



Azpeitiko Udala

I. ERANSKINA

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA- ZERBITZUA

SARTUTAKO ETA BAZTERTUTAKO PRESTAZIOAK

1.- ZERBITZUAREN BARRUAN DAUDENAK:

1.1.- INFORMAZIOA:

Erabiltzaileei denbora eta modu egokian eskubideak eta zerbitzua behar bezala ezagutzeko aukera ematea.

1.2.- JARRAIPENAREN BALORAZIOA:

Arreta pertsonalizatuko planaren aldizkako ebaluazioak egitea, sakonera handiagoarekin edo txikiagoarekin.

1.3.- ARRETA PERTSONALA:

Prestazio horren bidez, erabiltzaileek laguntza jasotzen dute, partzialki edo osorik, honako hauek egiteko: a) norberaren zaintzarako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, jaikitze eta oheratzeko, garbitzeko, lekualdatzeko, jateko edo oinarritzko beste funtzio batzuetarako; b) beren ingurunearekin lotzen dituzten jarduera instrumentalak, bereziki komunikatzeko (telefonoa erabiltzea edo gutun bat idaztea) eta familia- eta komunitate-ingurunean sartzeko. Era berean, behar izanez gero, horiek egiteko behar diren trebetasunetan trebatzea ere sartuko da.

Norberaren zaintzarako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako

ANEXO I

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS

1.- ACTUACIONES INCLUIDAS:

1.1.- INFORMACIÓN:

Posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

1.2.- VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO:

Realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

1.3.- ATENCIÓN PERSONAL:

Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

ACTIVIDADES BÁSICAS de la vida diaria necesarias para su cuidado personal,



Azpeitiko Udala

OINARRIZKO JARDUERAK, bereziki, jaikitze eta oheratzeko, garbitzeko, lekualdatzeko, jateko edo oinarrizko beste funtzio batzuetarako.

INGURUNEKO MUGIKORTASUNAREKIN ETA GARAPENAREKIN lotutakoak:

- Altxatzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza ematea, laguntza teknikorik balego.
- Etxe barruan eta kanpoan ibiltzen laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz (bainugelara laguntzea, gelen arteko joan-etorria, ikastetxeetara joatea, garraiora, eguneko zentroetara, osasun-zentroetara).

HIGIENE PERTSONALAREKIN lotutakoa:

- Garbitasun eta higiene pertsonala (besteak beste, laguntza teknikoak erabiltzea, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, aho-higienea eta arropa aldatzea).

JATEARI lotutakoak:

- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea

JANTZIAREKIN lotutakoak:

- Jantzeko eta erantzeko laguntza

OSASUNA MANTENTZEAREKIN lotutakoak:

- Medikuak adierazitako ahozko

en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.

Relacionadas con la **MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:**

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud).

Relacionados con la **HIGIENE PERSONAL:**

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

Relacionadas con el **COMER:**

- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los elementos utilizados

Relacionadas con el **VESTIDO:**

- Ayuda para vestirse y desvestirse

Relacionados con el **MANTENIMIENTO DE LA SALUD:**

- Control y seguimiento de la



Azpeitiko Udala

medikazioaren, kontrola eta jarraipena.

administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.

ZAINTZAREKIN lotutakoak:

- Adingabeekiko zerbitzuetan, komunitate-ingurune laguntza-zerbitzuetan eta adingabearen zaintza betetzean behar diren zeregin guztietan.

Relacionados con la GUARDA:

- En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.

1.5.- GIZARTE-LAGUNTZA:

Gizarte-zerbitzuak modu egiazkoagoan eta bereizgarriagoan ematea. Horren arabera, pertsonak, profesional kualifikatu batekin elkarrekin, laguntza-harreman batean parte hartzen du, bere garapen autonomoa eta gizarteratzea hobetzen laguntzeko.

1.5.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL:

Prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera kontrastatzeko, bere autonomia pertsonala mantentzearekin edo garatzearekin lotutako helburuak eta gizarteratzea (gizarteratzeko laguntza) esplizitatzeko eta, horiek lortzeko, prozesu batean zehar laguntza eskaintzeko gai izango den erreferentziazko pertsona bat izateko:

Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

a) emozionala (kaltea murriztea, eustea, euskarri emozionala eta orientazioa krisi-egoeretan...).

a) emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).

b) harremanak (entzute aktiboa, harreman sozialak eta/edo pertsonalak izateko edo ezartzeko trebetasunak eskuratzea, harremanak ezartzeko aukerak sortzea).

b) relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).



