BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA: GIZARTE- ETA HEZKUNTZA- ARLOAN ETA ARLO PSIKOSOZIALEAN ESKU-HARTZEKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO, BABESGABETASUN EGOERAN DAUDEN ADINGABE ETA FAMILIEI ETA BAZTERKERIA ARRISKUAN DAUDEN HELDUEI ZUZENDUA.

1.- Testuingurua eta oinarri juridikoak

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema (GZES) arreta-sare publiko antolatu bat da,erantzukizun publikokoa, eta pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egitea du xede, eta sustatzeko, aurreikusitako, babesteko eta laguntzeko eginkizunak betez gauzatu nahi du xede hori, funtsean pertsonei eta harremanei buruzkoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez.

GZESren helburuak honako hauek dira:

- Pertsonen autonomia sustatzea eta mendekotasun egoerek pertsonei eta familiei eragiten dizkieten beharrizanei aurrea hartu eta erantzutea.
- Babesgabetasun egoerek eragiten dituzten beharrizanei aurre hartu etaerantzutea.
- Bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien etataldeen gizarteratzea sustatzea.
- Larrialdi egoerak eragiten dituzten pertsonen eta familia beharrizanei aurrehartu eta erantzutea.

Abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuetakoa, bere 22. Artikuluan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren Katalogoa ezartzen du. Bertan jasota daude euskal administrazio publikoak eskaini behar dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak, eta administrazio bakoitzaren eskumenak zehazten ditu.

GZESko prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen dekretuak, 2015eko urriaren 6an onartua, 33. Artikuluan, GZESko Prestazioen eta zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazte du. Bigarrengo atalean, 1.3 puntuan esaten du udalek eskumena izango dutela esku-hartze giza-hezitzailea eta psikosoziala egiteko zerbitzua bermatu eta emateko.

Halaber, kontuan eduki behar dira:

- Abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan, Datu Pertsonalak Babesteari etaeskubideri buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrena.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarenprestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babestekoa.
- 13/2008 Legea, Familiei Laguntzekoa.
- 230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udaleko eta lurraldeko gizarte- zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna balioesteko tresna onesten duena.
- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko tresna onartzen duena.
- 39/2006 Legea, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.

Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau hauek aldatu edo garatuko dituztenak.

Gizarte- eta hezkuntza- arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzeko zerbitzuaeskaintzeko, plegu hauek xede duten zerbitzuen esparrua arautzen duten xedapen guztiak aplikatuko dira.

2.- Xedea

Kontratu honen xedea da, Antzuola, Elgeta eta Leintz Gatzagako udalerrietan gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzeko zerbitzua garatzea, Bideberri Mankomunitateak ikuskatuta, koordinatuta eta ezarritako gidalerroen arabera.

Gizarte- eta hezkuntza- arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzeko zerbitzua eskaintzeko, plegu hauetako zerbitzuen arloa arautzen duten xedapen legal guztiak aplikatuko dira.

Pleguen xedea, zerbitzu honen adjudikazioa arautzea da:

- Gizarte- eta hezkuntza- arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzea egitea, babesgabetasun egoeran dauden adingabe eta familiei zuzenduta (bakarka,taldeka eta komunitate mailan).

- Gizarte- eta hezkuntza- arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzea egitea, gizarte bazterketa arriskuan dauden pertsona helduei zuzenduta (bakarka, taldeka eta komunitate mailan).

3.- Edukia

3.1.-Definizioa

Zerbitzu honetan, gizarte hezkuntza laguntza eta arreta psikosoziala eskaintzen da banaka, familia eta komunitate mailan, eta prestazio hauek familiaren etxebizitzan zeinkomunitate ingurune irekian garatu daitezke.

3.2.-Zerbitzuaren helburuak

A) Babesgabetasun eta bazterkeria kasuen detekzio goiztiarra:

a) Hezkuntza, osasun, gazte hezitzaile eta orokorrean gizarte eragileen formazioa lortu, adingabekoen babesgabetasun egoerak edo helduen gizarte-bazterketa egoerak identifikatzeko.
b) Eman ahal diren kasuen atentzioa hobetzeko helburuarekin sarean lan egiteko guneak eta errekurtsoak sortu.
c) Udal mailan eta mankomunitatean dauden errekurtso artean elkarlanerako espaziobat sortu eta indartu (osasun zentroa, eskolak, osasun mentala, gazte txokoa…).
d) Gurasoei beren hezitzaile rolean laguntzeko, formazio, aholkularitza eta elkartrukerako guneak sortu.
e) Zailtasun pertsonalak edo familiarrak dituzten adingabekoen artean berdinen arteko taldeak sortu eta jokoaren eta aisialdiaren bitartez bizitzako balore osasuntsu eta egokiak sustatu.

