



Azpeitiko Udala



<p>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA MODALIDAD NOCTURNA</p> <p>- PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS - - DEPARTAMENTO PROMOTOR: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES. -CODIGO EXPEDIENTE: 197K</p>	<p>ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAKO KONTRATAZIOA: MODALITATEA-GAUEKOA</p> <p>-PLEGU TEKNIKOAK- -ARLO SUSTATZAILEA: GIZARTE SAILA -ESPEDIENTE KODEA: 197K</p>
<p>1- OBJETO</p> <p>Es objeto del presente contrato la ejecución de trabajos de atención a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio. Estos servicios son prestados por el Ayuntamiento de Azpeitia en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22,apdo. 1.2 y apdo. 1.9.4, de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.</p> <p>El Servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal aprobado en sesión plenaria de 6 de noviembre de 2018 (BOG nº 218 de 13 de noviembre de 2018).</p> <p>La prestación del servicio se regirá según lo establecido en las siguientes normas de carácter general y específico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ley 9/2017 de Contratos de Sector Público.- 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 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales,- El Decreto 64/2004 de Derechos y	<p>1- XEDEA.</p> <p>Kontratu honen xedea da etxeke laguntza zerbitzuaren arreta emateko lanak egitea. Zerbitzu horiek Azpeitiko Udalak ematen ditu, Eusko Legebiltzarraren Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 22. artikuluko 1.2 eta 1.9.4 ataletan xedatutako betez.</p> <p>Etxeko Laguntza Zerbitzua, 2018ko azaroaren 6an osoko bilkuran onetsitako udal Arautegian ezarritako baldintzetan ematen da. (GAO 218zk. 2018ko azaroaren 13a)</p> <p>Zerbitzuen prestazioa beti ere honako arauetan orokor eta berezietan ezarritakoa kontuan hartuta egingo da:</p> <ul style="list-style-type: none">- 9/2017 legea, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoa.- Abenduaren 14ko 39/2006 legea, Mendekotasun egoeran dauden pertsonen Autonomia Pertsonala eta laguntza sustatzekoa.- Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legea,- Euskadiko gizarte zerbitzuetako



Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.

- Ley Órgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- El Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios del sistema Vasco de Servicios Sociales
- Reglamento municipal regulador de ayuda domiciliaria.
- Cualquier otra disposición que en el futuro modifique o desarrolle estas normas.

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.

2.1.B.- Objetivos.

El servicio de ayuda a domicilio tiene como objetivos:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y

persona erabiltzaile eta profesionalen Eskubide eta Obligazioen 64/2004 Dekretua.

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- 18/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazio eta zerbitzuen karterari buruzkoa.
- Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Udal Araudia.
- Gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

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



compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestandoles 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.
- > Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- > Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- > 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.
- > Detectar situaciones de necesidad que pudiera requerir la concurrencia de otros servicios o derivación a recursos de mayor intensidad de atención.
- > 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.

erabiltzaileen autonomia galera konpentsatu, laguntza partziala edo osoa emanaz 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.
- ✓ Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartu.
- ✓ 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.
- ✓ Arnasgune modalitatean, erabiltzaileari errefortzurako aldi baterako laguntza ematea zaintzaile nagusia denbora batez ausente dagoen bitartean.
- ✓ Premia egoerak detektatu, beste zerbitzu batzuk eman beharra edo arreta-intentsitate handiagoko baliabideetara bideratu behar bada.
- ✓ Krisi egoeran dauden pertsonen edo familiei lagundu, faktore psikiko-fisiko-sozial desberdinek eragindakoak, bizikidetzako klima hobetu eta/edo arriskuren bat dakarten egoerak



➤ 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.-Población beneficiaria.

El Servicio de Ayuda domiciliaria esta destinado a personas y/o familias empadronadas en Azpeitia (o personas en situación de rotación familiar), que cumplan alguna de estas características:

➤ Personas en situación de dependencia o en riesgo de ella.

➤ Personas discapacitadas, con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

➤ 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.

➤

➤ Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

➤ Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y lo problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, con necesidad de apoyo.

prebenitzeko.

✓ Erabiltzaileak bere inguru komunitarioan integratzen lagundu, isolamendu eta/edo eskusio egoerak saihestu ahal izateko.

2.1.C.- Onuradunak.

