa garrantzitsuak egitea (margotu, papereztatu …)
- D.1 atalean zehaztu gabeko garbiketak.
- Udaleko Gizarte Zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan haiek guztiak.

2.1.F.- <u>Gauzatzeko baldintzak</u>.

1. <u>Tokia eta esparrua</u>:

Etxeko Laguntza Zerbitzua etxebizitza partikularretan emango da, alegia, beren etxeetan edo pertsona onuradunen familien etxeetan, betiere Irungo udalerrian.

Kontuan hartuta erabiltzailea familia barnean txandakako egoeran egon daitekeela, Etxeko Laguntza

situaciones excepcionales para evitar el aislamiento social.
- Atención directa a miembros de la familia u otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo, según la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio no consideradas como beneficiarias.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, toma de tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos, y otras a considerar...).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar…)
- Limpiezas no especificadas en el apartado D.1.
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la propuesta técnica elaborada por los Servicios Sociales municipales.

2.1.F.- <u>Condiciones de ejecución</u>.

1. <u>Lugar y ámbito de prestación del servicio:</u>

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Irun.

Teniendo en cuenta la posibilidad de

zerbitzua etxebizitza bat edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere Irungo udalerrian kokatzen badira.

Izaera mugatuarekin eta egorea berezietan, ostatu zerbitzuetan edo izaera asistentziala duten haietan arreta eman ahal izango da, udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek proposatuta.

2. Arreta emateko ordutegiak eta egunak:

A) Etxeko laguntzan:

Etxeko laguntzarako jarduerak egiteko zerbitzuaren ordutegia malgua izango da goizeko 7:00etatik 22:00ra bitartean, astelehenetik ostiralera, eta 7:00etatik 14:00etara larunbatetan (jai egunetan izan ezik).

Prezioaren ondorioetarako, larunbata laneguntzat hartzen da eta jai egun direla ulertzen da igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki hala aitortutakoak.

Etxeko laguntzako jarduerak enpresa esleipendunak antolatuko ditu etxeko laguntzaileek daukaten ordutegiaren araberako disponibilitatea kontuan hartuta.

Ohiko izaeraz, etxeko laguntza 9:00etatik 15:30era arteko tartean emango da, pertsona erabiltzaileek ordutegian dauzkaten nahiak kontuan hartzen saiatuz eta etxeetan ordu aldaketarik izan ez dadin ahalik eta gehien saiatuz.
Gainera, ordu tarte horretatik kanpo ere eman ahalko da zerbitzua, 7:00etatik 9:00etara eta 15:30etik 22:00etara, baina pertsona

que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Irun.

Con carácter limitado y en situaciones excepcionales, se podrá prestar la atención en servicios de hostelería o de carácter asistencial, a propuesta técnica de los servicios sociales municipales.

2. Horarios y días de atención:

A) Apoyo doméstico:

El horario del servicio para las actuaciones de apoyo doméstico será flexible de 7,00 a 22,00 horas de lunes a viernes y de 7,00 a 14h los sábados (excepto festivos).

A efecto de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Las actuaciones de apoyo doméstico se asignarán por parte de la empresa adjudicataria, en función de la disponibilidad horaria de los/las auxiliares domiciliarios.

Con carácter ordinario, el apoyo doméstico se prestará en la franja de 9.00 horas a 15:30 horas, intentando atender las preferencias horarias de las personas usuarias, evitando al máximo los cambios en los horarios en los domicilios.
Además, podrá prestarse este servicio fuera de esa franja horaria en horario de 7:00 horas a 9:00 horas y de 15:30 horas a 22:00 horas, cuando haya conformidad de

erabiltzaileak horrekin ados daudenean bakarrik.

B) Laguntza pertsonalean:

Laguntza pertsonaleko jarduerak urteko egun guztietan eman ahal izango dira, lanegunak edo jai egunak diren kontuan hartu gabe, goizeko 7:00etatik 22:00ak arteko ordutegi malguan.

Prezioaren ondorioetarako, larunbata laneguntzat hartzen da eta jai egun direla ulertzen da igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki hala aitortutakoak.

Izaera mugatuarekin, ordutegia zabaldu ahal izango da ezarritako orduetatik haratago, balorazio teknikoa kontuan hartuta.
Horri dagokionez, eta prezioaren ondorioetarako, 22:00etatik 7:00ak arte ematen den arreta pertsonala gaueko laguntza bezala hartzen da.

Laguntza pertsonal eta soziokomunitarioko jardueretan ahal den neurrian proposamen teknikoa kontuan hartuko da, izan ere arreta jaso behar duen pertsonaren ohiturak, nahiak eta arreta-beharrak kontuan hartuz egingo baita, erabiltzailearekin eta/edo familiarekin hitzartuz ordutegirik eta ordu-banaketarik egokiena.

3. Intentsitatea:

Ohiko izaerarekin zerbitzua emateko gehienezko orduak zehazterakoan egunean hiru ordu izango dira.

Ordutegia zatitzerakoan 15 minutu baino gutxiago izango ez diren zatiak ezarriko dira eta sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko

las personas usuarias

B) Apoyo personal:

Las actuaciones de apoyo personal se podrán ofrecer todos los días del año, independientemente de que sean laborables o festivos, en horario flexible de 7,00 a 22,00 horas.

A efecto de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.
A este respecto, y a efecto de precio, la atención personal comprendida entre las 22,00 y las 7,00 horas se considera asistencia nocturna.

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

3. Intensidad:

Con carácter ordinario se establece en tres horas/día el máximo de horas de prestación de servicio.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos, y el tiempo mínimo de prestación del servicio

gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da eta ulertzen da fakturatzen den ordu edo zati bakoitza lan eraginkorreko denborari dagokiola.

Hala ere, izaera mugatuarekin eta gorabehera bereziak kontuan hartuz, zerbitzuaren intentsitateak eguneko hiru orduak gainditu ahal izango ditu, udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek proposatuta.

para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

No obstante, con carácter limitado y atendiendo a circunstancias especiales, la intensidad del servicio podría exceder de tres horas diarias, a propuesta técnica de los servicios sociales municipales.

4. Enpresa esleipendunaren jarduerak:

- Kasu berrietan, enpresako koordinatzaile teknikoak etxeko laguntzailearen aurkezpena egingo dio erabiltzaileari, eta jakinaraziko dio zein ordutegi izango duen, arreta egunak zein izango diren eta egingo dituen lanak, baita beharrezkoa denean enrpesarekin kontaktatzeko modua ere.

- Era berean, arretarako behar berezien egoeretan, udaleko gizarte zerbitzuekin ados jarrita, eta zerbitzua martxan jarri baino lehen, enpresako koordinatzaile teknikoak etxera bisita bat egingo du dauden beharrei erantzun egokia emateko behar izango diren baliabideak ebaluatzeko.

- Udaleko gizarte zerbitzuekin koordinatuko da zerbitzuak ematearen inguruko jarraipena eta gainbegiraketa egiteko, eta bai erabiltzaileen eta bai esleitutako laguntzen betetzeari

4. Actuaciones de la empresa adjudicataria:

- En los casos nuevos, se realizará por parte de la persona coordinadora técnica de la empresa, una presentación del/la auxiliar domiciliario/a a la persona usuaria, informando del horario, días de atención y tareas a realizar, así como la forma de contactar con la empresa en caso de ser necesario.

- Así mismo, en situaciones de especial necesidad de atención, de acuerdo con los Servicios sociales municipales, y previo a la puesta en marcha del servicio, se realizará visita domiciliaria por parte de la persona coordinadora técnica de la empresa, para evaluar los medios necesarios para dar una respuesta adecuada a las necesidades existentes.

