

ESP. KODEA.
CÓD. EXP.

2009IDBO0034

ESPEDIENTEA

EXPEDIENTE

TITULARRA

BEASAINGO UDALA

TITULAR

TOKIA

LUGAR

BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN AGIRIA, BEASAINGO UDALERRIAN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO, PROZEDURA IREKI BIDEZ.

1. 1.- Xedea

Plegu honek, Beasaingo Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren emakida esleitzeko prozedura ireki bidez aginduko duten baldintza tekniko partikularrak finkatzea du helburutzat.

2. - Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren helburuak

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren helburuak ondorengoak izango dira:

- Autonomia-galera aurreikusi eta/edo konpentsatu, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko eta/edo etxebizitza bizitzeko moduko baldintzetan mantentzeko laguntza eman.
- Arreta-zerbitzuko sare naturala eratzen duten pertsona zaintzaileei laguntza eman.
- Zerbitzuaren erabiltzaile diren pertsonak beren inguruneko gizataldeetan txertatzen laguntzea, isolamendu-egoerak saihestuta.
- Arriskuren bat sortzen duten egoerak saihesteko esku-hartzeak eginez elkarbizitza-giroa hobetu.
- Beste zerbitzu batzuek esku-hartzea eska dezaketen beharrizan-egoerak antzemateko elementu gisa balio izatea.
- Pertsona bere etxean bizitzearen alde egitea.

3. - Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren hartzaileak

Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren hartzaile izango dira orokorrean, Beasaingo herritar diren guztiak eta beren gaitasun fisikoak nahiz psikikoak mugatuak dituztenak edota gizarte-laguntzaren beharrizan larria dutenak, beti ere, zerbitzuaren ardura teknikoa duenak aldeztatik hori egiaztatzeko balorazioa eginda. Hau guztia etxeko laguntza zerbitzua erregulatzen duen arautegiari jarraiki egingo da.

4. - Zerbitzuaren barnean sartutako eta sartu gabeko jarduerak

Etkez etxeko laguntzat hartuko da, erabiltzaile den pertsonaren etxean etxeko lanak eta pertsona zaintzeko lanak egitea, horrela, erabiltzailearen bizi-kalitatea hobetzeko.

4.1. - Zerbitzuaren barnean sartzen diren jarduerak:

1) Etxeko lanen arloko jarduerak:

a) Elikadurarekin zerikusia dutenak:

- Otorduak prestatzen laguntzea.
- Janariak erostea.

b) Janztearekin zerikusia dutenak:

- Etxean arropak garbitzen lagundu.
- Arropak errepasatu.
- Arropak ordenatu.
- Etxean arropak lisatzen lagundu.
- Arropak erosten lagundu.

c) Etxebizitza mantentzearekin zerikusia dutenak:

- Etxebizitzaren garbiketa eta mantentze-lanak, erabateko garbiketa handiak barne sartu gabe.
- Ohea egin.
- Etxean egin behar diren ohiz kanpoko garbiketak egin.
- Jabekideei dagozkien guneen garbiketa egin.

2) Pertsonaren laguntza-arloko jarduerak:

Eguneroko bizitzako oinarrizko jardueren barruan pertsonaren laguntza-arlokotzat hartuko dira:

- Pertsona garbitzea, arropa-aldaketa eta ohea egitea barne direla.
- Jaikitzen, oheratzen eta jarlekutik altxatzen laguntzea.- Janzten eta jaten laguntzea.
- Medikuek agindutako botikak hartzeko kontrola eta jarraipena.
- Etxe barruan mugitzen lagundu.
- Etxetik kanpora izaera pertsonaleko kudeaketak egiten lagundu: Banketxeetakoak, osasun-arlokoak, helegite-izapideak, eskaerak eta agiri-entregak, etab.
- Etxetik kanporako lekualdaketetan lagundu baina beti ere etxe inguruan: haurtzaindegi, ikastetxe, gizarte-zerbitzu espezializatuetarako garraio, eta abarretan.