B) Ekintza terapeutikoak eta hezkuntza arlokoak garatzea adingabekoekin:

a) Espazio bat eskaintzea gurasoei edo legezko tutoreei, haien ardurapean dauden adingabeen oinarrizko beharrak hobeto ezagutu eta gertuago sentitzeko.
b) Beharrezkoak diren aldaketak bultzatzea familia dinamikaren barruan, adingabeek testuinguru segurua izan dezaten, eta egoera horretan garapen osasungarria izan dezaten, ulertuta kontzeptu hori hiru eremu hauetan: gorputza, psikologia eta gizartea.
c) Adingabe hauen gurasoek edo legezko tutoreek euren seme-alaben ezinegonean izan dezaketen erantzukizunaren gainean, kontzientzia hartzen laguntzea.
d) Gurasoei edo legezko tutoreei gaitasunak, guraso rolak eta heziketa jarraibideak ematea, haien

seme- alaben oinarrizko beharrak betetze aldera; eta horiek egunez egun aplikatu daitezen sustatzea (etxean, eskolan, kalean…).

e) Halako egoeran dauden haurrei eta /edo nerabeei bizi izan dituzten esperientzia traumatikoak kontatu ditzaten laguntzea, bizi izandako horiek oztopo izan ez daitezen haien heltze psikoafektiboaren prozesuan (erruduntasun sentimenduabaztertzea, autoestimua handitzea…).

f) Irakastea haurrei eta/edo nerabeei badaudela beste portaera eta harreman zintzoen eredu batzuk, eta sustatzea horiek aplikatu daitezen eguneroko bizimoduan, parte hartzeko nukleoetan (familia, eskola, lagun taldea, bikotea…); haien harreman taldeetan sozializatzea eta/edo gizarteratzea errazte aldera.

g) Haurretan edo nerabeetan egokitu gabeko portaerak prebenitzea eta/edo gutxitzea, gizartearen aldeko beste batzuk sustatua.

h) Familia bizikidetza hobetzeko eta ingurunean txertatzeko jarraibideak lantzea.

i) Familia unitateko eta komunitate barruko unitate gisa, familia taldeko kide bakoitzaren autonomia-maila indartzea.

C) Ekintza terapeutikoak eta hezkuntza arlokoak garatzea gizarte bazterkeria egoera dauden helduekin.

a) Autonomia bilakaera, gizartean txertatzea eta familia eta komunitate arloan elkarbizitza egokia lortzeko gaitasun pertsonalak hartu eta garatu ditzatela bideratu (jarrerak,trebetasunak, ezagutzak, jarraibide, abileziak).

b) Egokiak ez diren ohiturak, jokaerak, oharmenak, sentimenduak eta jarrerak, egokiagoak diren beste batzuengatik ordezkatu.

D) Koordinazioa:

a) Parte hartzea honelako egoerak baloratzeko taldean: Haur eta nerabeen babesgabetasun egoerak eta gizarte bazterketa egoerak.

b) Udal/komunitate zerbitzu guztiei beharraren arabera aholkularitza teknikoa eta orientazioa ematea.

3.3.-Zerbitzuaren hartzaileak

a) Bazterketa arrisku arin edo eta moderatua duten pertsonak. Arrisku egoera larrian daudela balioetsitako pertsona helduak kanpo geratuko dira, Foru Aldundiaren eskumena direlako.

b) Arrisku egoera arina edo moderatua bizi duten adingabeak. Arrisku egoera larrian dauden adingabeen harrera beste zerbitzu batzuei dagokie, Foru Aldundiari.

c) Hezkuntza eta/edo laguntza psikosoziala behar dutenak:

- Familia elkarbizitza hobetzea.
- Kideen zaintza eta arreta gaitasunak hobetzea.
- Komunikazio eta harremanetarako gaitasunak hobetzea.
- Eskubide eta zerbitzuen informazioa eskuratzea erraztu eta bultzatzea.
- Autonomia erraztea edo garatzea.
- Gizarteratzea erraztea.

d) Zerbitzua, eragile, profesional eta Antzuola, Elgeta eta Leintz Gatzagako komunitate barruko zerbitzuei ere zuzenduta egongo da (eskola, osasun zentroa, denbora librean lana egiten duten eragileak, eta abar…), adingabekoen egoera arriskuan, eta/edo pertsona helduak bazterketa arrisku egoeran daudenean detektatu, prebenitu eta esku hartzeak egiteko aholkularitza behar dutenean.

e) Zerbitzua, Mankomunitateko profesionalei laguntzeko ere izango da, hain zuzen ere, adingabeen babesgabetasun-egoeren balorazioak eta gizarte-bazterkeriaren diagnostikoak egiten laguntzeko. (BALORA eta gizarte-bazterkeria diagnostikatzeko eta baloratzeko tresna).