- Se coordinará con los Servicios sociales municipales, para el seguimiento y supervisión de la prestación de los servicios, informando de las incidencias relativas tanto a las personas

buruzko gorabeheren inguruan informatuko da.

- Enpresa esleipenduneko koordinatzaile teknikoak jarraipena egiteko bisitak egin beharko ditu udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek proposatuta (hortik egiten den jarraipenaz aparte), artatutako kasuen gehienez %25 arte, zerbitzua behar bezala egiten den gainbegiratzeko eta/edo arreta hobetzeko iradokizunak jasotzeko, eta informazio hori Udalari igorriko dio.

- Erakunde esleipendunaren ardura izango da hilero beharrezko dokumentazioa aurkeztea zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko, non jasoko diren erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua emandako arreta motaren arabera, eta zerbitzuaren zenbatekoa guztira erabiltzaile bakoitzeko, BEZ zenbatekoa desglosatuta.

- Era berean, erakunde esleipendunak hilero emango du hil horretan gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabeheren zerrenda, baita eman zaien erantzunaren laburpen bat ere.

- Zerbitzua emateko garaian eragina izan dezaketen gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira; eta berehalaxe jakinaraziko dira -larriak direlako edo ondorioak

usuarias como al cumplimiento de los apoyos asignados.

- La persona coordinadora técnica de la empresa adjudicataria deberá realizar visitas de seguimiento en los domicilios donde se presta el servicio, a propuesta técnica de los Servicios Sociales municipales, con el fin de supervisar si la prestación se realiza de forma adecuada, y/o recoger las sugerencias para la mejora de la atención, información que hará llegar al Ayuntamiento.

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

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

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

dauzkatelako- zerbitzua ematerakoan aldaketaren bat ekar dezaketen arazo guztiak.

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

2.1.G.- Kalkuluak.

Etxeko laguntzarako urtean ordu kopuru bat jotzen da beharrezkotzat:

-Etxeko arreta emateko ordu kopurua: 18.235
-Arreta pertsonaleko orduak astegunetan: 27.682
-Arreta pertsonaleko orduak jaiegunetan: 4.962
-Arreta orduak gauetan: 13.

Datu hauek izaera informatiboa dute, ez dute kontratu-baliorik. Udaletik eskatzen diren ordu kopuruak emango ditu esleipendunak.

2.1.G.- Estimaciones.

Se estima necesario un número de horas de prestación anual de ayuda a domicilio de:

-Horas de atención doméstica: 18.235
-Horas de atención personal laborables: 27.682
-Horas de atención personal festivos: 4.962
-Horas de atención nocturna: 13.

Estos datos tienen carácter informativo, careciendo de valor contractual. La adjudicataria prestará el número de horas que se demanden desde el Ayuntamiento.

2.2.-ETXEBIZITZA KOMUNITARIOETAKO ARRETA.

2.2.A.- Definizioa

Etxebizitza komunitarioak ("egoitza-etxebizitzak" edo "babespeko etxebizitzak" izenekoa ere badirenak) 4 lagunentzako zentroak dira, eta ostatua eta zerbitzu jakin batzuk ematen dizkie egunerokoak diren jarduerak egiteko gai diren adinekoei, harik eta bizikidetza- edo osasun-arrazoiengatik Egoitzara lekualdatzea komeni den arte.

Gaur egun, Irungo Udalak 3 etxebizitza komunitario dauzka, baina kopurua alda daiteke.

2.2.- ATENCIÓN DE VIVIENDAS COMUNITARIAS.

2.2.A.- Definición

Las viviendas comunitarias (también denominadas “pisos-residencia” o "viviendas tuteladas") son centros con capacidad para 4 personas, destinados a prestar alojamiento y determinados servicios a personas mayores capaces de realizar las actividades propias de la vida diaria, hasta que razones convivenciales o de salud aconsejen el traslado a Residencia.

En la actualidad el Ayuntamiento de Irun cuenta con 3 viviendas comunitarias, pero su número puede ser variable.

2.2.B.- Helburuak.

Irungo adinekoentzako egoitza-ekipamendu guztien (etxebizitza komunitarioak barne) helburu orokorra da erabiltzaileei eta haien familiei arreta espezializatua eta kalitatezkoa eskaintzea, benetan dauzkaten beharretara egokituta, eta horretarako hainbat zerbitzu eta programa eskaintzen ditu.

2.2.C.- Onuradunak.

Gaur egun, eguneroko bizitzako jardueretarako autonomoak diren 60 urte edo gehiagoko pertsonei (izaera bereziarekin haien laguntzaileei ere bai) zuzendutako zerbitzu bat da, betiere bizikidetza zailtzen duten buru-nahasmendurik ez badute edo gainerako erabiltzaileentzat arriskurik eragiten ez badute.

Nolanahi ere, Irungo Udalari egokituko zaio pertsonak zentro horietan sartzeko erabakia, une bakoitzean araudi erregulatzaileak erabakitzen duenaren arabera.

2.2.D.- Kontratuan sartzen diren jarduerak.

Zerbitzu horren esparruan, etxeko laguntzako jarduerak garatuko dira, eta baita laguntza pertsonalekoak eta jarduera osagarriak ere, etxeko laguntza zerbitzuan bezalako edukiekin, eta honako berezitasun hauek kontuan hartuta:

- Etxeko laguntzan:

2.2.B.- Objetivos.

Se define como objetivo general de todos los equipamientos residenciales para personas mayores de Irun (incluidas las viviendas comunitarias) el ofrecer a las diferentes personas usuarias y sus familias una atención especializada y de calidad adaptada a las necesidades reales que presentan, ofreciendo para ello diversos servicios y programas.

2.2.C.- Población beneficiaria.

En la actualidad se trata de un servicio dirigido a personas que tengan 60 o más años de edad (excepcionalmente, también acompañantes), autónomas para las actividades de la vida diaria, y que no padezcan trastornos mentales que dificulten la convivencia u originen algún tipo de riesgo para las demás personas usuarias.

Corresponderá en cualquier caso al Ayuntamiento de Irun la decisión sobre el ingreso de personas en estos centros, en función de lo que en cada momento determine su normativa reguladora.

2.2.D.- Actuaciones incluidas en el contrato.

En el marco de este servicio, se desarrollarán actuaciones de apoyo doméstico, de apoyo personal (incluidas actuaciones de apoyo socio-comunitario) y actuaciones complementarias, con el mismo contenido que en el servicio de ayuda a domicilio y con las siguientes especificidades:

- En apoyo doméstico:

Honako hauek ere sartzen dira:

* higiene kontrola eta armairuen garbiketa
* Egiten diren eskaeren kontrola eta jarraipena (garbiketa-produktuen emate-agiriak bidaltzea Udalari).
* Etxeko bonbillak aldatzea.

- Laguntza pertsonalean:

Honako hauek ere sartzen dira:

* Telealarma Zerbitzua kontrolatzea (aktiboan dagoela egiaztatu eta berehala parte ematea Eusko Jaurlaritzako Telealarma Zerbitzuari, edozein gorabehera gertatuz gero).

* Egiten diren eskaeren kontrola eta jarraipena (hornitutakoaren emate-agiriak bidaltzea Udalari: elikagaiak, tresnak).

Irungo Udalari egokituko zaio enpresak etxebizitza bakoitzean egin beharreko zerbitzuetako jarduerak eta haien tipologia, intentsitatea eta maiztasuna erabakitzea, erabiltzaileen beharren eta tipologiaren arabera. Horrenbestez, enpresari eskatu ahal izango zaio aurreikusitako hiru jarduera-motak egin ditzala, kontuan hartuta beti ere jarduketa guztietarako enpresak parte eman beharko diola, berehala, erreferentziazko Gizarte Langileari erabiltzaileekin edo etxebizitzarekin zerikusia duen gorabehera guztiez, larriak direlako edo ondorioak dauzkatelako, zerbitzu-aldaketa eragiten duten heinean.