3) Beste jarduera osagarri edo berezi batzuek:

Inguruabar bereziak direla eta, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekoak diren beste jarduera batzuek ere burutu ahal izango dira:

- Garbitasun-arazo larriak dituzten etxebizitzaren garbiketa orokorrak, araututako zerbitzua ezarri aurretik egin beharrekoak.
- Garbitasun- eta osasun-arazo larriak dituzten etxebizitzaren huste eta garbiketa orokorrak, osasun-arloko agintariekin elkarlanean.
- Beste zerbitzu batzuek, Udaleko Ongizate Sailak espresuki baimenduak direnean.

4.2. - Zerbitzu honetaz kanpokotzat jotzen dira ondorengo hauek:

- Konpainia- eta paseatze-zerbitzua.
- Etxebizitza berean bizi diren eta udal-teknikariak egindako balorazioaren arabera zerbitzuaren erabiltzailetzat hartuak ez diren familiako edo hurbileko beste kide batzuei zuzeneko arreta eskaintzea.
- Etxeko lan-jarduerak, horiek egiteak etxebizitzan bizi diren gainerako pertsonen mesedetan direnean.
- Sanitate-arloko jarduerak, egiten dituzten pertsonen prestakuntza berezia eskatzen dietenean (injekzioak jarri, tentsioa hartu, zundak erabili, ultzerak eta zarakarrak tratatu eta ezagutza bereziak eskatzen dituzten botika-hornikuntzak egin).
- Etxean konponketa garrantzitsuak egin (pintatu, papera jarri, etab.) .
- Lehenengo atalean zehaztu gabeko garbiketak.
- Udaleko zerbitzu teknikoek egindako gizarte- txostenean aurreikusitako gabe dauden eginkizun guztiak.

5. - Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak

Etxez etxeko laguntza zerbitzua, onuradun diren pertsonen edo beren familien etxebizitza partikularretan prestatuko da, beti ere Beasaingo udal-barrutiaren barruan.

Onuradun den pertsona familia artean ibil daitekeela kontuan hartuta, zerbitzua etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere, etxebizitza horiek Beasaingo udal-barrutiaren barnean baldin badaude.

5.1- Arreta-egunak

Izaera orokorrek, zerbitzua urte osoan zehar eskainiko da astelehenetatik ostiraletara.

Modu mugatuan, larunbat ,igande eta jaiegunetan ere prestatu ahal izango zaie zerbitzua balorazio teknikoaren arabera, familiaren edota gizartearen beste nolako laguntzari kez duten etab eren egoera beren osotasunerako eta hirugarrenen segurtasunerako arriskutsua izan dezaketen pertsonen.

Edozein kasutan ere, asteburu eta jai-egunetan prestatu egingo da etxez etxeko laguntza-zerbitzua udalak babestutako etxebizitzetan.

Eguberri eguna eta Urte Berri egunean etxez etxeko laguntza-zerbitzua ez da emango.

Jaiegunak, Eusko Jaurlaritzak ofizialtasunez hala izendatutakoak izango dira.

5.2. - Zerbitzuaren maiztasuna.

Zerbitzua prestatzeko denbora-mugak, erabiltzaile diren pertsonen beharrianak banan-banan ebaluatuta ezarriko dira.

Gehieneko prestakuntza egunean hiru orduko izango da, hau da, astean 15 ordukoa. Asteko gehieneko hori 18 edo 21 ordukoa ere izatera hel daiteke atal honen bigarren lerrokadako 5.1 puntuan jasotako kasu berezietan.

Egunean ordu bete baina gutxiagoko zerbitzuak ez dira emango.

5.3. - Arreta-ordutegia

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa izango da goizeko 7etatik gaueko 22ak arte.

Laguntza pertsonala ematen den zerbitzuetan, udaleko teknikariek ezarriko dute ordutegia, zerbitzua eskatzen duen pertsonaren ordutegi-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.

Gainerako laguntza-zerbitzuetan, udaleko teknikariek, zerbitzua ematen duen erakundearekin batera ezarriko dituzte ordutegiak, zerbitzu horiek ematen dituzten pertsonen ordutegi-erabilgarritasunaren arabera.

6. - Giza Baliabideak eta Antolakuntzakoak

Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren adjudikaziodunak, aurreikusitako zerbitzua modurik egokienean emateko beharrezkoa duen antolakuntza-egitura aurreikusi beharko du eta erabiltzaile diren pertsonen bizi-kalitatearen hobekuntza izango da oinarrizko helburua.