3.4.- Eskaini beharreko zerbitzuak

Zerbitzu honen bitartez eskaini beharko diren lehentasunezko programa edo jarduerak, honako hauek izango dira:

1. Gizarte Eragileei zuzendutako Sentsibilizazio eta prebentzio goiztiarrerako zerbitzua.
2. Informazio, Aholkularitza eta Orientazio zerbitzua, adingabekoak edo nerabeak dituzten familiei zuzenduta.
3. Arrisku egoera dauden adingabekoekin eta familiekin esku hartze gizarte- hezitzailea eta psikosoziala.
4. Arrisku egoeran dauden gazteentzat eta adingabekoentzat, talde edota komunitate mailako heziketa zerbitzua.
5. Gizarte bazterketa egoera arriskuan dauden pertsona helduekin eta familiekin esku hartze gizarte-hezitzailea eta psikosoziala.
6. Komunitate Prebentzioko zerbitzua. Familia /guraso /adin txikiko eta abarrekin arlo defizitarioak edo sintomak lantzeko, taldeko programak edo jarduerak egitea babesgabetasun eta bazterketa esparruan.
7. Egoerak zehazteko balorazio-zerbitzua. Adingabeen babesgabetasun-egoeren eta gizarte-bazterkeriaren diagnostikoen balorazioak egitea. (BALORA eta gizarte-bazterkeria diagnostikatzeko eta baloratzeko tresna).

3.5.- Esparru geografikoa

Jarduerako esparru geografikoa Antzuola, Elgeta eta Leintz Gatzagako udalerriak dira.

4.- Jarduera protokoloa

4.1.- Zerbitzuaren menpekotasuna

Kontratatutako zerbitzua, Bideberri Mankomunitatearen menpe egongo da, eta garatu behar diren prestazioak koordinatzea eta gainbegiratzea dagokie Programaren ardura duten gizarte zerbitzuko eta programaren ardura duen gizarte langileei.

4.2.- Zerbitzuaren prestazioa

Gizarte Hezkuntza eta psikosozialeko taldeak zerbitzuari zuzendutako gune bat izango du eskaini beharreko zerbitzuak emateko. Gune hori udal bakoitzak jarriko du.

Pertsonei arreta eskainiko zaie udal egoitzetan, etxebizitzetan, inguru irekian, komunitatean edo esku hartzea dagokion pertsonak parte hartzen duen inguruetan.

4.3.- Esku-hartze mailak

Zerbitzuak bakarkako, familiako eta taldeko esku-hartzeak gauzatu behar ditu, etaesparru familiarrean edo komunitarioan garatu ahal izango dira.

4.4.- Esku hartze prozedurak

Esleipendun enpresak zerbitzuan integratutako prestazio guztiak garatuko ditu.

Bideberri Mankomunitateko pertsonalak bideratutako pertsona guztiak artatuko dira, eta planteatu den Gizarte Hezkuntza eta psikosoziala esku hartzearen helburuak bere gain hartuko ditu adjudikazio-hartzaileak. eta honi buruz eskatzen diren balorazio eta txostenak egingo dira.

Jarraitu beharreko jarduera protokoloak, Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sisteman esku hartzeko oinarrizko prozeduran du oinarria, zeina abenduaren 5eko 12/2008 Legeak (Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) eta

urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak (Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorrori buruzkoa) ezarri zuten.

- Bideberriko gizarte langileen ardura da beharra jaso eta balorazioa egitea, nahiz eta kontratatutako talde profesionalaren babesa eta laguntza edukiko duen.
- Bideberriko gizarte langileek, kontratatutako talde profesionaleko kideen laguntzarekin, egingo dute Arreta Pertsonalizatu Plana (APP), baita esku hartze arloak eta helburuak eta behar duen programa/zerbitzuak finkatu ere.
- Kontratatutako taldeko profesionalek adostutako esku hartze plana zehaztu eta aurrera eramango dute, erreferentziako gizarte langilearekin batera.
- Lan-taldeari eta erreferentziazko gizarte langileari dagokio esku hartzearen eta adostutako helburuen jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Prozesu guztian, kontuan izango da:

- Esku hartze zuzena egitea, hots, pertsonaren parte hartzea eta adostasunabermatzea arreta pertsonalaren planaren diseinuan eta zehaztutako helburuetan (koordinazio bileretan parte hartuaz, konpainia eta profesionaldesberdinen aurkezpenetan.…).
- Esku hartzeen deribazio, jarraipen eta amaierako txostenak, babesgabetasuneta bazterketa egoeren balorazio txostenak egin.
- Kasuen esku hartzean eta gainbegiraketan lan egiten duten profesionaldesberdinen koordinazioa.
- Esku hartze komunitarioa eta taldekoa.
- Genero ikuspegia.
- Beste batzuk.