2.2.E.- <u>Baztertutako jarduerak</u>

Etxebizitza komunitarioetako arretan

Se incluye también:

* Control higiénico y limpieza de armarios
* El control y seguimiento de los pedidos que se realicen (remisión de albaranes de los productos de limpieza al Ayuntamiento...)
* Cambios de bombillas de las viviendas

- En apoyo personal:

Se incluye también:

* Control del Servicio de Telealarma (comprobar que el mismo está en activo y dar parte inmediatamente, al Servicio de Tele- Alarma del Gobierno Vasco, de cualquier anomalía detectada).
* Control y seguimiento de los pedidos que realicen (remisión de albaranes al Ayuntamiento de lo suministrado: productos alimenticios, enseres…)

Corresponderá al Ayuntamiento de Irun, la determinación y tipología de las actuaciones a realizar por la empresa en cada una de las viviendas, su intensidad y frecuencia de las mismas, en función de las necesidades y tipología de las personas usuarias. Así, podrá demandarse a la empresa la ejecución de los tres tipos de actuaciones previstas, teniendo en cuenta, en todo caso y para todo tipo de actuaciones, que la empresa habrá de dar parte de forma inmediata a la Trabajadora Social de referencia de toda incidencia, relacionada con las personas usuarias o con la vivienda, que por su gravedad o repercusión, pueda alterar la prestación del servicio.

2.2.E.- <u>Actuaciones excluidas</u>

Se consideran asimismo excluidas de

ere baztertutzat ematen dira etxeko laguntza zerbitzurako aipatu direnak.

2.2.F.- <u>Gauzatzeko baldintzak</u>.

Une bakoitzean Irungo Udaleko etxebizitza komunitarioak dauden etxebizitzetan emango da zerbitzua.

Zerbitzuaren ordutegia malgua da, eta egunez ematen da 07:00etatik 22:00etara, astelehenetik igandera.

Zerbitzua emateko ordutegi zehatza arreta pertsonalizatuko egutegi batean jasoko da.

Udaleko teknikariek erabakiko dute etxebizitza bakoitzean egin beharreko zerbitzuen tipologia, intentsitatea eta maiztasuna, erabiltzaileen beharren eta tipologiaren arabera. Horretarako, beharrezkoa izango da enpresak berehala ematea erabiltzaileen egunerokoarekin zerikusia duen etxebizitzako gorabeheraren berri, eman beharreko zerbitzua erabakitzeko eta egokitzeko. (Erreferentziazko Gizarte Langilea,).

Erakunde esleipendunaren ardura izango da hilero beharrezko dokumentazioa aurkeztea zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko, non jasoko diren etxebizitzaren datuak, zerbitzu mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua emandako arreta motaren arabera, eta zerbitzuaren zenbatekoa guztira etxebizitza bakoitzeko, BEZ zenbatekoa desglosatuta.

la atención en viviendas comunitarias, las mencionadas para el servicio de ayuda domiciliaria.

2.2.F.- <u>Condiciones de ejecución</u>.

El Servicio se prestará en los domicilios en los que se ubiquen en cada momento las viviendas comunitarias del Ayuntamiento de Irun.

El horario de servicio es flexible y diurno, de 7,00 a 22,00 horas de lunes a domingo.

El horario en concreto de la prestación de servicio será recogido en un calendario de atención personalizada.

El personal técnico municipal determinará la tipología de los servicios a prestar en cada una de las viviendas, su intensidad y frecuencia de las mismas, en función de las necesidades y tipología de las personas usuarias. Para ello será preciso que la empresa proceda a dar, de manera inmediata, parte de toda incidencia que se relacione con la vida cotidiana de las personas usuarias en la vivienda, para la determinación y adecuación del servicio a prestar (Trabajadora Social de referencia). 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 vivienda, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por vivienda, desglosando el importe del IVA.

2.2.G.- Kalkuluak

Beharrezkoa ikusten da etxebizitza komunitarioetan urtean arreta-ordu kopuru bat ematea, era honetan:

-Etxeko arreta orduak (astelehenetik larunbatera): 897
-Arreta pertsonaleko orduak laneguneta (astelehenetik larunbatera): 1.982
-Arreta pertsonaleko orduak jaiegunetan: 224
Beraz, 3.103 ordu horiek etxebizitza komunitarioen zerbitzuaren erabiltzaileen 12 plaza erabilgarriei dagozkie.

Datu hauek izaera informatiboa dute, ez dute kontratu-baliorik. Udaletik eskatzen diren ordu kopuruak emango ditu esleipendunak.

3. ANTOLAKUNTZA

3.A - Udalaren eskumen teknikoak.

Kontratu horren xede diren zerbitzuak garatzeko garaian ondorengo eskumenak ditu Irungo Udalak:

- Udalerrian dauden beharrak detektatzea.
- Arautzea
- Baliabideak koordinatzea finantzaketarako.
- Atenditu gabeko eskaerari buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzua ematearen inguruko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskaeretan planteatutako beharren diagnostikoa eta balorazioa

2.2.G.- Estimaciones

Se estima necesario un número de horas de prestación anual de atención en viviendas comunitarias de:

-Horas de atención doméstica (de lunes a sábado): 897
-Horas de atención personal laborables (de lunes a sábado): 1.982
-Horas de atención personal festivos: 224
Por lo tanto, esas 3.103 horas estimadas corresponderán a las 12 plazas disponibles de personas usuarias del servicio de viviendas comunitarias.

Estos datos tienen carácter informativo, careciendo de valor contractual. La adjudicataria prestará el número de horas que se demanden desde el Ayuntamiento

3. ORGANIZACIÓN

3.A - Competencias técnicas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Irun ostenta las siguientes competencias en el desarrollo de los servicios objeto de ese contrato:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlos.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las

egitea, inguruabar horiek edozein unetan berrikusteko lana barne.

- Zerbitzua jasotzeko eskaerak erabakitzea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko laguntzaren maila, intentsitatea eta zerbitzu-ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Prezioa eta erabiltzaileak egin beharreko ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Langile aldaketa eskatzea, beti ere udaleko langile teknikoek uste badute beharrezkoa dela zerbitzuak behar bezala funtzionatu dezan.
- Programan altan dauden pertsonak, behin betiko baja dutenak eta aldi baterako zerbitzurik gabe daudenak zein diren erabakitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea.
- Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta zehaztutako zerbitzuetan egin beharreko lanetan dauden aldaketak (murrizketak edo areagotzeak).
- Kasu bakoitzean zerbitzuaren prestazioan esleitutako estaldura, alegia, orduak, maiztasuna eta ordutegi zehatza.
- Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonal edo laguntza soziokomunitario espezifikoetarako jarduerak.
- Enpresa esleipendunak zehaztutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea, arreta pertsonalizatuaren erregistroan erregistratuta.
- Enpresak dituen erabiltzaile

solicitudes de acceso al servicio, incluyendo las revisiones de dichas circunstancias en cualquier momento.

- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar el precio y la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de trabajador/a siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Determinar y comunicar a la entidad adjudicataria las personas de alta en el programa, de baja definitiva y en suspensión temporal a los mecanismos que se determinen.
- Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio

bakoitzaren fitxa indibidualetan sartzea.

planificada por la empresa adjudicataria, registrado en registro de atención personalizada.

- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Eskumen horietako bakar bat ere ezin izango zaio Udala ez den beste erakunde bati eman, ez interpretatu, ez eskualdatu, ez eskuordetu, bere langileen bitartez gauzatuko du eta.

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

3.B - <u>Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak</u>.