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

✓ Mendekotasun egoeran edo horren arriskuan dauden pertsonak.

✓ Pertsona desgaituak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, beren eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntza behar dutenak.

✓ 65 urtetik gorakoak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak eta/edo instrumentalak betetzeko laguntzabehar dutenak.

✓ Adingabekoentzat, haiek behar duten arreta eta zaintza familiak eman ezin dienean.

✓ Zama gehiegi, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoagatik arazoak dituzten familia-talde edo pertsonentzat.



Azpeitiko Udala



➤ Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para actividades de la vida diaria.

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

2.1.D. Tipo de actuaciones incluidas en el contrato

Corresponderá al Ayuntamiento de Azpeitia 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 derivara 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 y teniendo en cuenta las características del servicio

✓ Aldi bateko gaixotasuna edo gaixotasun terminala duten pertsonak, beren eguneroko bizitzako jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza jasotzera behartuta egotean.

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

2.1.D.- Kontratuan sartzen diren jarduera-motak:

Azpeitiko 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 ordezkatzeko 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 eta kontuan izan dagaueko zerbitzuaren ezaugarriak



nocturno se desarrollaran estos tipos de actuaciones:

1. 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 panal.
- Hacer la cama y cambio de ropa de cama.
- Ayuda para levantarse, acostarse, transferencias y movilidad dentro del hogar, con uso de ayudas técnicas si las hubiera.
- Dar de comer, poner y calentar la comida, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación 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 carácter limitado).
- Atención a la incontinencia

ondorengo jarduera motak egingo dira:

1. Laguntza pertsonaleko jarduerak:

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

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 jaikitzeke, oheratzeko, etxe barruan tokiz aldatu eta mugitzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, horrelakorik badago.
- Jaten eman, janaria ipini eta berotu, erabilitako elementuak jaso eta garbitzea barne.
- 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).
- Diuresia eta deposizioak kontrolatu



Azpeitiko Udala



- Cambios postulares
- Atención de urgencia

b) Otras actuaciones de apoyo socio-comunitario:

- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, en caso de urgencia a un centro sanitario.
- Apoyo dentro del hogar en tareas destinadas al aprendizaje.
- Otras actuaciones a propuesta técnica, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección o Jefatura de servicio de los Servicios Sociales Municipales.

2. 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 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.

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

- Aldaketa posturalak
- Larrialdiko arreta

b) Laguntza soziokomunitarioko beste jarduera batzuk:

- Larrialdiko egoeretan osasun zentrorra joateko laguntzea.

- Etxe barruan laguntza ekintzak ikasteko.

- Teknikariak proposatuta beste jarduera batzuk, beti ere Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritza eta Zerbitzuko buruzagitzak berriaz baimenduta badaude.

2. 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 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.

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



2.1.E.- Actuaciones excluidas.

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

- Compañía y paseos, salvo 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 carácter sanitaria, 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.- Condiciones de ejecución.

1. Lugar y ámbito:

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestara en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del termino municipal de Azpeitia.

2.1.E.- Baztertutako jarduerak.

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

- Konpainia eta paseoak, gizarte isolamendua saihesteko egoera bereziak ematen direnean izan ezik.
- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo beste pertsonen zuzeneko arreta ematea, udaleko zerbitzu teknikoaren balorazioaren arabera bertako erabiltzaileak ez direla adierazten denean.
- Osasun izaerako jarduerak, horiek egiten dituztenek prestakuntza espezifiko behar dutenean (injezioak jarri, tentsioa hartu, zundak erabili, ultzera eta eskaren tratamendua, ezagutza espezifikoak behar dituzten botikak eman, eta erabakitzeko beste batzuk ...).
- Etxeko konponketa garrantzitsuak egitea (margotu, paperezatu ...)
- D.1 atalean zehaztu gabeko garbiketak.
- ✓ - Udaleko Gizarte Zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan haiek guztiak.

2.1.F.- Gauzatzeko baldintzak.

1. Tokia eta esparrua:

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



Azpeitiko Udala



Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar Servicio de Ayuda a Domicilio en uno o mas domicilios, siempre que se hallen dentro del termino municipal de Azpeitia.