5.- Lan-taldea

5.1.- Antolamendua

Zerbitzuaren emakidadunak, plegu honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendu-mailako egitura aurreikusi beharko du, pertsona erabiltzaileen bizi kalitatearen hobekuntza izango da helburu nagusia, etahorren emaitzak agerikoak izan beharko dira.

Plegu honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak beharrezko langile, azpiegitura eta ekipamendu kopurua izango du, era horretan, araudi aplikagarrian xedatutako gutxienekoak betez, zerbitzuak bermatzeko.

Eskaintzan aurkeztu beharko du lan taldearen antolaketa, langile bakoitzaren funtzioak zehaztuz, bai arreta zuzena, bai zeharkakoa eskaintzen denean.

Bideberri Mankomunitateak izango du kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta kontrola egiteko ardura: horretarako, zehaztutako mekanismoak erabiliko dituzte, eta jarduerak etengabe ikustatuko dituzte.

5.2.- Langileen osaera eta kualifikazioa

Esleipendun enpresak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz, eta inondik inora ez dute Bideberri Mankomunitatearekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik.

Taldeak terapeuta lanak egingo dituen profesional bat astean hiru orduko dedikazioarekin eta hezitzaile lanak egingo dituen beste profesional bat lan jardunaren 2/3eko dedikazioarekin izan beharko ditu.

Esleipedun taldeak beharrezko prestakuntza, esperientzia eta gaikuntza izan beharko du ezarritako eginkizunetarako:

- Giza eta gizarte-zientzien esparruko unibertsitate-gradua duten profesionalen kasuan (Psikologoak, pedagogoak, Gizarte langileak, Gizarte hezitzaileak…), dagokion unibertsitate-titulua eskatuko da.

- Giza eta gizarte-zientzien arloan goi-mailako prestakuntza-zikloren bat egin duten profesionalen kasuan (Gizarte Integratzaileak….), dagokion goi-mailako titulua aurkeztu beharko dute.
- Sexu delituen berariazko zigor-aurrekaririk ez edukitzea.
- Urtean egin beharreko orduen guztizko kopurua enpresa bakoitzak egindako gauzatze-proposamenaren araberakoa izango da.

Enpresa esleipendunak, dituen giza baliabideen bitartez, Bideberriko lantaldeko kide ez den koordinatzaile bat bermatuko du, honako hauetarako:

- Lantaldea kudeatu
- Zuzeneko esku-hartzea egiten duten pertsonei eta esku-hartzea gauzatzen duen lantaldeko kideei aholkularitza, orientazioa eta gainbegiratzea ematea.
- Sexu delituen berariazko zigor-aurrekaririk ez edukitzea.
- Astean 3 ordu emango dira lan horretan.

Proposamen teknikoa aurkeztuko da, eta bertan zehaztuko dira esleipendun zerbitzuko profesional bakoitzari dagozkion funtzioak eta ordutegia.

6.- Ordutegia eta lan-egutegia

Pertsonari arreta goiz eta/edo arratsaldeko ordutegian eskainiko zaio, pertsona/familiaren ezaugarrien eta esku hartzearen arlo eta helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia, egin beharreko esku hartzeen araberakoa izango da.

Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera, 08:00etatik-20:00etara, dauden beharren arabera.

Salbuespen modura eta beti, inguru irekian gizarte hezkuntza jardueren barruan, beste esku hartze ordutegiak ezarri ahal izango dira.

Salbuespen modura, zerbitzua larunbatetan eskainiko da egoeraren behar bereziei erantzuna emanez.

Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua, urtarriletik abendura eskainiko da.

Bideberri Mankomunitateak ezarritako lan egutegia errespetatuko da (jaiegunak,..)

7.- Langileen prestakuntza

Adjudikazio hartzaileak, lan-taldea osatzen duten langileei zuzendutako urtekoFormazio Plana aurkeztu beharko du.

8.- Errekurtso materialak

Bideberri osatzen duten udalek zerbitzuaren eta esleitutako enpresaren eskura jarriko dute zerbitzuaren garapenerako gune bat.

