



Urretxuko udala



Urretxuko udaleko Eguneko Zentroa eta etxez-etxe laguntza zerbitzua esleitzeko baldintza teknikoen agiria

ETXEZ-ETXEKO LAGUNTZA

1- XEDEA

Kontratu honen xedea etxez-etxe laguntza programa burutzeko lehiaketa bidezko esleipena egitea da.

Etxez-etxe programaren barruan dauden zerbitzuak Urretxuko Udalaren Etxez-Etxeko Laguntza Programaren Araudian jasota daude. Etxez-etxe laguntzaren arloan egon daitezkeen lege-xedapen guztiak ere aplikagarriak izango dira.

2.- EDUKIA

Definizioa.

Etxez etxe laguntza programak dependentzia egoeran egon daitezkeen familia eta norbanakoei zuzenduta dago, bere kabuz moldatzeko arazoak dituztenei edo familia-nukleoa bere osotasunean mantentzeko arazoak dituztenei. Prebentzio, asistentzia edota birgaitze izaera duen programa berezi eta egokituen bidez helburua bere ongizate fisikoa, psikikoa edota soziala lortzea da; ahal den bitartean beren ohiko etxebizitzan egon daitezela.

Pliego de condiciones técnicas para la adjudicación del Servicio de ayuda domiciliaria y el Centro de Día del Ayuntamiento de Urretxu.

AYUDA DOMICILIARIA

1- OBJETO

El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso de la realización del programa de ayuda domiciliaria.

La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulado por el Reglamento del Servicio de Ayuda Domiciliaria del Ayuntamiento de Urretxu. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- CONTENIDO

Definición.

El programa de ayuda domiciliaria proporciona un servicio que se dirige a familias o personas en situación o riesgo de dependencia que les dificulta para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencia y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.

Helburuak.

Etkez-etxekeo laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Bere kasa moldatzeko gaitasunaren galeraren prebentzioa edota konpentsazioa, eguneroko ohiko lanak egiteko edo/eta etxebizitza egoera egokian mantentzeko.
- Eurek dituzten berezko laguntzaileei laguntza ematea.
- Isolamendu egoera ekidinez pertsona hauek euren ingurumenean integrazioa ahalbidetzea.
- Elkarbizitza hobetu, arriskurik sor dezakeen egoerarik eman ez dadin pausoak emanez.
- Beste zerbitzu batzuen parte hartzea eska ditzaketen beharizan egoerak antzemateko tresna izatea.
- Pertsona bere etxean egotea bultzatzea.

Zerbitzu hauen onuradunak.

- Dependentsia arriskuan daudenak.
- Beren kasa moldatzeko arazoak dituzten 65 urtetik gorakoak.
- Bere kasa moldatzeko arazoak dituztenak eta elbarritasunen bat dutenak.
- Euren familiek behar adinako atentzio edo zaintza emateko eragozpenak dituzten adingabeak.

Objetivos.

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- 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.

Población beneficiaria.

- Personas en situación o riesgo de dependencia.
- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal.
- Personas con discapacidad que les reduce su autonomía personal
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.



Urretxuko udala



- Kargak, harremanetan gatazkak, egoera desegonkorra edo/eta gaixotasun psikiko/fisiko batek eragindako arazoak dituzten pertsonak edo familiak.
- Zerbitzuko teknikariek hala iritzita zerbitzu hau behar luketenak.

Jarduera motak.

Urretxuko Udaleko Ongizate eta Zerbitzu Sozial Arloari egokituko zaio jarduerak eta hauen intentsitatea zein maiztasuna zehaztea kasu bakoitzean.

Etkez etxe laguntza programak lau jarduera mota izango ditu:

1. Etxeetan laguntzeko jarduerak

- a) Elikadurarekin zer ikusia dutenak
 - Elikagaien prestaketetan laguntzea.
 - Elikagaien erosketa.
- b) Arroparekin zer ikusia dutenak:
 - Etxean arropa garbitzeko laguntza.
 - Arropak gainbegiratu.
 - Arropa ordenatu.
 - Etxean bertan arropa lisatu.
 - Arropa erosten lagundu.
- c) Etxebizitzaren mantenuarekin zer ikusia dutenak:

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y /o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.
- Aquellos casos que a criterio de los técnicos de servicios sociales sean susceptibles de recibir este servicio.

Tipo de actuaciones.