3.B - <u>Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria</u>.

3.B.1.-Giza baliabideak

3.B.1.-Recursos humanos

Entitate esleipendunaren aurrean, Entitateko Ordezkari gisa eta ekintza guztien arduradun zuzen bezala, Unibertsitateko Gradua edo kalifikazio baliokidea izango duen pertsona bat egongo da funtzio hori betetzeko. Pertsona horrek harreman zuzena izango du udaleko teknikari arduradunekin.

Al frente de la entidad adjudicataria como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación de Grado Universitario o equivalente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

Gainera, giza baliabide hauek izan beharko dituzte:
Aurrez aurreko <u>gutxieneko koordinazio-taldea</u>:
- 2 jardunaldi goizez, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara (zerbitzuen koordinatzailea)
- Jardunaldi 1 goizez, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara (koordinazioko laguntzailea)
- Lanaldi erdi bat arratsaldez, 16:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera (koordinazioko laguntzailea).

Además, se deberán de contar con los siguientes recursos humanos:

<u>Equipo mínimo de coordinación</u> de forma presencial:

- 2 jornadas por la mañana de lunes a viernes de 8 a 15h (coordinador/a de servicios)

- 1 jornada por la mañana de lunes a viernes de 8 a 15h (ayudante de coordinación)

- 1 media jornada por la tarde de 16 a 20h de lunes a viernes (ayudante coordinadora de servicios)

Telefono bidezko arreta: Koordinazio-taldea urteko 365 egunetan egongo da, 7:00etatik 22:00etara.

Atención telefónica: El equipo de coordinación estará disponible los 365 días del año de 7 a 22h.

Oporraldietan, koordinazio-taldeak zerbitzua gutxienez bi lanaldi osoz betetzeko moduan antolatu beharko du, eta arreta telefonoz eman ahal izango da.

Hori guztia, erabiltzaileei zerbitzu guztiak ordu-tarte guztietan behar bezala emango zaizkiela bermatzeko.

Koordinatzaileak

Zerbitzuen koordinatzaile horiek honako eginkizun hauek betetzen dituzte:

- Lana koordinatzea laguntzaile bakoitzarekin, banaka eta taldeka.
- Laguntzaile-lanaren balorazioaren jarraipena egitea, artatzen dituen kasuen etxera bisitak eginez.
- Aldizkako koordinazioa udaleko etxeko laguntza-zerbitzuko teknikari arduradunarekin eta beste profesional batzuekin.
- Koordinazioko laguntzailearen lana antolatzea eta gainbegiratzea.
- Lan-parteak egitea eta laguntzaileari ematea.
- Laguntzaileen etengabeko prestakuntzan parte hartzea eta gizarte-zerbitzuen arloko ikastaroak diseinatzea.
- Antzeko beste eginkizun batzuk, lanbide-kategoriaren arabera eta kontratatzen diren erakundeen edo pertsona fisikoen baldintza-agirietan ezarritako baldintzen arabera, eta koordinazioko arduradunak bere karguaren eta erantzukizunaren arabera agintzen dizkion guztiak.

En periodos vacacionales, el equipo de coordinación tendrá que organizarse de forma que siempre se cubra el servicio con mínimo dos jornadas completas, pudiendo ser la atención de manera telefónica.

Todo ello con el objetivo de que se garantice la prestación adecuada de todos los servicios y en todas las franjas horarias a las personas usuarias.

Coordinadores/as

Estas personas coordinadoras de servicios desempeñan las siguientes funciones:

- Tareas de coordinación del trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal.
- Seguimiento de la valoración del trabajo de auxiliar mediante visitas a domicilio de los casos que atienda.
- Coordinacion periódica con el técnico/a responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del ayuntamiento y con otros profesionales.
- Organización y supervisión del trabajo del ayudante de coordinación.
- La elaboración y entrega de de los partes de trabajo al Auxiliar.
- Participacion en la formación continuada de auxiliares y diseño de cursos en materia de servicios sociales.
- Otras funciones análogas de acuerdo con su categoría profesional y con las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones de las entidades o personas físicas con que se contrate y todas aquellas que le sean encomendadas por el responsable de coordinación en

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua kudeatzea eta antolatzea, etxez etxeko laguntzailearen lanaren jarraipenaz gain, zerbitzu horren kalitate ona lortzeko.

función a su cargo y responsabilidad.
- Gestión y organización del servicio de ayuda a domicilio además del seguimiento del trabajo de auxiliar de ayuda a domicilio, para conseguir una buena calidad de dicho servicio.

Orientabide gisa soilik, eta inola ere ez murriztaile gisa, koordinatzaileek Gizarte Laneko unibertsitate-titulua izan beharko dute, edo, bestela, esku-hartze sozial edo psikosozialaren eremuko antzeko beste titulu bat, baliozkoak izango dira.

A título meramente orientativo y en ningún caso restrictivo, las personas coordinadoras deberán poseer título universitario en Trabajo Social, o en su defecto, otro similar del ámbito de la intervención social o psicosocial.

Teknikarietako batek gutxienez bi urteko esperientzia egiaztatu beharko du etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren koordinazioan.

Al menos una de los técnicos deberá acreditar un mínimo de dos años de experiencia en coordinación de SAD.

Koordinazio laguntzailea:
Etxez etxeko laguntza-zerbitzua kudeatzeko eta antolatzeko zereginetan koordinatzaileari lagunduko dio.

Ayudante de coordinación:
La figura de ayudante de coordinación desarrollará tareas apoyo de gestión y organización del servicio de Ayuda a domiciliara.

Era berean, etxez etxeko laguntzarako laguntzailearen lanaren jarraipena egingo du, zerbitzuak kalitate ona izan dezan lortzeko.

Así mismo, realizará un seguimiento del trabajo desarrollado por la auxiliar de ayuda a domicilio para lograr un modelo de atención de calidad del servicio.

Koordinatzailea ez dagoenean, hark betetzen dituen eginkizun berak bete beharko ditu eta eginkizun horiek gauzatzen lagundu beharko du koordinatzailea dagoenean.

En ausencia de las coordinadoras llevará a cabo las mismas funciones que las coordinadoras, y apoyar a las mismas cuando estén presentes.

Orientabide gisa soilik, eta inola ere ez murriztaile gisa, koordinazioko laguntzaileek Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako goi-mailako lanbide-heziketako ikasketak izan beharko dituzte, edo, bestela, esku-hartze sozial edo psikosozialaren eremuko antzeko beste tituluren bat.

A título meramente orientativo y en ningún caso restrictivo, las personas ayudantes de coordinación deberán poseer estudios de Formación Profesional de Grado Superior en Servicios Socioculturales y a la Comunidad, o en su defecto, otros títulos similares del ámbito de la intervención social o psicosocial.

Laguntza pertsonaleko eta etxean laguntzeko jarduerak Lan Heziketa tituluak, prestakuntza profesionaleko agiriak edo bide baliokideak dituztenek emango dituzte, baldin eta horiek aintzat hatzen badira 2017ko abenduaren 11ko Erabakian, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasunerako Estatuko Idazkaritzarenean, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuetako Lurraldeko Autonomiarako Lurralde Kontseilua eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen Akordioa, Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko irizpide komunei buruzkoan.

Horiek denak behar bezala identifikatuta egon beharko dute, enpresak erabakitzen duen identifikazio-sistemaren bidez, etxeetan lana egiten ari direnean.

Adingabekoei arreta emango dieten laguntzaileen kasuan, Sexu Gaizkileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa egiaztatu beharko dute, adingabekoekin ohiko kontaktuan lan egiten duten profesional guztiei eskatzen diena indarrean dagoen legeriak.