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

Días y horario de atención:

Las actuaciones de apoyo personal se podrán ofrecer todos los días del año, independientemente de que sean laborables o festivos, en horario flexible de 22:00 a 07:00 horas.

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

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

3. Intensidad:

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

Kontuan hartuta erabiltzailea familia barnean txandakako egoeran egon daitekeela, Etxeko Laguntza zerbitzua etxebizitza bat edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere Azpeitiko 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.

Arreta emateko ordutegiak eta egunak:

Et Etxez etxeko laguntzarako jarduerak egiteko zerbitzuaren ordutegia malgua izango da gaueko 22:00etatik 07:00 ra bitartean, astelehenetik igandera, larunbata gaua izan ezik.

Laguntza pertsonal eta soziokomunitarioko jardueretan ahal den neurrian proposamen teknikoak 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.



Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos, y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada sera de 15 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. Actuaciones de la empresa adjudicataria:

En los casos nuevos, se realizara 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 realizara 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 coordinara 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 usuarias

Ordutegia zatitzeroan 15 minutu baino gutxiago izango ez diren zatiak ezarriko dira eta sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko gutxieneko denbora 15 minutukoa izango da eta ulertzen da fakturazten 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.

4. Empresa 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 enpresarekin 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 buruzko



Azpeitiko Udala



como al cumplimiento de los apoyos asignados.

La persona coordinadora técnica de la empresa adjudicataria deberá realizar una visita de seguimiento, al menos una vez al año en todos los domicilios donde se presta el servicio, 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.

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

2.1.G.- Estimaciones.

- Se estima necesario un número de horas

gorabeheren inguruan informatuko da.

Enpresa esleipenduneko koordinatzaile teknikoak jarraipena egiteko bisita bat egin beharko du gutxienez urtean behin zerbitzua ematen den etxe guztietan, zerbitzua behar bezala egiten den gainbegiratzeko eta/edo arreta hobetzeko iradokizunak jasotzeko, eta informazio hori Udalari igorriko dio.

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

Era berean, erakunde esleipendunak hileroko 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 baldidunetan jakinaraziko dira; eta berehalaxe jakinaraziko dira -larriak direlako edo ondorioak dauzkatelako- zerbitzua ematerakoan aldaketaren bat ekar dezaketen arazo guztiak.

2.1.G.- Kalkuluak.

- Etxeko laguntzarako urtean ordu kopuru



de prestación de ayuda a domicilio de:

- Horas de atención nocturna: 2170.

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 Azpeitia 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 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

bat jotzen da beharrezkotzat:

- Etxeko arreta gauetz emateko ordu kopurua: 2170.

Datu hauek izaera informatiboa dute, ez dute kontratu-baliarik. 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 Azpeitiko 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 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



Azpeitiko Udala



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 personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria, registrado en registro de atención personalizada.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

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 - Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1. La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio de Azpeitia, punto de contacto y atención, periódico y estable. En cualquier caso, deberá

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 laguntza pertsonal edo laguntza soziokomunitario espezifikoetarako jarduerak.

✓ Enpresa esleipendunak zehaztutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea, arreta pertsonalizatuaren erregistroan erregistratuta.

✓ Enpresak dituen erabiltzaile bakoitzaren fitxa indibidualetan sartzea.

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.

✓ 3.B - Erakunde esleipendunaren betebeharrak teknikoak.

1. Erakunde esleipenduna behartuta dago Azpeitiko Udalerrian edukitzera harremanetarako eta arretarako tokia, arreta hori aldizkakoa izan edo egonkorra



disponer de:

- > Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- > Medios técnicas 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.

Ademas 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.

Para ello deberá de disponer de un "Servicio Telefónica de Atención a Personas Usuarías" con un horario comprendido entre las 7:00h y las 22:00h.

Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurara una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con el personal responsable técnico municipal.

Ademas, deberá de haber el número de Coordinadore/as necesario/as de modo que se garantice la prestación adecuada de todos los servicios y en todas las franjas horarias a las personas usuarias.

Las personas coordinadoras deberán poseer título universitario en Trabajo Social, así como acreditar al menos dos

izan (gutxienez astean behin). Nolanahi ere, honako hauek eduki beharko ditu:

- ✓ Programa egoki garatzea berrmatuko duten berriarazko euskarri eta programa informatikoak.
- ✓ Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, mugikorak, faxak, posta elektronikoa, eta abar, zerbitzua egoki estaltzea berrmatzeko.
- ✓ Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerarekin bat datorren arropa.