Kontratua esleitu izateak ez du berekin ekarriko udalarenak diren eta udalak beretzat gordetzen dituen material-baliabideak, giza baliabideak, antolakuntzakoak eta administraziokoak esleipena bereganatzen duen enpresaren esku jartzea.

Kontratuaren helburu den pertsonal laguntzaileak, kontratua bereganatu duen enpresaren antolakuntza-egituraren mende burutu beharko ditu bere eginkizuna keta enpresa horrek berak eman beharko dizkio bere lana egoki egiteko beharrezkoak dituen materialak. Etxez etxe lanean dabilen langileak ez du izan behar inolako familia-loturarik edota bizikidetzakorik onuradunarekin.

Lehiatzaileek deskribatu egin behar dute parte hartuko duen eta bere eginkizun nagusia zuzeneko arreta eskaintzen duen pertsonalari laguntza eskaintzearekin lotuta dagoen lantalde teknikoa eta baita zerbitzu hori emateko erabiliko duten azpiegitura ere.

Adjudikaziodunak arduradun bat izendatu behar du, eguneroko eginkizunetan, besteren artean, zuzeneko harremanen eginkizuna bete dezan.

7. - Pertsonalaren hautaketa.

Esleipena bereganatzen duen enpresak, bere betebeharrak betetzeko pertsonala kontratatu beharko du eta arauak agintzen duten moduan gaur egungo kontratako pertsonalaren kargu egin beharko du. Pertsonal horren zerrenda, administrazio-klausulen II. eranskinean adierazten da.

Kontratazio berririk egin beharko balu, enpresak bermatu egin behar du kontratatuak ondorengoak izatea:

- EAEko bi hizkuntza ofizialetan jarduteko behar den hizkuntza-gaitasuna, zehazki, Administrazio 2. HEri dagokiona. Lehendik hizkuntza-eskakizun hori egiaztatuta ez den kasuan, Udal Euskaltegia izango da behar duen hizkuntza-maila duen ala ez zehaztuko duena.

Esleipena bereganatzen duen enpresak bermatu egin behar du zerbitzuaren erabiltzaile euskaldunei edota hala eskatzen dutenei zerbitzua emateko langileek duten euskararen ezagutza.

8. - Pertsona erabiltzaileen izendapena.

Pertsona erabiltzaileen betebeharrak, beren balorazioa eta zerbitzua lortzeko prozedura, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzeko udal-araudian, Foru Arauetan eta zerbitzua garatzeko eta egikaritzeko emandako ebazpen eta aginduetan ezarritakoaren arabera egin behar da.

Pertsona erabiltzaile izatea berrikusia izan daiteke eta izaera hori ere galdu egin daiteke hasierako baldintzak aldatu baldin badira.

9. - Barneko eta kanpoko komunikazioak

Orokorrean, plegu honetako gai diren jarduerak aipatzen diren komunikazioetan, Beasaingo Udalaren eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikarako Sailaren izenak azaldu beharko dute.

Pertsona erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzearen eta Euskararen Erabilera Normaltzeko 10/82 Oinarrizko Legeak xedatutakoa betez, euskara gutxienez ere ondorengo jardueretan erabili egin behar da:

- Bere jarduerak argitaratzeko idazkietan, iragarkietan, oharretan, karteletan,

esku-orrietan, etab.

Pertsonala kontratatzerakoan euskararen ezagutza bermatu egin behar da plegu honen 7. atalean jasota dagoen moduan.

Beasaingo Udalak lehiatzailearen esku jartzen ditu bere Euskara Zerbitzuaren laguntza eta aholkularitza.

10. - Eskuduntzen banaketa

A- Udalaren eskumen teknikoak.

Udalak hurrengo eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntzaren programa garatzeko orduan:

- Udal mugartean dauden premiak aurkitzea.
- Araupetzea.
- Berau finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz.
- Berau eskaintzegtatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak asignatzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan.
- Esanbidezko ebazpenaren bidez asignatzea eta erakunde adjudikaziodunari horren berri ematea Udal Etxez Etxeko Laguntzako programaren arduradunaren bidez:
 - Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:
 - altarena
 - behin betiko bajarena
 - aldi baterako etetearena
 - Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketak egitea (murrizketak edo zabalpenak).
 - Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokionez, asignatutako estaldura.
 - Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak.
 - Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.
 - Enpresaren barneko fitxetara jotzea, hauek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte.