3.B.2. Baliabide materialak

Erakunde esleipenduna behartuta dago Irungo Udalerrian edukitzera harremanetarako eta arretarako tokia, arreta hori aldizkakoa izan edo egonkorra izan. Horretarako Irunen leku fisiko bat eduki beharko dute. Nolanahi ere, honako hauek eduki beharko ditu:

- Programa egoki garatzea bermatuko duten berariazko

Las actuaciones de apoyo personal y doméstico serán realizadas por personas con títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes reconocidas en 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, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o normativa que en su caso la sustituya.

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

En cuanto al personal auxiliar 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.

3.B.2. Recursos materiales.

La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio de Irun, punto de contacto y atención, periódico y estable, a través de un local ubicado en el propio municipio de Irun. En cualquier caso, deberá disponer de:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado

euskarri eta programa informatikoak.
- Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, mugikorrak, faxak, posta elektronikoa, eta abar, zerbitzua egoki estaltzea bermatzeko.
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerarekin bat datorren arropa.

Aipaturiko material horrez gainera, erakunde prestazio-emaileak erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko beharrezkotzat hartzen den beste edozein material mota edukiko du.

Era berean, enpresa esleipendunak garabi bat izan beharko du maileguan jasotzeko, laguntza pertsonaleko jardueretan erabili behar bada eta zerbitzuan arreta egokia bermatzeko.

3.B.3.- Arretaren baldintzak

Prestazioa ematen hastea: Erakunde zerbitzu-emaileak udaleko zerbitzu teknikoen alta agindua jaso eta ondorengo 7 egun naturaletan hasi beharko du zerbitzua ematen. Udaleko zerbitzu teknikoek larrialdi egoera deklaratzen badute, alta-agindu hori jaso ondorengo 24 orduen barruan hasi beharko da zerbitzua ematen.

Etxebizitzaren sarrera: Inongo kasutan etxeko laguntzaileak edo erakunde esleipenduneko beste edozein profesionalek ezingo dute erabiltzailearen etxean sartu bertako titularra bertan ez badago, Gizarte Ongizate Arlotik berariaz baimendutako kasuetan izan ezik. Kasu bereizetan,

desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

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

Asimismo, la empresa adjudicatariaa deberá contar con una grua de elevación en préstamo por si fuera necesario utilizar la misma en las actuaciones de apoyo personal y para garantizar una adecuada atención en el servicio.

3.B.3.- Condiciones de la atención.

Inicio de la prestación: La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de 7 días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

Entrada en el domicilio: En ningún caso el personal auxiliar domiciliario o cualquier otro profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular en el mismo, salvo casos expresamente

Gizarte Ongizatetik berariaz adierazita eta titularraren baiezko espezifikoaren bitartez, enpresari giltza-sorta bat emango zaio etxean sartzeko.

autorizados desde el Área de Bienestar Social. En casos excepcionales, por indicación expresa de Bienestar Social y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

Pertsonalaren identifikazioa: Langile guztiak behar bezala identifikatuko ditu, zerbitzuen segurtasunari begira. Enpresa lizitatzaileak sistema bat proposatuko du, zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua uneoro ziurtatzeko, eta Gizarte Ongizateko Departamenduari jakinaraziko dio, honek eskatzen badu, zerbitzu berriez arduratuko diren pertsonak zeintzuk diren eta, era berean, edozein arrazoi dela eta, aurrez zehaztutako zerbitzuetan izandako aldaketak ere jakinaraziko dizkio.

Identificación del personal: se deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Departamento de Bienestar Social, si este lo requiere, las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios establecidos anteriormente por cualquier contingencia.

Laguntzaileen aldaketak: Arreta mistoen zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza) enpresa ahaleginduko da bi laguntza horiek etxeko laguntzan lan egiten duen pertsona berak egin ditzala. Udal langile teknikoek zehaztutako egoera bereziak salbu, erakunde esleipendunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileei ematen zaien laguntzan ahalik eta aldaketa gutxien gerta dadin (ordutegiak, egunak ...) familiaren intimitatean nahasmenak eta desegokitzeak gerta ez daitezen. Nolanahi ere, enpresak aurretik jakinaraziko dio interesdunari zerbitzuaren antolamenduan egiten diren aldaketa guztiak (laguntzailearen, ordutegiaren, arreta egunaren aldaketa eta abar). Erakundeak uste badu komeni dela prestazioan aldaketa bat egitea, berariaz jakinarazi beharko dio udal teknikariari, proposamena

Cambios de auxiliares: En los servicios de atención mixta (con apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria.
Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En todo caso, la empresa deberá comunicar previamente a la persona interesada cualquier cambio relativo a la organización del servicio (cambio de auxiliar, horario, día de atención, etc). En caso de que la entidad adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación

arrazoituz, eta hark hartuko du azken erabakia.

deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

Etxeetarako joan-etorriak: Enpresaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunaren etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturiko denboraren barnean.

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

Hizkuntz baldintzak: Esleipendunak baldintza hauek betez eman behar du zerbitzua:

Condiciones lingüísticas: El adjudicatario debe prestar el servicio cumpliendo las siguientes condiciones:

Zerbitzuaren erabiltzaileek eta beren ingurukoek edozein hizkuntz ofizial erabiltzeko eskubidea dute, beraz, hitz egiten duten hizkuntzan artatuak izango dira; ezingo zaie eskatu hizkuntza ofizial batean edo bestean hitz egin dezaten. Komunikazioan kontratu honen menpeko langileak hasten badira euskara erabiliko dute eta herritarrak erabakiko du euskaraz ala gaztelaniaz jarraitu. Horrela egingo da ere pleguetan jasotako "Erabiltzaileari Arreta" emateko telefono zerbitzuan. Adintxikikoentzako arretaren kasuan komunikaziorako euskara lehenetsiko da komunikaziorako.

Las personas usuarias del servicio y las de su entorno tienen derecho a usar cualquiera de las dos lenguas oficiales debiendo ser atendidos en el idioma en que se expresen, sin poder solicitarles que se expresen en una u otra lengua. Si la comunicación la inicia el personal adscrito al contrato inicialmente usarán el euskera y será el usuario/a quien decida comunicarse en euskera o en castellano. De igual manera se procederá en el "Servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias" recogido en los pliegos. En el caso de que las personas atendidas sean menores de edad se procurará usar preferentemente el euskera como idioma de comunicación.

Elkarrizketa edo agirien kudeaketa eskatzen duten aguntza soziokomunitarioko jarduerak erabiltzaileak hautatu hizkuntzan egingo dira.

Las actuaciones de apoyo socio-comunitario que impliquen conversaciones o gestión de documentos se realizarán en el idoma que elija la persona usuaria.

Kontratua dela eta egindako aurkezpenak, ekitaldi publikoak, prentsaurrekoak eta antzekoak

Las presentaciones, actos públicos, ruedas de prensa y similares relacionadas con el contrato se

euskaraz, edo elebietan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez (lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz).

realizarán en euskera, o en bilingüe dando prioridad al euskera (primero en euskera y después en castellano).

Erabiltzaileei zuzendutako idatzi zein elementu grafiko guztiak (informazioa, jakinarazpenak, eskuorriak, inprimakiak, kexa edota iradokizunei erantzunak…) euskaraz edo elebietan idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz). Kexa, erreklamazio eta iradokizun erregistroak prestatuta egon beharko du erabiltzaileek nahi duten hizkuntza ofizialaz jarduteko.

Todo escrito o elemento gráfico dirigido las personas usuarias (información, comunicaciones, folletos, impresos, respuestas a quejas o sugerencias…) se realizará en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita). El registro de quejas, reclamaciones y sugerencias de deberá posibilitar que las personas usuarias actúan en el idioma oficial que deseen.