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

Horretarako, "Erabiltzaileari Arreta emateko telefono zerbitzua" eduki beharko du goizeko 7:00etatik 22:00etara bitarteko ordutegian.

Bertako buru, Erakundearen ordezkari gisa eta jarduera guztien erantzule zuzen gisa, funtzio hori betetzeko behar den kualifikazioa daukan pertsona bat egongo da eta pertsona horrek aldi behin harreman zuzena izango du udal arduradun teknikoekin.

Gainera, zerbitzu guztietan eta ordu-tarte guztietan pertsona erabiltzaileei prestazio egokia berrmatzeko adina Koordinatzaile egongo da.

Koordinatzaileek Gizarte Laneko unibertsitate titulua eduki beharko dute edo, horren faltan, gizarte ekintzarako eta pertsonen laguntzeko alorreko antzeko bat,



Azpeitiko Udala



años de experiencia en coordinación de SAD.

2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónica en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, y en horario de mañana los sábados para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

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

4. Incidencias originadas por la propia empresa. La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de esta, 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 comunicaran dichas incidencias al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia.

5. Incidencias originadas por la persona usuaria. 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

eta Etxeko Laguntza Zerbitzuaren koordinazioan gutxienez bi urteko esperientzia dutela frogatu beharko dute.

2. Udaleko langile teknikoekin harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoa, fax eta telefono bidezko zerbitzu operatiboa edukiko du asteleheneretik ostiralera goiz eta arratsalde, eta larunbatetan goizez, egunero komunikazioak jasotzeko zerbitzuaren hasierari buruz, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeari buruz, bajak eta zerbitzu etenaldiak eta gorabeherari buruz.

3. 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.

4. Enpresak berak eragindako gorabeherak. 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. Azpeitiko Udaleko Gizarte Ongizate Arloari ere emango zaio gorabehera horien berri.

5. Erabiltzaileek beraiek eragindako gorabeherak. Enpresak zuzenean erantzungo die kontratu honen xedeko zerbitzuaren prestazioarekin zerikusia duten gai guztiei, erabiltzaileak planteatuak, zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan aldaketarik sortzen ez



notificadas al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, utilizando los cauces establecidos.

El Ayuntamiento de Azpeitia no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizadas.

6. 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.

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

8. Requisitos lingüísticos: La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en el idioma oficial de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado para tal fin.

9. Carrera 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.

10. Salvo situaciones excepcionales

badute, eta gorabehera horiek Udaleko Gizarte Ongizate Arloari jakinarazio zaizkio, horretarako ezarritako bideak erabiliz.

Azpeitiko Udalak ez du zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan eragina duten aldaketarik beregain hartuko aurretik baimenduak izan ez badira.

6. 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.

7. Erakunde zerbitzu-emaileak udaleko zerbitzu teknikoen alta agindua jaso eta ondorengo bost egunetan hasi beharko du zerbitzua ematen. Udaleko zerbitzu teknikoek larrialdi egoera deklaritzen badute, alta-agindu hori jaso ondorengo 24 orduen barruan hasi beharko da zerbitzua ematen.

8. Hizkuntza alorreko baldintzak: Erakunde esleipendunak, erabiltzaileak erabiltzea erabaki duen EAEko hizkuntza ofizialean bermatu beharko du zerbitzuaren prestazioa, horretarako beharrezko eta egokia den langilea edukita.

9. 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.

10. Udal langile teknikoek zehaztutako



Azpeitiko Udala



dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratara 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 caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

11. 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 Servicios Sociales las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios, establecido anteriormente por cualquier contingencia.

12. 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. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuara con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos

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 daitezten. Erakundeak uste badu komeni dela prestazioan aldaketa bat egitea, berariaz jakinarazi beharko dio udal teknikariari, proposamena arrazoituz, eta hark hartuko du azken erabakia.

11. Langile guztiak behar bezala identifikatuko ditu, zerbitzuen segurtasunari begira. Enpresa lizitatuak sistema bat proposatuko du, zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua uneoro ziurtatzeko, eta Gizarte Ongizateko Departamenduari jakinaraziko dio zerbitzu berriez arduratuko diren pertsonak zein diren eta, era berean, edozein arrazoiengatik aurrez zehaztutako zerbitzuetan izandako aldaketak ere jakinaraziko dizkio.