Enpresak ipini beharko du:

- Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatikoak.
- Zerbitzura zuzenki edo zeharka lotuta dauden profesional guztien eta Bideberriko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, postaelektronikoa …).
- Zerbitzu honen enpresa esleituak, erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharkoditu, profesionalaren garraio gastuak barne, herritik kanpora egin beharreko akonpainamendua beharrezkoa balitz.

9.- Barruko eta kanpoko komunikazioa eta irudi korporatiboa.

Modu orokorrean esanda, plegu honen xede eta helburu diren jarduerei aipamena egiten dieten jakinarazpenetan, Bideberri Mankomunitatearen izena agertu beharko da.

Horrez gain, Zerbitzu barruan irudia eraman dezaketen identifikazio edo seinalepeen osagaietan, paper gauzetan, txosten eta gainerako euskarrietan, Bideberri Mankomunitateak definitutako identitate bisualeko irudia islatuko da.

10. Hizkuntza betebeharrak

10.1. Zerbitzua emango duten langileen euskara-gaitasuna: Eman beharreko zerbitzuen izaera kontuan izanik, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatu beharko dute zerbitzuaz arduratuko diren langile guztiek (terapeutak, hezitzaileek eta koordinatzaileak).

Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztu beharko du egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa.

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute.

10.2. Hizkuntza paisaia: Zerbitzua emango den lekuan, hizkuntza paisaia osatzen duten kartel, ohar eta gainerakoak euskaraz egingo dira mezuak ezagunak edo ulergarriak direnean. Gainerakoetan ele bitan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

10.3. Hizkuntza ofizialen erabilera:

a) **Zerbitzu hartzaileekin:**

Ahozko harremanak: Zerbitzua ematen denean lehen hitza euskaraz egingo da, eta hortik aurrera:

- **Helduekin**: erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da.
- **Adingabeekin:** kontuan izanik eskola prozesu osoa euskaraz egin beharko dutela, eta horretarako, kasu askotan euskara errefortzu espezifikoa behar izaten dutela, saiakera berezia egingo da beraiekin euskaraz egiteko.

Idatzizko harremanak: Zerbitzuaren erabiltzaileak aukeratu duen hizkuntzaren arabera, enpresa esleipendunak euskaraz edo ele bietan idatziko ditu zerbitzua emateko behar diren jakinarazpenak, oharrak eta bestelako idatziak. Ele bitan eginez gero, euskarari eman beharko zaio lehentasuna, eta enpresak berak egingo ditu itzulpenak.

b) **Gizarte eragileekin** (eskola, osasun zentro, denbora librean lana egiten duten eragile eta abarrekin): Ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira.

c) **Mankomunitatearen** eta esleipendunaren arteko ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, faktura, ...), izan zerbitzua ematetik sortutakoak (Gizarte zerbitzuetako langileentzako laguntza teknikoa, prestakuntza, koordinazio bilerak, Arreta Pertsonalizatuaren Plana, jarraipen- balorazio- eta amaiera txostenak, gainerako udal zerbitzuentzako aholkularitza teknikoa eta orientazioa, …).

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL DIRIGIDO A MENORES Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

1.- Contexto y fundamentos jurídicos

El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional

Los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales son los siguientes:

- Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidadespersonales y familiares derivadas de la dependencia.
- Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones dedesprotección.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración socialde las personas, de las familias y de los grupos.
- Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por lasactuaciones de emergencia.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales establece, en su art. 22, el Catálogo de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, identificando las prestaciones económicas y los servicios de los que se tienen que proveer las administraciones públicas vasca, determinando así mismo las competenciasde cada administración.

El Decreto que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco deservicios sociales aprobado el 6 de octubre de 2015, en su artículo 33, define laorganización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones yServicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el apartado 2, punto 1.3 dice que los ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

También deben ser consideradas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias yprofesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios delSistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 3/2005 de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y laAdolescencia de la CAPV.
- Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las. Familias.
- Decreto 230/2011, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA).
- Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

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

Para la prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.

2.- Objeto

Constituye el objeto de este contrato el desarrollo del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, en los municipios de Antzuola, Elgeta y Leintz Gatzaga, bajo la supervisión, coordinación y directrices de la Mancomunidad Bideberri.

Para la prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.

El pliego tiene por objeto regular la adjudicación del servicio de:

- Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a menores y familias ensituación de riesgo de desprotección (nivel individual, grupal y comunitario).

- Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a personas adultas ensituación de riesgo de exclusión social (nivel individual, grupal y comunitario).

3.- Contenido

3.1.-Definición

Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar, grupal y comunitario, que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar, como en el entorno comunitario- medio abierto.