Euskarazko publizitatea, marka, lelo edo esloganak hizkuntza horretan bertan sortuko dira, gaztelaniaren itzulpen hutsa ekidituz.

La publicidad, marcas, lemas o eslóganes en su versión en euskera se crearán en esa misma lengua, sin que sea una mera traducción de la versión en castellano.

Esleipendunak harreman eta arretarako Irunen jarri behar duen leku fisikoan egongo diren kartelak, panelak, errotulu edo errotulazioak euskaraz edo elebietan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz).

La cartelería, paneles, rótulos o rotulación del local ubicado en Irun que el adjudicatario debe destinar a punto de contacto y atención se realizará en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

Enplegatuen identifikazioak (txartela, plaka …) eta uniformeek testu edo edozein informaziorik badute, testu hori euskaraz ala elebietan egongo da.

Si la identificación (tarjeta, placa…) y los uniformes de los empleados incluyen texto o cualquier información. esta estará en euskera o en bilingüe.

Erabiltzaileen datuak jasotzen dituzten datu-base, fitxategi eta erregistroetan eremu bat egon beharko da, pertsona horietako bakoitzarekin harremanetan jartzeko hizkuntza zein den zehazteko. Datua jasota, harreman eta

Las bases de datos, ficheros y registros destinados a la recogida de datos de las personas usuarias deberán contar con un campo que exprese la lengua de relación en cada caso. Una vez recogido el dato

komunikazioak hizkuntza horretan egingo direla bermatuko da.

se garantizará que las relaciones y comunicaciones sean realizadas en la lengua elegida.

Enpresak udal arduradunekin aritzeko jartzen dituen solaskideek horretarako ahoz zein idatzizko euskarazko maila nahikoa izan beharko dute.

Los interlocutores de la empresa con los responsables municipales del contrato deben tener conocimiento de euskera suficiente para llevar a cabo esta interlocución, tanto a nivel oral como escrito, en esta lengua.

Kontratatzaile eta kontratistaren arteko komunikazio idatzien euskarriak (parteak, formularioak, fitxak, erregistro liburuak, euskarri informatikoa…) euskaraz edo elebietan lan egiteko prestatuak egongo dira.

Los soportes para las comunicaciones escritas entre el contratador-contratista (partes, formularios, fichas, libros de registro, soporte informático, etc.) deberan estar preparados para trabajar con ellos en euskera o en bilingüe.

Kontratuari lotuta, udalari entregatu behar zaizkion dokumentu ez publiko edo barneko guztiak, hala nola fakturak, balantzeak, txostenak, zerrendak, memoriak, ebaluazioak eta abar euskaraz edo elebietan idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz).

Todos los documentos no públicos o internos relativos al contrato, como facturas, balances, informes, listados, memorias, evaluaciones, etc., que deban entregarse al Ayuntamiento se deberán realizar en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

Plegu honetan aurreikusitako subrogatzeko obligazioen kalterik gabe, ziurtatu beharko da kontratuari atxikitako langileek euskararen ezagutza-maila egokia izan beharko dutela zerbitzu egokia eman ahal izateko. Ordezkapenak egin edo langile berriak kontratatu behar direnean alderdi hori kontuan izan beharko da. Kontratua kudeatzeko enpresak langileei formazioa emango balie, euskaraz edo elebietan beharko du.

Sin perjuicio de las obligaciones de subrogación previstas en el presente pliego deberá asegurarse que el personal adscrito al contrato tiene el conocimiento del euskera adecuado para atender correctamente al servicio. En el caso de sustituciones o contratación de nuevo personal se tendrá en cuenta este aspecto. La formación que la empresa imparta a los trabajadores para la gestión del contrato será en euskera o bilingüe.

Kontratu honetan zerbitzua egoki emateko beharrezko euskara mailak hauek dira: arduradun, koordinatzaile eta koordinatzaile laguntzaileen kasuan

En este contrato el nivel adecuado de euskera requerido para atender correctamente el servicio es el C1 del Marco Común Europeo de

Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko C1 maila; gainerako langileen kasuan, B2 maila.

Referencia para las lenguas, en el caso del responsable, coordinadores y ayudantes de coordinación y el nivel B2 en el caso del resto de empleados.

Hizkuntz Baldintza klausula honek klausula administratibo berezien pleguko (KABP) 7. klausulan (KONTRATISTAREN ESKUBIDEAK ETA OBLIGAZIOAK) hizkuntza ofizialtasun bikoitzari buruz xedatutakoa osatzen du.

Esta cláusula de condiciones lingüísticas complementa lo establecido respecto a la doble oficialidad lingüística en la cláusula 7ª (DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Datu pertsonalen babesa: Erakunde esleipendunak behar diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, persona erabiltzaileen eta kontratataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien inguruko sekretu profesionala gordeko du. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoa dituen datu pertsonalak tratatu ditzan, pertsonal izaerako datuen babeserako legedian xedatutakoa bete beharko da.

Protección de datos personales: 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 tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.

Horretarako, datuen tratamenduaren enkargatu gisa dagokion hitzarmena sinatu beharko du, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen, apirilaren 27koa, 2016/679/EB Erregelamenduaren 28. artikuluaren arabera.

A estos efectos deberá suscribir el oportuno convenio de tratamiento de datos, según lo dispuesto en el art. 28 del Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril sobre Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Larrialdiko egeoerei arreta ematea: Erakunde esleipendunak sistema bat edukiko du, zerbitzuak ematen diren bitartean sor litezkeen premiazko egoeren aurrean erantzuteko.

Atención a situaciones de urgencia: La empresa deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los

- Laguntzaileen komunikazioa enpresan koordinazio teknikoaren zereginak betetzen dituen pertsonarekin, zerbitzua ematen den denbora guztian.
- Udaleko gizarte zerbitzuekin 8:30etik 14:00etara.
- SFUS erakundearekin (Gizarteko Larrialdietarako Foru Zerbitzua), gertatutako gizarte larrialdietako egoeretan, udaletako gizarte zerbitzuen arretarako orduetatik kanpo edo, bere kasuan, SOS DEIAK Larrialdietako zerbitzuarekin.

3.B.4.- Komunikazio Protokoloak

Udaleko teknikariekin:
Udaleko langile teknikoekin harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektroniko, fax eta telefono bidezko zerbitzu operatiboa edukiko du astelehenetik ostiralera goiz eta arratsaldez, egunero komunikazioak jasotzeko zerbitzuaren hasierari buruz, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeari buruz, bajak eta zerbitzu etenaldiak eta gorabeherei buruz.
Entitate esleipenduna behartuta dago udaleko zerbitzu teknikoek eskatzen dizkion zerbitzuekin lotutako informazioa eta datuak prestatzera, udalak eskatutako formatuetan.
Kontratua zuzen betetzeko eta garatzeko beharrezkoak iritzitako zerbitzuak ere eman beharko ditu esleipendunak, ordainketa osagarrirako eskubiderik gabe, hala nola, lan- edo informazio-bileretara joatea. Era berean, zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio Udalari pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanez gero.

servicios:
- Comunicación del personal auxiliar con la persona que ejerce la coordinación técnica de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio.
- Con los Servicios Sociales municipales de 8,30 horas a 14 horas
- Con el SFUS (Servicio Foral de Urgencias Sociales), ante situaciones de emergencia social sobrevenidas, fuera de las horas de atención en los Servicios Sociales municipales, o, en su caso, con el Servicio de Emergencias-SOS DEIAK.

3.B.4.- Protocolos de comunicación.

Con el personal técnico municipal:
Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.
La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.
También 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 prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al

Hilero aurkeztuko ditu erabiltzaile guztien zerrenda, emaniko arreta-motak, arreta-egunak eta orduak, pertsona erabiltzaileen ekarpena, udalaren ekarpena, kasuari esleitutako langilea eta baita zerbitzuan edo haren hornikuntzan gertatutako aldaketa guztien txostena eta haiek islatzen dituzten datuak. Udal zerbitzu teknikoek erabakiko dute zein formatutan eman behar duten informazioa.

Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.
También facilitará mensualmente el listado con todas las personas usuarias, tipos de atención realizada, días y horas de atención; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en el que se deberá facilitar la información.

Etxeetara doazen langileekin: Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak, zerbitzua ematen den ordu guztietan egongo dira erabilgarri, komunikazio hori bermatuko duten sistemen eta protokolo baten bidez.

Con el personal auxiliar domiciliario: Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

Erabiltzaileekin: Enpresa esleipendunak, enpresaren barne antolakuntza dela eta gertatutako edozein gorabeheraren berri emango dio erabiltzaileari edo hartaz arduratzen den pertsonari, gorabehera horiek arreta pertsonalizatuaren egutegian zehaztutako alderdiak aldatzen badituzte. Irungo Udaleko Gizarte Ongizate Arloari ere emango zaio gorabehera horien berri.
Enpresak zuzenean erantzungo die kontratu honen xedeko zerbitzuaren prestazioarekin zerikusia duten gai guztiei, erabiltzaileak planteatuak, zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan aldaketarik sortzen ez badute, eta gorabehera horiek Udaleko Gizarte Ongizate Arloari jakinarazio zaizkio, horretarako ezarritako bideak erabiliz.
Horretarako, "Erabiltzaileari Arreta emateko telefono zerbitzua" eduki beharko du goizeko 7:00etatik 22:00etara bitarteko ordutegian urteko egun guztietan.
Irungo Udalak ez du zerbitzuaren

Con las personas usuarias: La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Irun.
Del mismo modo, la empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, utilizando los cauces establecidos. Para ello deberá de disponer de un “Servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias” con un horario comprendido entre las 7:00h y las

intentsitatean eta/edo motan eragina duten aldaketarik beregain hartuko aurretik baimenduak izan ez badira.
Hilean behin, zerbitzuan edo haren horniduran gertatzen diren aldaketa guztien eta horiek islatzen dituzten datuen berri emango du, Udalak haren eskura jarriko duen sistema informatikoa erabiliz.

22:00h todos los días del año.
El Ayuntamiento de Irun no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizadas.
Mensualmente, deberá informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema informático que el Ayuntamiento ponga a su disposición.

3.B.5.- Informazio sistemak

Entitate esleipendunak pertsona erabiltzaileei egiten zaizkien lan guztien eguneroko kontrolerako fitxa-sistema bat izango du, lan horiek egiten dituzten langileek bete eta sinatuak, zerbitzua osorik eta kalitatez ematen dela bermatzeko. Fitxa horiek erabilgarri egongo dira udaleko teknikari arduradunak eskatzen dituenerako.

Zerbitzuak ematen dituen erakundeak honako dokumentu hauek edukiko ditu, eta Udalak horietan sartzeko aukera izango du une oro:

a-.Fitxategi bat, eta Udalak horretan sartzeko eskubidea izango du. Fitxategi horretan banan-banan erregistratuko ditu etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak, horien artean:

- Identifikazioa.
- Espediente zenbakia
- Eskaera-data
- Zerbitzua emateko hasiera-data.
- Zerbitzuaren modalitatea
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen

3.B.5.- Sistemas de información.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que se garantice la prestación completa y de calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable.

La entidad prestataria de los servicios debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a-. Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del Programa de Atención Personal en el Domicilio, entre ellos:

- Identificación
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.

duten egitekoak
- Zerbitzua ematerakoan gertatutako aldaketak.
- Zerbitzua ematerakoan gertatutako gorabeherak.
- Pertsona erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak.
- Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak.
- Prestazioaren amaiera-data.

- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha finalización de la prestación.

b- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunen erregistro eta jarraipenerako sistema bat, horiei buruzko jakinarazpena igorriz hilean behin udaleko gizarte zerbitzuei.

b- Un sistema de registro y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, con comunicación mensual de las mismas a los Servicios sociales muncipales.

c- Euskarri informatikoak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabiltzeko, pertsona erabiltzaileak informazioa jasotzeko duen eskubidea ziurtatze aldera.

c- Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

e- Barneko informazioa (gorabeherak, ordutegien eta jardueraren kontrola, eta abar) transmititzeko, deskribapen-txostenak prestatzeko eta pertsona erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.

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

d- Lan onaren eskuliburua. Bertan, xehetasunez deskribatuko dira arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta Etxeko Arreta Pertsonalaren Programa behar bezala emateko jarduteko moduak.

d- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del Programa de Atención Personal en el Domicilio.

3.B.6. Generoari buruzko betekizunak:

- Kontratazio honek derrigorrez bete beharko ditu Udalak bere garaian onartuak dituen genero alorreko irizpideak.

Beraz, genero ikuspegia une oro presente egongo da kontratatutako lana betetzen den bitartean.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idatziak, galde-sortako testuak, publizitatea, txostenak, etab.) hizkuntza es-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira, EAEko bi hizkuntza ofizialak erabiltzeaz gain. Kontratua gauzatzerakoan sortzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan enpresa edo erakunde esleipendunak hizkuntzaren erabilera ez sexista egingo du, emakumeen edozein irudi diskriminatorio edo estereotipo sexistak saihestuko ditu eta berdintasun, presentzia orekatu, dibertsitate, ardurakidetasun eta rol eta genero-identitate aniztasuneko balioak dituen irudia bultzatuko du .

Zentzu berean, kontratuaren diseinuak eta gauzatzeak genero perspektiba sartuko dute beren diagnostiko, helburu, jarduera eta ebaluaketan. Era berean, amaierako justifikazioak memoria bat sartuko du generoaren inpaktuari buruz, erabiltzaileen edo onuradunen adierazleak eta datuak sexuaren arabera banatuz eta egoera generoaren arabera emanez.

- Enpresa esleipendunak plantillan 50

3.B.6. Requisitos en cuanto al género:

-Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados el Ayuntamiento de Irun en su momento.

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, publicidad, informes, etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista y las dos lenguas oficiales del la CAPV. En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género

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 situación en función del género.

- Si la empresa adjudicataria cuenta

edo langile gehiago baditu, Berdintasun Plana eduki beharko du, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 45. artikuluaren arabera. Edukiko ez balu, kontratua hasten den egunetik 3 hilabeteko epean egin beharko du.

con 50 o más trabajadores en plantilla, deberá disponer del correspondiente Plan de Igualdad exigido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Si no lo tuviera, deberá realizarlo en el plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de inicio del contrato.

3.B.7. Zerbitzu pribatuen prestazioarekiko konkurrentzia

Zerbitzu-enpresa pribatuak udal zerbitzuetako erabiltzaileei edo etxebizitza bereko beste pertsona batzuei zerbitzuak emanez gero, behar bezala komunikatuko zaio Udalari eta hauek identifikatuko dira:

- Bezeroa/arreta jaso duen pertsona.
- Kontratatu diren zerbitzuak.
- Zerbitzu horiek noiz hasi eta noiz amaitu diren.
- Prezioa:

Udalak dagozkion aginduak eman ditzake, baita zerbitzu pribatuak amaitzekoa ere, portaera kolusorioak edo bestelako arazoak antzematen badira, egoera ahulgarrian dauden pertsonen babesarekin edo zerbitzu publikoa egoki ematearekin lotutakoak.

Nolanahi ere, izaera pribatuzko zerbitzuak ematen badira, bidezko neurriak hartuko dira prestazioak behar bezala berezituak izan daitezela erabiltzaileen aldetik.

3.B.7. Concurrencia con la prestación de servicios privados.