Corresponderá siempre al Área/Dirección Bienestar Social/Servicios Sociales del Ayuntamiento de Urretxu la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El programa de ayuda a domicilio desarrolla cuatro tipos de actuaciones:

1. Actuaciones de apoyo doméstico

- a) Relacionadas con la alimentación
 - Apoyo en la preparación de comidas.
 - Compra de alimentos.
- b) Relacionados 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:

- Etxearen garbiketa eta mantenua, bertan ez da kontuan hartuko garbiketa orokor sakona.
- Ohea egitea.
- Etxeko ezohiko garbiketak.
- Jabekideen erkidegoari dagozkion garbiketak.

2. Laguntza pertsonalari dagozkion jarduerak

Eguneroko bizimoduan eginbeharretan honako hauek dira laguntza pertsonalari dagozkion jarduerak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala, arropa eta ohe aldaketa barne.
- Ohetik altxatzeko, oheratzeko eta eserlekitik altxatzeko laguntza.
- Jateko eta janzteko laguntza.
- Medikiak agindutako ahotik hartu beharreko sendagaien jarraipena.
- Etxe barruko mugikortasunean laguntza.
- Etxetik kanpoko eginbeharretan laguntzea: bankura, medikuarenera, baliabideen izapidetzea, dokumentuak eskatzea edo ematea, etab.
- Etxetik kanpoko joan-etorrietan laguntzea: haurtzaindegiak, ikastetxeak, zerbitzu sozial berezietara eramatea, etab.

- 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 consideran 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 documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.



Urretxuko udala



3. Bestelako jarduera osagarriak edo bereziak

Programaren helburuak bete ahal izateko ezinbestekoak diren bestelako jarduera batzuk ere eman ahal izango dira; betiere, egoera berezia bada.

- Ohiko zerbitzua eman baino lehenago, higiene arazo larria duten etxeetan garbiketa orokorrak.
- Osasun agintaritzarekin batera, osasun eta higiene arazo larria duten etxeen hustuketa eta garbiketa.
- Bestelakoak, Udal Zerbitzu Sozialek/Udal Ongizate arloko agintaritzak hala onartuta.

4. Kasu guztietan ezinbestekoak diren jarduerak

Arazoaren nolakotasuna ezagutzeko kasuaren aurretiazko azalpena, aurrera eramane beharreko jarduerak eta programa, eta interesgarri gerta daitekeen edozein datu.

5. Baztertuko diren jarduerak

Etkez-etxekeo laguntza programatik kanpo honako jarduera hauek geldituko dira:

- Etxebizitza berean bizi diren familiako kide edo gertukoei zuzeneko laguntza, udal zerbitzu teknikoek hala irizita onuradun gisa hartzen ez direnak.

3. Otras actuaciones complementarias o excepcionales

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

- 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.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizadas por la Dirección/Jefatura municipal de Bienestar Social/por los Servicios Sociales Municipales.

4. Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime de interés.

5. Actuaciones excluidas

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habitan en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

- Etxez-etxeko laguntza aurrera eramateak etxebizitzan daudenei zuzenean laguntzen dien kasuan.
- Osasunarekin zer ikusia duten jarduerak eta pertsonalaren formakuntza berezia eskatzen dutenak (injekzioak jartzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak sendatzea eta ezaguera zehatzak izatea eskatzen duten medikamentuak ematea).
- Etxebizitzan konponketa handiak egitea (margotu, paperezatu...)
- 1 atalean zehaztu gabeko garbiketak.
- Udal zerbitzu teknikoek egindako txosten sozialean jasota ez dauden jarduera guztiak.

6. Onuradunari eman beharreko zerbitzuaren hasiera, bukaera eta aldaketa

Urretxuko Udalari dagokio etxez-etxeko laguntza hasi, aldatu eta bukatzeko erabakia hartzea, bere erabakiaren berri onuradunari eta zerbitzua eskainiko duen enpresari eman beharko dio .

3. EZAUGARRIAK

Etxez-etxeko Laguntza Programa Urretxuko udal barrutiko onuradunen edo hauen familiaren etxean emango da.

- 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 apartado 1.
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

6. Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

Corresponderá al Ayuntamiento de Urretxu la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

3. CARACTERÍSTICAS

El programa de Ayuda Domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Urretxu.



Urretxuko udala



Onuraduna familiako etxe ezberdinetan txandaka egoten bada eta Urretxuko udal-barrutian badaude, Etxez-etxeko Laguntza bera dagoen etxean ematea dago.

Zerbitzu ordutegia egunez egingo da malgutasunez, astelehenetik ostiralera.

Kasu berezietan, teknikoek hala iritzita, zerbitzu hau asteburu eta jaiegunetan eman ahal izango da onuradunek familiaren laguntza ez dutenean eta bere segurtasuna zein beste batzuen arriskuan egon daitekeenean. Jaiegunak izango dira larunbatak, igandeak eta Eusko jaurlaritzak ofizialki hala ezarritakoak.