B- Erakunde adjudikaziodunaren betebeharrak teknikoak.

1. Erakunde adjudikaziodunak udalerrian bulegoa izan beharko du, erakundearen eta administrazio zerbitzuen egoitza alegia, eta honek honako baliabide teknikoak izango ditu:
 - Programa egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak.
 - Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab., zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak.
 - Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia.
 - Premia/larrialdiko egoerentarako baliabide teknikoak.

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

2. Horren buru, zerbitzuaren jarduketaren ororen koordinazioaren zuzeneko arduradun gisa, plangintza eta koordinazio orokorra garatzeko prestakuntza nahikoa duen kudeatzailea egongo da.
3. Gizarte arloan unibertsitate diplomatua den pertsona egongo da. Honek aldi-aldi Udal arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu, burutu behar diren eginkizunak modu egokian antolatzen eta koordinatzen.
4. Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, erakunde adjudikaziodunak posta elektronikoa, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izango du goiz eta arratsaldeko ordutegian asteleheneetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua eten dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko.
5. Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera, kasuaz arduratzen den Udal Gizarte Langileari zuzenean jakinarazi behar diote, horrela, ez dute saiatu behar beraz etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bien eta familiaren artean konpontzen adierazitako Udal langileari horren berri eman gabe.

6. Zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak, eta hauek islatzen dituzten datuak, jakinaraztea, horretarako Udalak erabiltzeko ezarri dion sistema informatikoa erabilia.
7. Erakunde mailegariak zerbitzuaren prestazioari zazpi eguneko epearen barruan, Udal zerbitzu teknikoaren aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera, ekin beharko dio. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute.
8. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialen edozeinetan.
9. Erakunde adjudikaziodunak etxez etxeko laguntzaileei etengabeko prestakuntzan partehartzea bermatuko die, birziklatze profesionaleko ikastaroetan parte hartuz.
10. Etxez etxeko laguntzaileek ezin izango dute ahaidetasun edo bizikidetzaharremanik izan zerbitzuaren onuradunarekin (laugarren maila arteko odol bidez edota ezkontza bidezko ahaidetasunik).
11. Etxez etxeko laguntzaileek pertsona onuradunen etxeetara joateko erabilitako denbora kontratistaren kontura izango da. Joan-etorriak ez dira sartzen Udal zerbitzu teknikoek zerbitzua eskaintzeko estimatutako denboraren barruan, baldin eta ez badira landa gunean bizi.
12. Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du.
13. Erakunde adjudikaziodunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolatzeak hartu beharko ditu hori guztia 15/1999 Lege Organikoaren arabera, hau da, Norberaren Datuen Babeserako buruzkoa.
14. Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularrak bertan egon ezean.
15. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izan beharko du.

16. Etxez etxeko laguntzaren erakunde mailegariak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Udalak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du:

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

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

b- Iradokizunen liburua.

c- Erreklamazioen liburua.

d- Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.

11. - Etengabeko Ebaluazioa

11.1. - Ebaluazio Teknikoa

Beasaingo Udalak eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikarako Sailak, zehaztuko diren zerbitzu teknikoen bidez, ematen den zerbitzuaren ebaluazioaren jarraipena egingo dute, beti ere pertsona erabiltzaile bakoitzaren beharrei nola egokitzen zaien aztertuz eta dituen materialen eta funtzionamenduaren kalitate-mailak ikuskatuz.

Jarraipen horren ondorioz, zerbitzuen funtzionamenduan egin beharreko aldaketak proposatu ahal izango dira.

Esleipena duen enpresak urtero zerbitzuaren garapena nola joan den adieraziz urteko txosten bat bidaliko du hurrengo urteko lehen hiruhilekoan. Txosten horretan, ondorengo atalek azaldu behar dute:

- Garatutako jardueren ezaugarri orokorrek, bereizi egin behar dituzte zerbitzua erabiltzen duten pertsonen zuzeneko arretaren arlokoak eta pertsonalaren kudeaketa eta prestakuntzakoak edota familiei arreta

eskaintzekoak direnak.