La prestación por parte de la empresa de servicios de carácter privado a personas usuarias de los servicios municipales, u otras personas en el mismo domicilio, será convenientemente comunicada al Ayuntamiento, con identificación de:

- Cliente/persona atendida.
- Servicios contratados.
- Inicio y fin de los mismos.
- Precio.

El Ayuntamiento podrá realizar las indicaciones oportunas, incluido el cese de los servicios privados, en el caso de que se detectaran conductas colusorias u otros inconvenientes en relación con la protección de personas vulnerables o la correcta prestación del servicio público.

En todo caso, la prestación de servicios de carácter privado vendrá acompañada de las medidas oportunas para la conveniente diferenciación de las prestaciones por parte de las personas usuarias.

3.C- <u>Kontrola</u>.

1. Udal langile teknikoek baieztatuko dute emaniko zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

3.C- <u>Control.</u>

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

2. Erakunde esleipendunak honako informazio dokumentatu hau, eta honako maiztasun hauekin, komunikatu beharko die udal zerbitzuei bere teknikarien eta sistema informatikoaren bidez:

Kontratuari hasiera ematerakoan erakunde esleipendunak emango ditu berak kontratatutako pertsonen kontratuak, non adieraziko den kontratu mota, hasiera-data eta iraupena, hala nola lanaldia. Era berean, zerbitzua ematen den bitartean Udalari jakinarazi beharko zaizkio, honek eskatzen badu, kontratatutako langileen alta eta baja alorreko gorabehera desberdinak. Gainera, zerbitzua emango duen erakundeak kontratatutako pertsonen TC2 agiriak aurkeztuko dira eskatzen den oro.

PUNTUALKI:
- Zerbitzuaren prestazioan aldaketa dakarten gorabeherak, horiek jakin ondorengo lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.
- Berehala jakinaraziko dira larriak direlako edo ondorio garrantzitsuak dituztelako zerbitzua ematea alda dezaketen gorabehera guztiak.

HILERO (hurrengo hileko 10erako):
- Zerbitzuen altak. Data eta aginduan jasotako alderdiekiko lotura.
- Alta kasuei esleitutako Etxeko Laguntzaileen identifikazio datuak, eskatzen direnean.
- Zehaztutako zerbitzuetan Etxeko Laguntzaileen esleipenean gertatzen diren aldaketak (ABE, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaileen eta Etxeko Laguntzaileen arteko gatazkak, …)

2. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, y del sistema informático, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

Al inicio del contrato la entidad adjudicataria facilitará los contratos de las personas contratadas por la misma, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral. Asimismo, a lo largo de la ejecución del servicio se deberán comunicar al Ayuntamiento las distintas incidencias de altas y bajas del personal contratado, si así se requiere. Además se presentaran los TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria, siempre que se requiera.

PUNTUALMENTE:
- 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.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):
- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta, cuando sea requerido.
- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc, cuando sea

eskatzen direnean.

- Ezarritako zerbitzuan ezusteko egoeraren bat dela eta gertatutako ordutegi aldaketak.
- Zerbitzuen prestazioan gertatutako gorabeherak.
- Pertsona erabiltzailearen egoeran edo haren hurbileko inguruan gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina duenean.
- Etxeko Laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortutako gatazkak.
- Kasu batzuetan zerbitzua zabaldu edo murrizteko beharra.

Emandako zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioa. Dokumentazio horretan, erabiltzailearen datuak, pertsona bakoitzeko hilean emandako zerbitzu-orduak eta zerbitzu mota jasoko dira.

- Hilean zehar kontrataturiko langileek egiaztaturiko prestakuntza, eskatzen denean.
- Kontrataturiko langileak, esleitutako zerbitzu eta egitekoekin, eskatzen denean
- Plantillako langileen zerrenda honako egoera hauetan eskatzen denean:
  - Behin betiko baja, erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, borondatezko ukoagatik eta kaleratzeagatik.
  - Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, gaixotasunagatik.
  - Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, istripuagatik.
  - Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, amatasunagatik.
  - Oporrak.
  - Soldatarik gabeko baimena.
  - Eszedentzia
  - Langilea zigortuta.

URTERO:

requerido.

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las A/D y personas usuarias del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos
- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, horas de servicio mensuales prestadas por persona y tipo de servicio.
- Formación acreditada por el personal contratado, cuando sea requerido.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas, cuando sea requerido.
- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones, cuando sea requerido:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones.
  - Permiso sin sueldo.
  - Excedencia.
  - Personal sancionado.

ANUAL:

- Programako zerbitzuen jardueraren balantze-txostena, eta balantze ekonomikoa ere jasoko da bertan, Ongizate Zerbitzuak eskatuta

3. Enpresek oso dispositibo arinak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposaturiko zerbitzuaren gainean egokitzat hartzen dituen kontrolak behar bezala gauzatu ahal izateko. Udalak eskatuta kontrol sistema berriak jarri behar badira, egokitzeko behar adina denbora izango dute enpresek.

Dispositibo eta sistema horiek Udalak bere garaian izan ditzakeenekin bateragarriak izango dira, informatikoak nahiz beste izaera batekoak izan.

4. Kontratatutako zerbitzuak udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira betiere; udalak edozein unetan eta lekutan egin ditzake beharrezko derizkion berrikuspenak langilegoari eta materialari dagokienez. Ikuskatzeko arduradunek, eta udalak berak ere bai, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituen datu guztiak eskura izango ditu, eta erakunde esleipenduna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

Udaleko teknikari arduradunek bilerak sustatuko dituzte aldizka, eta baita beste jarraipen sistema batzuk ere, erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorraren inguruan informazioa eta dokumentazioa bildu eta jarduerak koordinatzeko.

- Informe de balance de actividad de los servicios del programa, en el que se recoja también el balance económico, a petición de Bienestar Social.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que, a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá 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.

4.- IRIZPIDE SOZIALAK

Enpresa esleipendunak langileen etengabeko prestakuntza sustatu beharko du, langilearengan ikaskuntzaren aldeko jarrera sortzen laguntzeko.

Horretarako, enpresa esleipendunak profesionalki eta teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, batez ere zuzeneko arreta ematen dutenak, etengabeko prestakuntza-plan bat eginez. Horretarako, prestakuntza-ekintza hauek egingo ditu: komunikazio-gaitasunak hobetzea, laguntza komunitarioko sarea ezagutzea, alderdi etikoei buruz sentsibilizatzea, hala nola pertsona bakoitzaren berezitasunarekiko errespetua, autonomia sustatzea, konfidentzialtasuna, jardun arduratsua eta artatutako pertsonaren arrisku-egoerei buruzko alerta. Egiten diren prestakuntza-ekintzen edukia urtero jakinaraziko zaio udaleko Gizarte Ongizateko Arloari.

Era berean, kontuan hartuko da enpresa esleipendunak enpleguan egonkortasuna eskaintzea bere langileei, kontratazio mugagabea sustatuz.

4.- CRITERIOS SOCIALES

La empresa adjudicataria deberá promover una formación continua del personal contribuyendo a generar en él/ella una actitud favorable ante el aprendizaje.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación continua, con acciones formativas dirigidas a mejorar sus competencias comunicacionales, conocimiento de la red de apoyo comunitaria, sensibilizar sobre aspectos éticos como el respeto a la singularidad de cada persona, fomento de la autonomía, confidencialidad, desempeño responsable y alerta sobre situaciones de riesgo de la persona atendida. El contenido de las acciones formativas que se realicen, serán comunicadas anualmente al Área de Bienestar Social municipal.

Asimismo, se tendrá en cuenta que la empresa adjudicataria ofrezca estabilidad en el empleo a su personal fomentando la contratación indefinida.