Zerbitzuaren gehieneko zerbitzua egunean bi ordukoa izango da eta gutxienekoa astean 15 minutukoa. Denboraren banaketa 15 minutu baino txikiagoak ez diren tarteetan egingo da.

Zerbitzuaren ordutegi zehatza udal teknikariek ezarriko dute honako irizpide hauen arabera:

- Laguntza pertsonaleko jarduerak: onuradunaren edo familiaren beharrezkoen arabera izango da. Eskaera egiten duenaren egoera zehatza eta zerbitzuaren helburua.
- Etxean eman beharreko laguntza. Otorduak prestatzea eta egoera bereziaz gain, zerbitzuak esleipena duen enpresako etxez etxeko laguntzaileen ordu librean arabera izango da, laguntza pertsonal eta

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Urretxu.

El horario de servicio es flexible y diurno, prestado de lunes a viernes.

Con carácter limitado, se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica, a favor de personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros. Se entiende por festivos, los sábados, domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Se establece en dos horas/día el máximo de horas de prestación de servicio y 15 minutos a la semana el mínimo. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.

El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico municipal en base a los siguientes criterios:

- Actuaciones de apoyo personal. Se tendrá en cuenta el deseo del/de la solicitante o familia, condiciones concretas del/de la solicitante y objetivos del servicio.
- Actuaciones de apoyo doméstico. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los servicios se asignarán en las horas vacantes de los/las A/D (Auxiliares Domiciliarios) de la entidad adjudicataria, una vez realizados los servicios de apoyo

mistoak bete ondoren eta lan jardunaldia bete arte.

Esleipena duen enpresak hileroko emandako zerbitzuaren fakturazioa eta ordainketaren dagokion dokumentazio guztia eskura jartzeaz arduratuko da.

Era berean, esleipena duen enpresak hiru hilez behin gertutako kezu, erreklamazio eta abarren zerrenda aurkeztu beharko du eta, era berean, hauei emandako irtenbideen laburpena ere zehaztu beharko du.

Zerbitzuaren prestazio egokian eragina duten gertaerak, hura gertatu eta 12 orduko epean jakinaraziko dira, honekin batera zerbitzuaren kaltetan beren larritasun eta eraginagatik egon daitezkeen zehaztasun guztiak ere jakinarazi beharko dira.

4. ANTOLAMENDUA

A- Udalaren eskumen teknikoak.

Etkez-etxekeo Laguntzaren programaren garapenean Udalak honako eskumen hauek hartzen ditu bere gain:

- Udal-barrutian egon daitezkeen beharren zerrenda egitea.
- Hauek arautzea.
- Dauden baliabideak koordinatzea finantzaketa lortzearen.
- Erantzunik gabe gelditu diren laguntza esareei buruzko informazioa biltzea.

personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio.

Asimismo la entidad adjudicataria trimestralmente proporcionará 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.

4. ORGANIZACIÓN

A- Competencias técnicas del ayuntamiento.

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

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.



Urdaxko udala



- Zerbitzu honen prestazioagatik publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua izateko egindako eskaeren balorazioa eta diagnosis egitea.
- Zerbitzu eskaerak eta eman beharreko prestazioak erabakitzea.
- Onuradunari eman beharreko atentzioaren maila, intentsitatea eta ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Onuradunari eman beharreko diru laguntza zehaztea.
- Onuradunari emandako zerbitzuaren egoera eta kalitatearen jarraipena egitea.
- Zerbitzuaren funtzionamendu egokirako udal teknikariek laguntzaile aldaketa egoki ikusiko balute hau aldatzeko eskaera egitea.
- Berariazko erabakiaren bidez hautaketa egin eta etxez etxeko laguntzako udal arduradunaren bitartez esleipena duen enpresari jakinaraztea:
- Onuradunaren datu pertsonalak eta espediente zenbakia:
 - altarena
 - behin betiko bajarena
 - zerbitzuaren aldi baterako etetea
- Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuen jardueretan aldaketak (murrizketak edo luzatzeak) egitea.
- 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.

Kasu bakoitzean, zerbitzua ematea ordutegi, aldikotasun eta orden estaldura.

Onuradun bakoitzari eman beharreko etxez etxeko, pertsonal eta laguntza sozio-komunitarioaren arloko jarduerak.

Esleipena duen enpresak zerbitzua emateko proposatutako ordutegia onartu ala ezestea.

Enpresak dituen onuradunen txosten indibidualetara sarbidea izatea.