12. Erakunde esleipendunak behar diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, persona erabiltzaileen eta kontrataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentziasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien inguruko sekretu profesionala gordeko du. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoa izan daitekeen tratamendu automatizatuaren xedeko datu pertsonalak erabil ditzan, abenduaren 5 eko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoa bete beharko da, hura baita izaera pertsonaleko datuen tratamendu automatizatua erregulatzeko.



personales y garantía de los derechos digitales.

A estos efectos deberá suscribir el oportuno convenio.

13. Presentar 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.

14. 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.

15. 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. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.

16. 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 autorizados desde el Departamento de Servicios Sociales. En casos excepcionales, por indicación expresa

Horretarako, dagokion hitzarmena sinatu beharko du.

13. 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.

14. Entitate esleipenduna behartuta dago udaleko zerbitzu teknikoek eskatzen dizkion zerbitzuekin lotutako informazioa eta datuak prestatzera, udalak eskatutako formatuetan.

15. Kontratua zuzen betetzeko eta garatzeko beharrezkoak iriztitako zerbitzuak ere eman beharko ditu esleipendunak, ordainketa osagarriko eskubiderik gabe, hala nola, lan- edo informazio-bileretara joatea. Betebehar horrek bermealdia amaitu arte iraungo du.

16. Inongo kasutan etxeko laguntzaileak edo erakunde esleipenduneko beste edozein profesional ezingo dute erabiltzailearen etxean sartu bertako titularraren bertan ez badago, Gizarte Ongizate Arlotik berariaz baimendutako kasuetan izan ezik. Kasu bereizetan, Gizarte Ongizate berariaz adierazita eta titularraren baiezko espezifikoaren



de Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionara a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

17. 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.

18. Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

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

20. Las actuaciones de apoyo personal

bitartez, enpresari giltza-sorta bat emango zaio etxean sartzeko.

17. 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 ditueneko.

18. Era berean, zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio Udalari pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanaz gero.

19. Erakunde esleipendunak sistema bat edukiko du, zerbitzuak ematen diren bitartean sor litezkeen premiazko egoeren aurrean erantzuteko.

- 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.

20. Laguntza pertsonaleko jarduerak



serán realizadas por Auxiliares de Enfermería (FP1), personal con titulación de ciclos formativos de grado medio en cuidados auxiliares de enfermería, atención socio-sanitaria, atención a personas en situación de dependencia o equivalentes.

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

Los/las auxiliares domiciliarios/as deberán acreditar el Certificado de Profesionalidad de atención socio-sanitaria a personas en el domicilio, o habilitaciones equivalentes recogidas en la normativa vigente a tal efecto, según los plazos establecidos.

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.

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

a-. Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecha 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.

Erizaintzako Laguntzaileek emango dituzte (LH1), edo erizaintzako edo arreta soziosanitarioko, mendekotasuna duten pertsonen arretarako edo baliokideen zaintzan erdi mailako prestakuntza zikloetan titulazioa duten langileek.

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

Etzeko laguntzaileek pertsonen etxean arreta soziosanitaria emateko Profesionaltasun Ziurtagiria egiaztatu beharko dute edo helburu horrekin indarrean dagoen arautegian jasotako gaikuntza baliokideak, ezarritako epeen arabera.

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

21. 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 etzeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak, horien artean:

- Identifikazioa.
- Espediente zenbakia
- Eskera-data



Azpeitiko Udala



<ul style="list-style-type: none">- Fecha de inicio de la prestación del servicio.- Modalidad del servicio.- Intensidad del servicio.-Tareas que componen el contenido del servicio.- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.- Incidencias producidas en la prestación del servicio.- Cambios en la situación de la persona usuaria.- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.- Fecha finalización de la prestación. <p>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 municipales.</p> <p>c- Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrita, 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.</p> <p>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.</p> <p>d- Un manual de buena practica, 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.</p> <p>22. Formación: la empresa adjudicataria</p>	<ul style="list-style-type: none">- Zerbitzua emateko hasiera-data.- Zerbitzuaren modalitatea- Zerbitzuaren intentsitatea.- Zerbitzuaren edukia osatzen duten egitekoak.- Zerbitzua ematerakoan gertatutako aldaketak.- Zerbitzua ematerakoan gertatutako gorabeherak.-Pertsona erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak.- Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak.- Prestazioaren amaiera-data. <p>b- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunen erregistro eta jarraipenerako sistema bat, horiei buruzko jakinarazpena igorritz hilean behin udaleko gizarte zerbitzuei.</p> <p>c- Euskarri informatikoak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan, prestazioan parte hartzen duten pertsonak erabiltzeko, pertsona erabiltzaileak informazioa jasotzeko duen eskubidea ziurtatze aldera.</p> <p>e- Barneko informazioa (gorabeherak, ordutegien eta jardueraren kontrola, eta abar) transmititzeko, deskribapen-txostenak prestatzeko eta pertsona erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.</p> <p>d- Lan onaren eskuliburua. Bertan, xehetasunez deskribatuko dira arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta Etxeko Arreta Pertsonalaren Programa behar bezala emateko jarduteko moduak.</p> <p>22. Prestakuntza: Enpresa esleipenduak</p>
---	--



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 consensuadas anualmente con el Área de Servicio Social municipal.

23. Requisitos en cuanto al genero:

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

Así pues, la perspectiva de genero 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. 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

bai profesionalki eta bai teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, bereziki zuzeneko arreta ematen dutenak, etengabeko prestakuntza plan bat burutuz ondorengo alderdiak hobetzera bideratutako ekintza formatiboekin: komunikatzeko gaitasunak, komunitate mailako laguntza-sarearen ezagutza, eta alderdi etikoen inguruan sentsibilizatzea, adibidez, pertsona bakitzaeren berezitasuna errespetatzea, autonomia indartzea, konfidentzialtasuna, arduratsu lan egitea eta artatutako pertsonaren arrisku egoeren aurrean arduraz jokatu eta alerta egotea.

Egin daitezkeen ekintza formatiboen edukiak udaleko gizarte zerbitzuen arloarekin adostuko dira urtero.

23. Betebeharrak genero ikuspegitik:

- 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. Kontratua gauzatzekoan 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,



igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de genero

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

- Si la empresa adjudicataria cuenta con mas de 50 personas 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.C- Control.

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

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

Al inicio del contrato la entidad adjudicataria facilitara los contratos de

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 emanaz.

- Enpresa esleipendunak plantillan 250 langile baino gehiago baditu, Berdintasun Plana eduki beharko du, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 45. artikuluaen arabera. Edukiko ez balu, kontratua hasten den egunetik 3 hilabeteko epean egin beharko du.

3.C- Kontrola.

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

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

Kontratuari hasiera ematerakoan erakunde esleipendunak emango ditu berak



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. 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 comunicaran en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
- ✓ o Se comunicaran 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 AID asignados/as a los casos de alta.
- ✓ Modificaciones de asignación de AID en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as AID, etc.
- ✓ 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.

kontratutako pertsonen kontratuak, non adieraziko den kontratu mota, hasiera-data eta iraupena, hala nola lanaldia. Era berean, zerbitzua ematen den bitartean Udalarik jakinarazi beharko zaizkio 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 baliodontan 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.
- ✓ Zehaztutako zerbitzuetan Etxeko Laguntzaileen esleipenean gertatzen diren aldaketak (ABE, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaileen eta Etxeko Laguntzaileen arteko gatazkak, ...)
- ✓ 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.



Azpeitiko Udala



✓ Conflictos que surjan entre los/las AID 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 durante el mes.

✓ Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.

✓ Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:

- 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:

✓ Informe de balance de actividad de los servicios del programa, en el que se recoja también el balance económico.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien

✓ 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.

✓ Kontrataturiko langileak, esleitutako zerbitzu eta egitekoekin.

✓ Plantillako langileen zerrenda honako egoera hauetan:

- 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:

✓ Programako zerbitzuen jardueraren balantze-txostena, eta balantze ekonomikoa ere jasoko da bertan.

3. Enpresek oso dispositibo arinak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposaturiko



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.

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 ditzakeenkin bateragarriak izango dira, informatikoak nahiz beste izaera batekoak izan.

4. Kontratutako 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.