3.2.-Objetivos de los Servicios

A) Prevención temprana de situaciones de desprotección y marginación:

a) Conseguir la formación de profesionales del ámbito educativo, sanitario, educadores juveniles y en general agentes sociales para la identificación de situaciones de desprotección que puedan sufrir l@s menores, así como situaciones de exclusión social de personas adultas.
b) Crear espacios y medios para realizar un trabajo interdisciplinar en red con el fin dedar amplia cobertura a las situaciones que puedan generarse
c) Fomentar la colaboración entre los diferentes recursos municipales y de la mancomunidad (ambulatorio, colegios, centro de saludmental, gaztetxoko...).
d) Crear espacios formativos dirigidos a padres-madres en general como punto deencuentro, formación, asesoramiento en su rol de padres y madres.
e) Crear espacios de encuentro entre grupos de iguales de menores con dificultades personales o familiares en los que, a través del juego, la diversión, sepuedan fomentar valores de vida adecuados.

B) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con menores:

a) Ofrecer a los padres, madres o tutores legales un espacio que permita mayor conocimiento y acercamiento empático de las necesidades básicas de l@s menores de edad a su cargo.
b) Favorecer dentro de la dinámica familiar los cambios necesarios que permitan ofrecer a l@s menores un contexto seguro, donde se den las condiciones para un desarrollo sano, entendiendo este concepto en su triple vertiente: física, psicológica y social.

c) Promover que los padres, madres o tutores legales de estos menores tomen conciencia de su posible responsabilidad en el malestar de sus hijos/as.

d) Proporcionar a los padres, madres o tutores legales habilidades, roles parentales y pautas educativas adecuadas a la cobertura de las necesidades básicasde sus hijos/as y promover su aplicación en el día a día (en casa, en el colegio, en lacalle, etc.).

e) Ayudar a los niños/as y/o adolescentes en esta situación a elaborar las experienciastraumáticas que hayan vivido de tal manera que las mismas no les impidan continuar con su proceso de maduración psicoafectiva (desculpabilizarles,aumentar su autoestima...).

f) Enseñar a esos menores que existen otros modelos de conducta y relación más saludables y promover su aplicación en la vida cotidiana en los diferentesnúcleos de participación (familia, escuela, amigos...) con el fin de facilitar su socialización y/o integración social en sus grupos de relación.

g) Prevenir y/o reducir comportamientos desadaptados en los menores promoviendootros prosociales.

h) Desarrollar pautas para mejorar la convivencia familiar y la integración en sumedio.

i) Potenciar los niveles de autonomía de cada miembro de la unidad familiar y delgrupo familiar como unidad dentro de la comunidad.

C) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con adultos en riesgo de exclusión.

a) Facilitar la adquisición y desarrollo de capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y laadecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.

b) Sustituir hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulteninadecuados por otros más adaptados.

D) Coordinación:

a) Participar en el equipo de valoración y seguimiento de situaciones dedesamparo de la infancia y adolescencia, y riesgo de exclusión social.

b) Proporcionar el asesoramiento técnico y orientación a todos los servicios municipales y/o comunitarios que lo precisen.

3.3.-Población destinataria del servicio

a) Personas en riesgo de exclusión leve y moderada. Quedan excluidas las personas adultas valoradas en situación de exclusión grave, por ser competencia de la Diputación.

b) Personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección, quedando excluidas las personas en situación de riesgo de desprotección cuya atención grave, corresponderá a otros servicios, Diputación.

c) Personas que precisen de apoyo educativo y/o psicosocial para:

- Mejorar la convivencia familiar.
- Mejorar las habilidades de atención y cuidado de las personas y de susmiembros familiares.
- Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
- Facilitar, promover el acceso a información de derechos y servicios.
- Facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo.
- Facilitar su inclusión social.

d) El servicio también estará dirigido a agentes, profesionales y servicios de las comunidades de Antzuola, Elgeta y Leintz Gatzaga (colegios, centro médico, agentes que trabajan en el tiempolibre, etc.) que precisen orientaciones para detectar, prevenir y realizar intervenciones en situaciones de menores en situación de riesgo de desprotección y/o personas adultas en situación de riesgo de exclusión.

e) El servicio también estará destinado a apoyar a profesionales de la Mancomunidad Bideberri en la realización de valoraciones de situaciones de desprotecciónde menores y diagnósticos de exclusión

social. (BALORA y herramienta para el diagnóstico social y valoración de la exclusión social).

