BIDEBERRI MANKOMUNITATEAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA		**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA DE LA MANCOMUNIDAD BIDEBERRI**
1- **XEDEA** Kontratu honen xedea da etxez etxeko laguntza zerbitzua Antzuola, Elgeta eta Leintz Gatzagako udaletan emateko lehiaketa bidez esleitzea. Etxez etxeko laguntza programaren barruan sartutako zerbitzuak prestatzea Bideberri Mankomunitateko Etxez Etxeko Laguntzako Zerbitzuaren Araudiak araupetuta dago. (2018ko irailean)Etxez etxeko arretaren esparrua araupetzen duten legezko xedapen guztiak ere aplikatu beharko dira.		1- **OBJETO** El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso de la prestación del servicio de ayuda domiciliaria en los municipios de Antzuola, Elgeta y Leintz Gatzaga. La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulada por el Reglamento del Servicio de Ayuda Domiciliaria de la Mancomunidad Bideberri. (Septiembre 2018) También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.
2.- EDUKIA **Definizioa** Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.		2.- **CONTENIDO** **Definición** El programa de ayuda domiciliaria proporciona un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
Helburuak Zerbitzuak helburu hauek ditu: a) Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitza ko		**Objetivos** Serán objetivos de este servicio: a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestándo ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

jarduera instrumentaletarako. b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea. c) Beste zerbitzu batzuen eskuhartzea eskalezaketen beharrizanak antzematea. d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea. e) Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbide tzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra. f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako. g) Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zain tzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean. h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean. i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetze a eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.		b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias. c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios. d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión. e) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial. f) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social. g) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla. h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada. i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.
Biztanle onuradunak — Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak. — Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak. — Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo		**Población beneficiaria** — Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria. — Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren. — Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el

erabatekoa behar dutenak. — Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitza ko jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak. — Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Bideberriko lehendakariak baimenduak. Eskaria talde batek eginez gero, taldeko kide guztiek bete beharko dituzte zerbitzuan sartzeko baldintzak.		desempeño de cualquier actividad de vida diaria. — Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria. — Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por la presidencia de la Mancomunidad, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio. Cuando la solicitud se realice para un colectivo de personas deberán cumplir los requisitos de acceso todas ellas.
Jarduera motak. Bideberri Mankomunitateko gizarte zerbitzuek erabakiko dituzte beti kasu bakoitzean egin beharreko lanak, eta horien intentsitatea eta maiztasuna. Etxez etxeko laguntzako zerbitzuak lau jarduera mota betetzen ditu: * Ikus:Gobernu Juntak, 2018ko irailaren 24ean eginiko bileran, erabaki zuen Etxez etxeko laguntza zerbitzua arautzen duen arautegiaren II Tituloko, I Kapituluaren 5.artikuloko 3, 4, 5, eta 6 atalean josotzen dena.		**Tipo de actuaciones.** Corresponderá siempre a los Servicios Sociales de la Mancomunidad Bideberri la determinación de las actuaciones a realizar en cada caso, la intensidad y frecuencia de las mismas. El programa de ayuda a domicilio desarrolla cuatro tipos de actuaciones: * Ver: Los apartados 3, 4, 5 y 6 del Titulo II del Capítulo I, del artículo 5 del «Reglamento Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Junta de Gobierno, en sesión celebrada el 24 de septiembre de 2018.
<u>Kasu guztietan derrigorrezkoak diren jarduerak</u> Kasuaren hasierako aurkezpena, honako helburuarekin: kasuaren ezaugarriak, eginbeharrak, garatu beharreko programa, eta interesgarria izan daitekeen beste edozein datu ezagutzea.		<u>Actuaciones obligatorias en todos los casos</u> 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.
<u>Baztertutako jarduerak</u> Etxez etxeko laguntza programatik kanpo geratzen dira ondorengo jarduerak:		<u>Actuaciones excluidas</u> Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