- Antolatuta eta eginda dauden moduak.
- Lanegun eta jaiegunetako ordutegi motak.
- Metodologia eta Baliabide teknikoak.
- Jarduera-protokoloak.
- Osotasunezko balorazio-eredua, Arreta eta jarraipenerako bakarkako plana.
- Gertakizunak jaso eta jarraipena egiteko metodoa.
- Informazio sistematizatzeko metodoa.

11.2. - Ekonomia-ebaluazioa

Beasaingo Udalak halaber, zerbitzuaren ekonomia-ebaluazioa egingo du.

Horretarako, esleipena duen erakundeak, adierazten den maiztasunarekin, ondorengo agiriak bidali behar ditu:

- Gertatzen diren unean bertan:

Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen altak eta bajak.

Erabiltzaile diren pertsonen buruzko gertakizunak:

- Hilero:

Arreta eskaini zaien zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen zerrenda, eta bertan, bakoitzari eman zaizkion zerbitzu-orduak eta erabilitako ordutegiak azaldu behar dute.

Hilabetean izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertaeren zerrenda; baita ere emandako erantzunaren laburpena.

Epea: Astebete, hila amaitzen denetik zenbatuta.

- Urtero:

Azken ekitaldiarekiko:

- Erakundearen urteko kontuak Kontabilitate-plan Orokorrean ezarrita dagoenaren arabera eta ekitaldiko ekonomia-txostena, besteren artean, erakundearen ekonomia-bilakaera, ekitaldien arteko aldaketen zergatiak

eta erakundearen ondare- eta finantza-egoera jasoak dituela, beti ere, hobeto ulertzeko azpimarratu beharreko arloak zehaztasunez adieraziak dituela.

- Hitzarmen honen zio diren pertsona langileen datuak, Gizarte Politikarako Sailak definitutako ereduaren arabera.

Epea: Aipatutako informazioa Beasaingo Udalera bidali behar da, beranduenera ere dagokion urtearen ondorengo ekitaldiko apirilaren 1erako.

Hurrengo ekitaldiarekiko:

- Zerbitzuaren behin-behineko Emaizta-kontua.
- Txosten teknikoa aurreko ekitaldiarekiko sartutako gauza berri nagusiak bereziki aipatuz.

Epea: Aipatutako informazioa Beasaingo Udalera bidali behar da, ekitaldi horri berari dagokion urtea hasi baino lehen.

Edozein kasutan ere, aurkeztu beharreko agiriak, administrazio-baldintzen pleguan ezarritakoaren arabekoak izango dira.

Beasaingo Udalak, edozein kasutan ere, adjudikaziodunari, gastuen, sarreren eta erakundearen ondare-egoerarekin zerikusia duten egiaztagiriak eskatu ahal izango dizkio, edota kasua bada auditoria egitea, bere ekonomia- eta finantza-kaudimena egiaztatzeko eta horrek zerbitzuaren prestakuntzan duen eragina aztertzeko.

		ESP. KODEA.	2009IDBO0034
		CÓD. EXP.	
ESPEDIENTEA			
EXPEDIENTE			
TITULARRA	BEASAINGO UDALA		
TITULAR			
TOKIA			
LUGAR			

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA ADJUDICAR EL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE BEASAIN.

1.- Objeto

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del Servicio de Ayuda Domiciliaria en el municipio de Beasain.

2.- Objetivos del Servicio de Ayuda domiciliaria

Los objetivos del Servicio de Ayuda domiciliaria serán los siguientes:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.

3.- Destinatarios del Servicio de Ayuda domiciliaria

Los destinatarios del servicio de ayuda a domicilio serán, en general, todos aquellos vecinos de Beasain que se encuentren limitados en sus capacidades físicas, psíquicas o en grave necesidad social y previa valoración del técnico encargado del servicio. Todo ello atendiendo a las condiciones establecidas en el reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio.

4.- Actuaciones incluidas y excluidas

Se entenderá por ayuda a domicilio la realización, en el domicilio de la persona usuaria, de tareas de atención doméstica, y de cuidado personal, con el fin de mejorar la calidad de vida en el hogar.