Azpeitiko Udala

**1.6.- Bestelako
OSAGARRIAK
SALBUESPENEZKOAK:**

**jarduketa
EDO**

**1.6.- Otras actuaciones
COMPLEMENTARIAS
EXCEPCIONALES:**

O

- Inguruabar bereziak kontuan hartuta, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte-laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak berariaz baimenduta.

- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

**1.7.- NAHITAEZKO JARDUKETAK
KASU GUZTIETAN.**

**1.7.- ACTUACIONES OBLIGATORIAS
EN TODOS LOS CASOS.**

- Kasuaren hasierako aurkezpena. Helburua da kasuaren ezaugarriak, funtzioak, garatu beharreko programa eta egokitzea jotzen den beste edozein datu ezagutzea.

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

2.- KANPO UTZITAKO JARDUERAK:

2.- ACTUACIONES EXCLUIDAS:

Honako jarduera hauek etxeko laguntza-zerbitzutik kanpo geratzen dira:

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

- Etxebizitza berean bizi diren eta udal-zerbitzu teknikoen balorazioagatik onuraduntzat hartzen ez diren beste pertsona batzuei arreta pertsonala ematea.
- Osasun-arloko jarduerak, prestakuntza espezifiko behar dutenak, hala nola injezioak jartzea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta eskarak

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de



Azpeitiko Udala

tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen dituzten medikazio-hornidurak eta antzeko beste batzuk.

úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.

Nahitaezko jarduketak kasu guztietan

- Kasuaren hasierako aurkezpena, haren ezaugarriak eta helburuak, zereginak, funtzioak eta garatu beharreko programa eta interesgarritzat jotzen den beste edozein datu ezagutzeko.

Actuaciones obligatorias en todos los casos

- Presentación inicial del caso para conocer sus características y los objetivos, tareas, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se considere de interés.

Zerbitzuaren saihezbidea: ATSEDEN ZERBITZUA

- Zaintzaile nagusiarentzako atsedeen-zerbitzua, mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dagoen pertsona Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzura aldi baterako sartuz, zerbitzu horretan jada eskainitako intentsitatea aldi baterako indartuz.

Variante del Servicio: SERVICIO DE RESPIRO

- Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD, el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

3.- JARDUTEKO PROTOKOLOAK

3.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

3.1.- EGOERA OROKORRA

3.1.- SITUACIÓN GENERAL

- a) Erakunde esleipendunak, alta jakinarazi ondoren, 7 egun balioduneko epea izango du zerbitzuari hasiera emateko, alta-agindua jasotzen duenetik zenbatzen hasita. Presakotzat jotzen diren kasuetan, 24 ordu.
- b) Enpresa koordinatzeko arduradunak Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikarien alta-eskaera jasoko du.

- a) La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a dar comienzo al servicio en 7 días hábiles desde la recepción de orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas.
- b) La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicaria recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Dpto. de Servicios Sociales.



Azpeitiko Udala

- c) Eskabide horretan, erabiltzailearen alderdiak zehaztuko dira (zereginak, ordutegiak, ohiturak, etab.), bai eta eman beharreko zerbitzuarenak ere; azken hori banako jarduera-plan batean zehaztuko da. Emandako datuekin eta alta-ordenaren arabera (altaren, aldi baterako bajaren, behin betiko bajaren edo berrabiaraztearen arabera), dagozkion jarduketak egingo dira eta zerbitzua laguntzailerik egokienari esleituko zaio.
- d) Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, lehenengo urratsa izango da, aldeztu aurretik telefonoz eta/edo telematikoki jakinarazita, laguntzailea erabiltzaileari aurkeztea; komenigarritzat jotzen da senide bat edo laguntzako pertsona bat egotea. Aurkezpen hori Gizarte Zerbitzuen Saileko gizarte-langileak egingo du, enpresako koordinatzailearekin batera. Etxeko bisita horretan, zerbitzuaren intentsitatearen, ordutegiaren, zereginen, betebeharren eta interesgarriak diren gainerako gaien berri emango da. Erabiltzaileari eta/edo senitartekoari eskubideak, betebeharrak, sartu gabeko zereginak eta informazio interesgarria (telefonoak, arretarako egutegia, etab.) adierazten dituen orria emango zaio.
- e) Era berean, beren ardurapean oheratuta dauden erabiltzaileak
- c) En dicha solicitud se especificará los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos...etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PAI). Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada.
- d) Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso será, previa comunicación telefónica y/o telemática la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. Dicha presentación se realizará por parte de la trabajadora social del Dpto. de Servicios Sociales junto con la coordinadora de la empresa. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Se entregará a la persona usuaria y/o familiar un hoja en el que se señalan los derechos, las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés (teléfonos, calendario de atención...etc.).
- e) Asimismo, se establece que todas aquellas personas que tuvieran a su