Hemen zehaztutako eskumen hauek ezin izango dira Udala ez den beste edozein erakundetara ez esleitu, ez interpretatu, ez eskuordetu, Udalak bere pertsonalaren bitartez eramango ditu aurrera.

B- Esleipena duen enpresak bete beharreko eginbehar teknikoak.

1. 2005.11.07ko udalbatzak Etxez Etxeko Laguntza arautzeko onartutako Udal Arautegia bete beharko du.

2. Udaleko teknikariek harremanak erraztearren esleipena duen enpresak posta, fax eta telefono bidezko zerbitzua martxan izango du asteleheneetik ostiralera goiz eta arratsalde eta larunbatetan goizez. Honen xedea da zerbitzuaren hasierako eguneroko komunikazioak, kasuak etxez etxeko laguntzako langileei banatzea zerbitzuan izan daitezkeen bajak eta etenaldiak eta edozein gertaeraren berri ematea izango da.

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. Estará obligada a cumplir el reglamento municipal regulador de Ayuda Domiciliaria aprobado por la corporación en sesión plenaria el 07.11.2005.

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 telefónico 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.



Urretxu udala



3. Esleipena duen enpresaren zerbitzu nagusiak etxez etxeko laguntzarako langileekin zerbitzua ematen ari den ordutegian eskura egon beharko dute, harreman hau bermatuko duen protokolo eta sistema baten bitartez.

4. Zerbitzua ematen ari den unean gertatutako edozein gertakari dagokion Udal Zerbitzu Sozialeko pertsonalari jakinarazi beharko zaio, honek jakin gabe ez dira konpontzen saiatuko enpresa, langile edo familiakoen artean.

5. Esleipena duen enpresak udal zerbitzu teknikoek alta agindua eman eta zazpi eguneko epean abian jarri beharko du zerbitzua. Udal teknikariek larritasun egoera ikusiko balute alta agindua jaso eta hurrengo 24 orduetan hasi beharko du zerbitzua.

6. Esleipendun enpresak bere zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetan ematea bermatu beharko du.

7. Kontratua egiten duenaren kargu geldituko da langileak onuradunen etxebizitzetara joan-etorriak egiteko behar duten denbora. Udal zerbitzu teknikoek ezarritako denbora epeen barruan ez dira kontuan hartuko egin beharreko joan-etorriak.

8. Udal teknikariek zehaztutako egoera berezietan gain, familia giroan nahasmendurik sor ez dadin esleipendun

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

4. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al personal de Servicios Sociales 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.

5. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo 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.

6. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

7. Correrá a cuenta de el/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.

8. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de

enpresak ahaleginak egingo ditu onuradunei eman beharreko zerbitzuan ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin (ordutegia, egutegia...). Enpresak zerbitzuan zerbait aldatu edo hobetu beharra ikusten badu udal teknikariari proposamen arrazoitua helaraziko dio, hau izango da azkenean erabakia hartuko duena.

9. Esleipendun enpresa udal zerbitzu teknikoek emandako zerbitzuen gainean eskatutako txosten eta datu guztiak igortzera behartuta egongo da.

10. Esleipendun enpresak onuradunen intimitatea eta konfidentziasuna bermatuko dituen neurri tekniko zein antolamenduzkoak hartu beharko ditu.

11. Esleipen enpresako edozein laguntzaile zein langile ezin izango da inoiz ere onuradunaren etxebizitzan sartu onuraduna bera bertan ez badago.

12. Esleipendun enpresak zerbitzua ematean sor daitezkeen larrialdi egoerei aurre egiteko sistema izan beharko du:

- Barnekoa. Zerbitzua ematen ari denean A/D komunikazioa enpresako arduradunekin.

que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (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.

9. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales.

10. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

11. 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.

12. 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:

- Interno. Comunicación de A/D con las personas responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio.



Urretxuko udala



- Kanpokoa. Euren ordutegiaren barruan Ongizate Sozial/udal zerbitzu sozialekin.

13. Esleipendun enpresak Udalak edozein unetan eskura izango dituen honako dokumentuak izan beharko ditu:

a- Udalak eskura izango duen fitxategi bat, non ethez etxeko laguntzaren onuradunen datu administratibo eta tekniko guztiak jasota egongo diren:

- Zerbitzuaren nolakotasuna.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren baitan dauden eginbehar guztiak.
- Zerbitzuan emandako aldaketak.
- Zerbitzuan emandako gertakariak.
- Onuradunaren egoeran emandako aldaketak.
- Kasuko udal arduradunei egindako komunikazioak.
- Zerbitzuaren bukaera data.

b- Iradokizunetarako liburua.

c- Erreklamazio liburua.

d- Ahoz zein idatziz burutzeko baliabide informatiboak, onuradunak informaziorako duen eskubidea bermatzearren zerbitzuan aritzen direnek erraz ulertuko dituztenak.

e- Barneko informazio trukaketa (gertakariak, jardunaren eta ordutegiaren kontrola...) eman dadin baliabide

- Externo. Con el Área de Bienestar Social/los servicios sociales municipales en su horario de trabajo..