3.4.-. - Servicios a prestar

Los programas o actuaciones prioritarias que prestar a través de este servicio deberánser los siguientes:

1. Servicio de sensibilización y prevención temprana dirigido a los agentessociales.
2. Servicio de información, asesoramiento y orientación dirigido a familias conmenores y/o adolescentes a cargo.
3. Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con menores y familiasen situación de riesgo.
4. Servicio de intervención socioeducativa con menores a nivel grupal y/o comunitario.
5. Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con personas adultas y familias en riesgo de exclusión social.
6. Servicio de prevención comunitaria desarrollando programas o actuaciones grupales dirigidos a trabajar aspectos deficitarios o síntomas con familias/progenitores/ menores etc. en el ámbito de la desprotección y la exclusión.
7. Servicio de valoración de determinación de situaciones. Realización de valoraciones de situaciones de desprotecciones de menores y diagnósticos de exclusión social (BALORA y herramienta para el diagnósticosocial y valoración de la exclusión social).

3.5.- Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de actuación son los municipios de Antzuola, Elgeta y Leintz Gatzaga.

4.- Procedimiento de actuación

4.1.- Dependencia del Servicio

El servicio contratado dependerá directamente del la Mancomunidad Bideberri correspondiendo la coordinación y la supervisión de las prestaciones a desarrollar a las trabajadoras sociales referentes del caso.

4.2.- Prestación del Servicio

El equipo psicosocial y socioeducativo dispondrá de un espacio destinado al servicio proporcionado por cada municipio.

La atención a las personas se prestará en las dependencias municipales, domicilios, medio abierto, comunidad o en entornos en que participe la persona objeto de intervención.

4.3.- Niveles de intervención

El servicio debe articular intervenciones individuales, familiares y grupales, pudiendolas mismas desarrollarse en el ámbito familiar como comunitario.

4.4. Procedimiento de intervención

La empresa adjudicataria desarrollará la totalidad de las prestaciones integrados en el Servicio.

Deberá atender a cuantas personas sean remitidas por el personal de Bideberri asumiendo los objetivos de intervención socioeducativa y/psicosocial que se plantee, y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten.

El protocolo de actuación a seguir tiene como base el procedimiento básico de intervención en el Sistema Vasco de Servicios Sociales establecido en la Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Las trabajadoras sociales de Bideberri son las responsables de recoger y realizar la valoración

de la necesidad, con la ayuda del grupo profesional contratado.

- Con ayuda de los profesionales del equipo contratado, las trabajadoras socialesde Bideberri o elaborarán el Plan de atención personalizado, estableciendo las áreas de intervención y objetivos y el tipo de programa/servicio que precisa.
- Las personas profesionales del equipo contratado elaborarán y llevarán a cabo el plan de intervención acordado, junto con la trabajadora social referente.
- Corresponderá al equipo de trabajo y a la trabajadora social referente del caso realizar los seguimientos y evaluación de la intervención y de los objetivos marcados.

En todo el proceso se tendrá en cuenta:

- La intervención directa por realizar con la participación y el acuerdo de la persona/as objeto de intervención en el diseño del plan de atención personal y objetivos marcados (participando en las reuniones de coordinación,acompañamiento y presentación de diferentes profesionales…).
- La realización de informes de derivación, de seguimiento, informes finales de intervención, informes de valoración de desprotección y de exclusión.
- La coordinación con los diferentes profesionales que trabajan en la intervencióny la supervisión de los casos.
- La intervención comunitaria, y grupal.
- La perspectiva de género.
- Otros.

5.- Equipo de trabajo

5.1.- Organización

La parte adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos en estos pliegos, siendo la mejora de lacalidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Cada servicio detallado en estos pliegos contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes para garantizar los servicios, de acuerdo con los mínimos establecidos en las normativas de aplicación.

La oferta deberá presentar una propuesta de organización determinando las funcionesa desarrollar cada persona trabajadora en cuanto a la atención directa e indirecta a realizar en los servicios objeto de este servicio.

La Mancomunidad de Bideberri realizará elseguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los mecanismos establecidos ydesarrollará la supervisión continua de las actividades.

5.2.- Composición y cualificación del personal

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación dedependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con la Mancomunidad, quedando este exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El equipo deberá disponer de un/una profesional que realice las funciones de terapeuta con una dedicación de 3 horas semanales y un/una profesional más que realice las funciones de educador/a, con una dedicación de 2/3 de la jornada.

El personal contratado deberá de contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para las funciones establecidas:

- En el caso de profesionales que dispongan de Grado universitario del ámbito de las ciencias humanas y sociales (Psicólogo/a, Pedagogo/a, Trabajador/a social, Educador/a social…..), se

requerirá la titulación universitaria correspondiente.