Azpeitiko Udala

edo zerbitzua ematen dieten langileentzat arrisku-egoerak sor ditzaketen pertsonak dituzten pertsona guztiek laguntza-langileak izan behar dituzte, egoera horiek bi pertsonak bete ditzaten, zerbitzuaren koordinatzaileak balorazio teknikoa egin ondoren.

f) Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabilerari dagokionez, enpresak ziurtatuko du pertsonaren etxean dauden laguntza-produktuak (norberaren produktuak izan, enpresarenak izan edo erakunde publikoek emandakoak izan) erabili egingo direla, eta familiari lagunduko zaiola produktu horiek erabiltzen, eta egoeraren inguruan antzeman daitezkeen gorabeherak jakinaraziko dituela. Eta Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, baldin eta gizarte-zerbitzuen esku-hartzea beharrezkoa bada birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

g) Enpresa esleipenduna izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzule, bai eta kontratua gauzatzean ez-egiteak, akatsak, metodo desagokiak edo ondorio okerrak gertatuz gero administrazioari edo hirugarrenei sor dakizkiekeen ondorioen erantzule ere. Ikusten diren akatsak Administrazioaren

cargo usuarios/as encamadas/os o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les presta el servicio, gozaran de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración técnica de la coordinadora del servicio.

f) En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurara que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, de la propia empresa como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de las mismas y de su adecuación. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

g) La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedara exento/a de



Azpeitiko Udala

agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.

h) Enpresa esleipenduna behartuta dago laguntzaileen puntualtasuna eta laguntza kontrolatzera eta horien berri ematera. Era berean, puntualtasunari edo denborak ez betetzeari buruzko kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertu eta horren arabera jokatu beharko du.

i) Kontratataren kontura izango da langileek etxebizitzetara aldatzeko erabilitako denbora. Saileko zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturako denboran ez dira sartuko zerbitzuen arteko joan-etorriak. Enpresak joan-etorrien denborak osatu beharko ditu, zerbitzuetarako kalkulaturako denborari eragin gabe eta erabiltzaileari kalterik eragin gabe.

responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

h) La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

i) Correrá a cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios. Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos del Departamento para la prestación del servicio. La empresa deberá completar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecte al tiempo estimado para los servicios ni suponga perjuicio para la persona usuaria.

3.2.- SALBUESPENEZKO ETA PRESAZKO EGOERA

Zerbitzua ematen den bitartean, salbuespenezko eta premiazko egoerak gerta daitezke, eta berehalako esku-hartzea eska dezakete. Hori dela eta, egoera bakoitzerako jarduera-protokolo egokiak jarri beharko dira martxan:

- Laguntzailearen laneko baja.

3.2.- SITUACIÓN EXCEPCIONAL Y DE URGENCIA

Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que se tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación:

- Ante una baja laboral de la auxiliar.



Azpeitiko Udala

- Erabiltzailearen larrialdi medikoa.
- Erabiltzailea etxean ez egotea (oporrak, ospitaleratzea, familia-txandaketa, etab.). Laguntzailea ohiko ordutegian aurkezten bada etxean eta etxean ez badago (erabiltzailea ez badago etxean zerbitzua emateko adostutako ordutegian), atea irekitzeari uko egin diezaiokeela ulertuko da. Kasu horretan, erakunde esleipendunak zerbitzuaren ordu oso bat fakturatuko du, eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du, partaidetzaren arabera, gerora sortutako egoeretan izan ezik (ospitaleratzea edo antzekoak).
- Era berean, erakundeak martxan jarriko du etxez etxeko absentzien aurrean jarduteko protokoloa. Erabiltzailearekin edo haren senideekin harremanetan jartzen saiatuko da, absentziaren arrazoiari buruzko informazioa biltzeko. Etxean ez egotearen arrazoia aztertu ondoren, zerbitzuarekin jarraituko da, aldi baterako etengo da, edo, kasuaren arabera, zerbitzuari baja ematea edo behin betiko uztea proposatuko da.
- Heriotza.
- Etxeko indarkeria-egoeren aurrean.
- Jazarpen-egoeren aurrean.
- Pandemia baten aurrean.
- Gerta daitezkeen salbuespenezko eta presazko beste egoera batzuk.
- Urgencia médica de la persona usuaria.
- Ausencia del usuario/a en su domicilio (vacaciones, ingreso hospitalario, rotación familiar... etc.). En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte correspondiente, según su participación en el mismo, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).
- Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante las ausencias domiciliarias. Tratará de contactar con el/la usuario/a o sus familiares con el propósito de recabar información sobre el motivo de la ausencia. Una vez analizado el motivo que genere la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar con el servicio, a la suspensión temporal o a proponer la baja o el cese definitivo del servicio según el caso.
- Fallecimiento.
- Ante situaciones de violencia doméstica.
- Ante situaciones de acoso.
- Ante una pandemia.
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