4.1.- Actuaciones incluidas:

1) Actuaciones de apoyo doméstico:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Apoyo en la preparación de comidas.
- Compra de alimentos.

b) Relacionadas con el vestido:

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

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales.
- Hacer la cama.
- Limpiezas extraordinarias del hogar.
- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.

2) Actuaciones de apoyo personal:

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

- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer .
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico .
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.

3) Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

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

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por el Departamento de Bienestar Social Municipal.

4.2.- Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar...) .
- Limpiezas no especificadas en el primer apartado .
- Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

5.- Características del Servicio de Ayuda Domiciliaria

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Beasain.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Beasain .

5.1- Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días del año de lunes a viernes.

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los sábados, domingos y festivos, en función de la valoración técnica, a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

En todo caso se prestará el servicio de ayuda domiciliaria los fines de semana y festivos en las viviendas tuteladas municipales.

No se prestará el servicio de ayuda domiciliaria los días de Navidad y Año Nuevo.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

5.2.- Intensidad del servicio.

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

La prestación máxima será de tres horas al día, es decir 15 horas a la semana. Este máximo semanal podrá ser de 18 o 21 horas en los casos excepcionales recogidos en el punto 5.1 párrafo segundo de este mismo artículo.

No se prestarán servicios inferiores a 1 hora diaria.

5.3.- Horarios de atención

El horario del servicio es flexible y diurno de 7 a 22 horas.

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

En los demás servicios de apoyo, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

6.- Recursos Humanos y Organización

El adjudicatario del servicio de ayuda domiciliaria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima el servicio previsto, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias, un objetivo básico.

La adjudicación del contrato no supondrá la puesta a disposición de la empresa adjudicataria de los medios materiales, organizativos, administrativos y humanos del Ayuntamiento, y que quedan reservados a éste.

El personal asistente objeto del contrato desarrollará sus funciones dependiendo siempre de la estructura organizativa de la empresa contratista, quien les dotará de los elementos materiales precisos para el correcto desempeño de su trabajo. El trabajador domiciliario no deberá tener ningún vínculo familiar o de convivencia con el beneficiario.

Los licitadores describirán, el equipo técnico participante cuya función principal esté relacionada con el apoyo al personal de atención así como la infraestructura que destinará a la prestación del servicio.

El adjudicatario debe asignar un responsable que durante el funcionamiento diario, entre otras, realizará las funciones de interlocutor directo.

7.- Selección del personal.

La empresa adjudicataria deberá contratar al personal para atender sus obligaciones y hacerse cargo en la forma reglamentaria del personal procedente de la actual contrata, cuya relación se indica en el anexo II de las cláusulas administrativas.

Si tuviera que realizar nuevas contrataciones, la empresa garantizará que el personal contratado tenga:

- La capacidad lingüística necesaria para desenvolverse en las dos lenguas oficiales de la CAV, la correspondiente al PL 2 de la Administración. En caso de no tener dicho perfil será el Euskaltegi Municipal quien determine si su capacidad lingüística se equipara a la exigida.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el conocimiento del euskera en aquellos trabajadores asignados a usuarios euskaldunes o usuarios que así lo soliciten.

8.- Designación de personas usuarias.

Los requisitos de las personas usuarias, la valoración y el procedimiento de acceso al servicio se realizará conforme a lo establecido en el reglamento municipal regulador del Servicio de Asistencia Domiciliaria y a las Ordenes Forales, resoluciones e Instrucciones que se dicten para el desarrollo y ejecución del mismo.

La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado las condiciones iniciales del mismo.

9.- Comunicaciones internas y externas

Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a actividades objeto de este pliego, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Beasain y del Departamento para la Política social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y de acuerdo con la Ley 10/82 Básica de Normalización del uso del euskera, se utilizará el euskera como mínimo en sus actuaciones:

- En la publicación de sus actividades en escritos, anuncios, notas, carteles, folletos, etc.

Se garantizará el conocimiento del euskera a la hora de la contratación del personal, tal y como se recoge en el apartado 7 de este pliego.

Por parte del Ayuntamiento de Beasain, se pone a disposición del licitador el apoyo y asesoramiento del Departamento de Euskera.