13. 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:

a- 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:

- 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.

b- Un libro de sugerencias.

c- Un libro de reclamaciones.

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

e- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad,

dokumentalak, txosten deskribatzaileak egiteko eta onuradunarekiko komunikatzeko.

f- Jardunbide egokirako eskuliburua, bertan artapen zuzeneko eredu ezberdinak, etxez etxeko laguntza egoki emateko jardunbideak eta prozedurak agertuko dira.

C-

1. Udal teknikariek emandako zerbitzuen kalitatea eta aurrera ematea baieztatuko ditu.

2. Esleipena duen enpresak, bere teknikoen eta Udalak horretarako eskura jarritako baliabide informatikan bidez, udal zerbitzuei honako dokumentazioa igorriko die honako maiztasunez:

BEHAR DEN GARAIAN:

- Zerbitzua emateko aldaketarik eragiten dituzten gertakariak, haiek jakin eta hurrengo hamabi ordu baliodunetan jakinaraziko dira.
- Zerbitzua ematean aldaketarik eragin dezaketen kontu larri guztiak berehala jakinaraziko dira.

HILEROKOA (hurrengo hilaren 5erako):

Emandako zerbitzuen fakturazioa eta ordainketarako beharrezkoa den dokumentazioa; bertan onuradunaren datuak, onuradun bakoitzeko emandako

etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.

f- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la al Ayuda Domiciliaria.

C- Control.

1. El personal técnico municipal confirmará 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:

PUNTUALMENTE:

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

MENSUAL (para el día 5 del mes siguiente):

La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos del usuario, horas de servicio mensuales



Urretxuko udala



zerbitzu orduak eta zerbitzu mota, onuradun bakoitzeko kostu osoa.

prestadas por usuario/a y tipo de servicio, importe total de la misma por usuario.

HIRU HILEZ BEHIN:

- Esleipendun enpresak kontratatutakoen kontratuak; bertan kontratu mota hasiera data, iraupena eta lan jarduna agertuko dira.
- Esleipen dun enpresak kontratatutakoen TC2a.
- Kontratututakoen formakuntza egiaztatua
- Kontratututakoen zerbitzuak eta ezarritako eginbeharrak.
- Langileen zerrendak honako egora hauetan:
 - Erretiroa hartzeagatik behin betiko baja, lanerako ezintasun iraunkorra, borondatezko uko egitea eta kaleratzea.
 - Lanerako aldi baterako ezintasuna gaixotasunagatik.
 - Lanerako aldi baterako ezintasuna istripuagatik.
 - Lanerako aldi baterako ezintasuna amatasunagatik.
- Oporrak.
- Soldatarik gabeko baimenak.
- Eszedentzia.
- Zigortua.

TRIMESTRAL:

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- 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.
 - Sancionado/a.

3. Udal administrazioak etengabe ikuskatuko ditu kontratatutako zerbitzuak; hau dela eta, edozein unetan pertsonala eta materialen ikuskapena egin ahal izango du. Ikuskapena egin behar dutenek eta Udalak berak, bere kasuan, zerbitzuaren antolamenduaren datu guztietara sarbidea izango dute. Esleipendun enpresa eskatutako edozein informazio eskura jartzera behartuta egongo da.

4. Udal teknikarien aldizkako bilerak eta bestelako jarraipen sistemak ezarriko ditu esleipendun enpresako arduradunekin zerbitzuaren martxa orokorraren eta kudeaketaren inguruko dokumentazioa eta informazioa jasotzeko eta jarduerak koordinatzeko.

5.- ENPRESA ORDEZKAPENA.

Esleipendun enpresa, egun zerbitzua ematen ari dean bera izan ezean, aurreko enpresak esleipenaren datan kontratatuak zituen langile finko guztiak kontratatuko ditu. Urretxuko Udala betebeharrak hau ongi betetzeaz arduratuko da.

3. 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.

4. 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.

5.- SUCESION EMPRESARIAL.

La entidad adjudicataria, de ser distinta a la que presta el servicio en la actualidad, queda obligada a incorporar a su plantilla a los/las trabajadores/as fijos/as que a la fecha de la adjudicación pertenezcan a la contratista anterior. El Ayuntamiento de Urretxu velará por el correcto cumplimiento de esta obligación.