- En el caso de profesionales que hayan realizado algún ciclo formativo de grado superior en el ámbito de las ciencias humanas y sociales (Integrador/a social…), deberán de presentar el título de Técnico superior correspondiente.
- No deberán de tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual.
- El número total de horas anuales a realizar quedará ajustada a la propuesta de ejecución realizada por cada empresa.

La empresa adjudicataria garantizará a través de los recursos humanos que posee una persona coordinadora, que no sea miembro del equipo de trabajo de Bideberri para:

- Gestionar el equipo de trabajo
- Realizar tareas de asesoramiento, orientación y supervisión a las personas que realizan una intervención directa, así como a las personas que pertenecen al equipo de trabajo que lleva a cabo la intervención: Educadores/as e Integradores/as sociales, Psicólogos/as, trabajadoras sociales y cualquier otro profesional.
- No deberá de tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual.
- Dedicación de 3 horas semanales

Se presentará una propuesta técnica en la que se especifiquen las funciones y ladedicación horaria de cada profesional adscrito al servicio objeto de adjudicación.

6.- Horario y calendario laboral

La atención a la persona se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona/familia y las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible de 8:00-20:00, de acuerdo con las necesidades existentes.

Excepcionalmente, y siempre en el marco de actuaciones socioeducativas en medio abierto, se podrán establecer otros horarios de intervención.

De manera excepcional se ofrecerá servicio los sábados atendiendo a las necesidades específicas de la situación.

El servicio socioeducativo y/o psicosocial se deberá de ofrecer de enero a diciembre.

Se respetará el calendario laboral establecido por la Mancomunidad Bideberri (festivos…)

7.- Formación del personal

La empresa deberá presentar un Plan de Formación anual para el personal quecompone el equipo.

8.- Recursos materiales

Los Ayuntamientos que componen la Mancomunidad Bideberri pondrán a disposición del servicio y de la empresaadjudicataria un espacio para el desarrollo del Servicio en su totalidad, así como el mobiliario básico para el personal

La empresa deberá disponer:

- Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio.
- Medios técnicos de comunicación y control (móviles para su personal,correo electrónico…) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y el equipo de profesionales de Bideberri.
- La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario paragarantizar una correcta atención a las

personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional que se produjera a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamiento fuera del municipio.

9.- Comunicaciones internas y externas e imagen corporativa.

Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre de la Mancomunidad Bideberri.

Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización del Servicio, papelería, informes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen, reflejarán la identidad visual definida por la Mancomunidad Bideberri,

10. Obligaciones lingüísticas.

10.1. Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio: Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a contratar, todas las personas encargadas de prestar el servicio (terapeuta, educadores/as y coordinador/a) deberán de acreditar un conocimiento del euskera equiparable al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia.

Previamente a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa. La acreditación de dicha competencia se hará mediante la presentación del correspondiente certificado, título o diploma, expedido por institución pública o centro oficial.

Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa.

10.2. Paisaje lingüístico: los carteles, avisos y similares que se coloquen en el espacio donde se vaya a prestar el servicio, se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles. Si no es el caso, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera.

10.3. Uso de las lenguas oficiales:

a) Con las personas destinatarias del servicio:

Relaciones orales: al prestar el servicio la primera palabra se hará en euskera, y a partir de ahí:

- **Con personas adultas**: se continuará en el idioma elegido por la persona usuaria.
- **Con menores de edad**: Teniendo en cuenta que deberán realizar todo el proceso escolar en euskera, y que, para ello, en muchos casos, precisan de un refuerzo específico en esa lengua, se procurará, con el mayor esmero, que la relación con ellos y ellas sea en euskera.

Relaciones escritas: en función del idioma elegido por la persona usuaria del servicio, la empresa adjudicataria redactará en euskera o bilingüe las notificaciones, avisos y otros escritos necesarios para la prestación del servicio. En caso de utilizar las dos lenguas oficiales, habrá que dar prioridad al euskera, y será la propia empresa la que realice las traducciones.

b) **Con los agentes sociales** (colegios, centro médico, agentes que trabajan en el tiempo libre, etc.): toda forma de comunicación oral y escrita será en euskera.

c) **Con el Ayuntamiento:** Todas las comunicaciones verbales y escritas entre la empresa y la Mancomunidad serán en euskera, ya sean relaciones administrativas (contratos, facturas, ...), ya sean derivadas de la prestación del servicio (asistencia técnica al personal de los servicios sociales, formación, reuniones de coordinación, Plan de Atención Personalizada, informes de seguimiento y valoración, asesoramiento técnico y orientación al resto de servicios municipales, etc.).