4.- ZERBITZUAREN KONTROLA 4.- CONTROL Y EVALUACIÓN DEL



Azpeitiko Udala

ETA EBALUAZIOA.

Saileko etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren arduradun teknikoak egiaztatuko du zerbitzuak gauzatu direla eta emandako zerbitzuak kalitatezkoak direla.

Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bidez, informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die Saileko zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzuaren prestazioa aldatzea dakarten gorabeherak horien berri izan eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.
- Beren larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuan eragina duten gai guztiak berehala jakinaraziko dira.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuen altak. Data eta lan-aginduan jasotako alderdiak betetzea.
- Alta-kasuei esleitutako langileen identifikazio-datuak.
- Aldi baterako ezintasunagatik, oporrenagatik, behin betiko bajengatik, langileen erabiltzaile-gatazkengatik eta abarrenagatik ezarritako zerbitzuetan langileak esleitzeko aldaketak.
- Ezarritako ordutegi-aldaketak zerbitzuan, ustekabeko egoeraren batek eraginda.
- Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran edo haren

SERVICIO.

La Responsable técnico del servicio de Ayuda a domicilio del departamento confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento 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, tengan efectos sobre el servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo.
- Datos de identificación de los/las personas trabajadoras asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de los/las personas trabajadoras en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as los/las personas trabajadoras etc.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante



Azpeitiko Udala

ingurune hurbilean aldaketa garrantzitsuren bat egitea, haren ongizatean eragina izan dezakeena.

- Langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.
- Zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra, kasu jakin batzuetan.

en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

- Conflictos que surjan entre los/las personas trabajadoras y usuarios/as del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

HILEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):

- Kasu berrien hileroko txostena.
- Erakunde esleipendunak hilero emango du hilabetean gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, bai eta emandako erantzunaren laburpen txiki bat ere.
- Erakunde esleipenduna arduratuko da hilero zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa aurkezteaz. Dokumentazio horretan, honako hauek jasoko dira: erabiltzailearen datuak, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu-kopurua, emandako arreta-motaren arabera, eta erabiltzaile bakoitzaren guztizko zenbatekoa, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

- Informe mensual de los casos nuevos.
- La entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.
- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona 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.

SEI HILEAN BEHIN - URTEAN BEHIN:

- Enpresa esleipendunak urtean bi aldiz gutxienez egin beharko ditu balorazioak sei hileko bakoitzean, zerbitzua ematen den etxeetan. Beraz, urtero, dagokion azken txostenean, egindako ikuskapenen laburpena jaso beharko da, datak adierazita. Eta artatutako etxe

SEMESTRAL-ANUAL:

- La empresa adjudicataria deberá realizar al menos dos veces al año, en cada semestre, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio. Por tanto, cada año, en el informe final correspondiente, deberá constar el resumen de las inspecciones realizadas, haciendo



Azpeitiko Udala

guztiak biltzen dituen txosten-azterlana.

- Urteko txostena: artatutako etxe bakoitzeko gizarte-txosten bat egitea eta artatutako etxe guztiak bilduko dituen azterketa-txosten bat egitea.

constar las fechas. Y un informe-estudio que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos.

- Informe anual: elaboración de un informe social por cada uno de los domicilios atendidos y elaboración de un informe -estudio que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos.

Erakunde esleipenduna behartuta dago etxez etxeko laguntza-zerbitzuko zerbitzu teknikoek zerbitzuekin lotuta eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatzera, sailak eskatzen dituen formatuetan.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos en los que el Dpto. requiera.

Azpeitian, 2021eko apirilaren 14an

EDURNE ZUBIA ARTABE
Gizarte Zerbitzuetako arduradun teknikoa