10.- Reparto de Atribuciones

A- Competencias técnicas del ayuntamiento.

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- 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.
- 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 la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del programa de Ayuda Domiciliaria municipal:
 - Los datos personales y el nº de expediente de los/las usuarios/as del mismo:
 - de alta
 - de baja definitiva
 - en suspensión temporal
 - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
 - La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
 - Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
 - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
 - 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.

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1. La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio una oficina sede de la entidad y de los servicios administrativos, que deberá contar con los medios técnicos siguientes:
 - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
 - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
 - Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
 - Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia.

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

2. Como responsable directo/a de la coordinación del conjunto de las actuaciones del servicio, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar funciones gerenciales de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar.
3. La empresa contará asimismo con una persona con cualificación de diplomada universitaria del ámbito social, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar.
4. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.
5. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la Trabajadora Social municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora municipal señalada.
6. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.

7. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.
8. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.
9. La entidad adjudicataria garantizará la formación permanente a las auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.
10. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con el beneficiario de la ayuda.
11. Correrá a cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio salvo en los casos que residan en un entorno rural .
12. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/a la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.
13. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, todo ello conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
14. En ningún caso los/las auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo o su familiar de referencia más cercano.
15. 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.
16. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- e- Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los/las usuarios/as de la ayuda domiciliaria:
 - Identificación.
 - Número de expediente.
 - Fecha de solicitud.
 - Fecha de inicio de la prestación del servicio.
 - Modalidad del servicio.
 - Intensidad del servicio.
 - Tareas que componen el contenido del servicio.
 - Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
 - Incidencias producidas en la prestación del servicio.
 - Cambios en la situación del/de la usuario/a.
 - Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
 - Fecha finalización de la prestación.

- f- Un libro de sugerencias.

- g- Un libro de reclamaciones.

- h- Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

11.- Evaluación Permanente

11.1.- Evaluación Técnica

El Ayuntamiento de Beasain y el Departamento para la Política Social, a través de los servicios técnicos que se determinen, realizará el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada uno de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento.

Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria remitirá una memoria anual del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año siguiente, en la que se incluirán los siguientes aspectos.

- Características generales de las actividades desarrolladas, diferenciando

las que se dirigen a la atención directa de las personas usuarias del servicio, de las que se dirigen a la gestión y formación del personal y a la atención a las familias.

- Modo en que están organizadas y ejecutadas.
- Horario - tipo de días laborables y festivos.
- Metodología y Recursos Técnicos.
- Protocolos de actuación.
- Modelo de Valoración integral, Plan Individual de atención y seguimiento.
- Método de recogida y seguimiento de incidencias.
- Método de sistematización de la información.

11.2.- Evaluación económica

El Ayuntamiento de Beasain realizará, asimismo, una evaluación económica del servicio.

Para ello, la entidad adjudicataria remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- En el momento en que se produzcan:
 - Altas y bajas de personas usuarias del servicio.
 - Incidencias relativas a las personas usuarias
- Mensualmente
 - Relación de personas usuarias atendidas con indicación de las horas de servicio que le han sido prestadas a cada una de ellas y horario del mismo.
 - Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

Plazo: 1 semana desde la finalización del mes.

- Anualmente:

En relación al último ejercicio:

- Cuentas Anuales de la institución según se establece en el Plan General de Contabilidad y memoria económica del ejercicio que incluirá, entre otros

aspectos, la evolución económica de la institución, causas de las variaciones existentes entre ejercicios, así como cuántos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la institución.

- Datos de personal objeto del presente convenio, conforme al modelo que se defina por parte de Departamento para la Política Social .

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al Ayuntamiento de Beasain, como fecha límite, el 1 de abril del ejercicio siguiente al que hagan referencia.

En relación al próximo ejercicio:

- Cuenta de Resultados provisional del servicio.
- Memoria técnica con especial referencia a las principales novedades introducidas respecto al ejercicio precedente.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al Ayuntamiento antes del inicio del ejercicio al que se refiera.

En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de condiciones administrativas.

El Ayuntamiento de Beasain podrá solicitar al adjudicatario cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio; o en su caso la realización de una auditoría.