* Ikus:Gobernu Juntak, 2018ko irailaren 24ean eginiko bileran, erabaki zuen Etxez etxeko laguntza zerbitzua arautzen duen arautegiaren II Tituloko, I Kapituluaren 5.artikuloko 7. atalean josotzen dena.		* Ver: Los apartado 7 del Titulo II del Capítulo I, del artículo 5 del «Reglamento Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Junta de Gobierno, en sesión celebrada el 24 de septiembre de 2018.
Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako zerbitzua. Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.		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 o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.
<u>Onuradunari zerbitzua ematen hastea, bukatzea edo aldatzea</u> Etxez etxeko laguntza zerbitzua hasi, aldatu eta bukatzeko erabakia Bideberri Mankomunitatearen esku egongo da, eta horren berri onuradunari zein berau eskaintzeaz arduratzen den enpresari emango zaie.		<u>Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario</u> Corresponderá a la Mancomunidad Bideberri la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, como a la empresa responsable de su prestación.
3. EZAUGARRIAK Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua Antzuola, Elgeta eta Leintz-Gatzagako Udaletan, gizarte zerbitzuek zehazten dituzten etxeetan emango da. Erabiltzailea familiakoen etxe batetik bestera ibili daitekeela kontuan izanda, etxez etxeko laguntza etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, betiere Antzuola, Elgeta eta Leintz-Gatzagako udalerrietan badaude.		**3. CARACTERÍSTICAS** El programa de Ayuda Domiciliaria se prestará en los domicilios que determinen los servicios sociales dentro de los términos municipales de Antzuola, Elgeta y Leintz-Gatzaga. 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 de los términos municipales de Antzuola, Elgeta y Leintz-Gatzaga.
1) <u>Arreta egunak</u> Oro har, urteko egun guztietan emango da		1) <u>Días de atención</u> Con carácter general, el servicio se prestará durante

zerbitzua,jarraibide teknikoen arabera. Honetarako, jaiegunak dira igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela deklaratutakoak.		todos los días del año en función de la prescripción técnica. Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.
2) Zerbitzuaren intentsitatea Zerbi tzu aren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zor tzi orduko lagun tza emango da. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxe an jarraitzea errazten edo/eta ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edo/eta ordezkatzeko. Orduak 15 minutu baino gu txi agokoak ez diren tarteetan banatuko dira, eta sarrera bakoi tze an zerbi tzu ak gu txi enez 30 minutuko iraupena izango du; fakturatutako ordu edo tarte bakoi - tza lanean egindako denborari dagokiola ulertuz.		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 veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.
3) Arreta ordutegia Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7etatik 22etara. Zerbitzua eskaintzeko ordutegi zehatza Mankomunitateko langile teknikoek ezarritakoa izango da, eta horretarako hurrengo irizpide hauetan oinarrituko dira: Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga ba tzu en barruan. - Laguntza pertsonalari dagokionez, Mankomunitateko teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.		3) Horario de atención El horario de servicio es flexible y diurno, de 7 a 22 horas . El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico de la Mancomunidad en base a los siguientes criterios: Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica. - En la prestación de apoyo personal, el personal técnico de la mancomunidad establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. - En las prestaciones de apoyo doméstico y de

- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, Mankomunitateko teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.		acompañamiento social, el personal técnico de la mancomunidad junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.
4. ANTOLAKETA **A- Mankomunitatearen eskumen teknikoak.** Mankomunitateak hurrengo eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua garatzeko orduan: ▪ Hiru udalerritan dauden premiak antzematea. ▪ Arautzea. ▪ Finantziazio baliabideak koordinatzea. ▪ Erantzun gabe dagoen eskaerari buruzko informazioa jasotzea. ▪ Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea. ▪ Zerbitzua eskuratzeko eskariak erabaki eta ekarpenak zehaztea. ▪ 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 Mankomunitateko langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan. ▪ Berariazko ebazpen baten bidez zerbitzua esleitzea eta erakunde adjudikazio hartzaileari horren berri ematea Mankomunitateko Etxez Etxeko Laguntzako programaren arduradunaren bidez:		**4. ORGANIZACIÓN** **A- Competencias técnicas de la Mancomunidad.** La Mancomunidad ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria: ▪ Detectar las necesidades existentes en los términos municipales. ▪ Reglamentarlo. ▪ Coordinar los recursos existentes para su financiación. ▪ Recoger información sobre la demanda no atendida. ▪ 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 de la Mancomunidad lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. ▪ Asignar el servicio mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través de la persona responsable del programa de Ayuda Domiciliaria de la Mancomunidad lo siguiente:

➢ 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 emateko esleitutako ordu, maiztasun eta ordutegi zehatza ➢ Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduera zehatzak. ➢ Enpresa adjudikazio hartzaileak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea. ➢ Enpresaren barneko fitxetara jo ahal izatea. Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Mankomunitatea ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte.		➢ Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias 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 persona beneficiaria. ➢ Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. ➢ Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por caso. Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente de la Mankomunidad, que las ejercerá a través de su personal.
B- Erakunde adjudikazio hartzailearen betebehar teknikoak. 1. Erakunde adjudikazio hartzaileak bulegoa izango du, erakundearen egoitza alegia, eta honek hurrengo baliabide teknikoak izango ditu: ▪ Zerbitzua 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		**B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.** 1. La entidad adjudicataria contará con una oficina, sede de la entidad, la cual deberá contar con los medios técnicos siguientes : ▪ Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio. ▪ 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

egokia.

- Premia/larrialdiko egoeretarako 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 (Momentu honetan, batez ere Covid-aren ondorioz behar den babes material guztia).
Horren buru, erakundearen ordezkari eta jarduera guztien arduradun zuzen gisa, eginkizun hau garatzeko behar besteko kualifikazioa duen pertsona egongo da, honek aldian-aldian Mankomunitateko arduradun teknikoekin zuzeneko harremana izango du (bilera periodikoak, gutxienez hilean behin).

2. Enpresa adjudikazio hartzaileak Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuekin etenik gabeko harremana mantentzeko arduradun bat izendatu beharko du.

3. Mankomunitateko langile teknikoekin izan beharreko harremana errazteko, erakunde adjudikazio hartzaileak posta elektroniko, fax eta telefono zerbitzu eraginkorra izango du goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazio izango dute (zerbitzua berriak hasteko, laguntzaileei kasuak izendatzeko, bajak, etenaldiak eta gorabeherak jakinarazteko).

4. Enpresa adjudikazio hartzaileak etxez etxeko laguntzaileekin duten komunikazioa, zerbitzua dagoen ordu guztietan erabilgarri egon beharko da, beharrezko protokolo eta komunikazio hori bermatzen duten zerbitzuen bitartez.

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 las personas usuarias de la entidad prestataria (Sobre todo en estos momentos, donde son necesarios material especial de protección ante la Covid).
Al frente de la misma como personal delegado de la Entidad y responsable directo del conjunto delas actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con el personal técnico responsable de la Mancomunidad (reuniones periódicas, mínimo una vez al mes).

2. La entidad adjudicataria deberá nombrar a una persona responsable, que mantenga un contacto permanente con el departamento de Servicios Sociales

3. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico de la Mancomunidad, 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.

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

5. Zerbitzua ematerakoan sortu daitekeen edozein gorabehera, kasuaz arduratzen den Mankomunitateko Gizarte Langileari zuzenean jakinarazi behar diote. Ez dute saiatu behar etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bien eta familiaren artean konpontzen, adierazitako Mankomunitateko langileari horren berri eman gabe.		5. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al personal técnico de referencia del caso de la Mancomunidad, no tratando de resolverla entre el personal auxiliar domiciliario y la empresa o entre ambos y la familia, sin el conocimiento del personal de la Mancomunidad señalado.
6. Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuek eskubidea izango dute adjudikazio hartzaileari langileak aldatzea exijitu ahal izateko, langile horiek bere iritziz eta Gizarte Zerbitzuetako sailak emandako txosten arrazoitu baten bidez aldatu behar direnean, egitekoak behar bezala bete ez dituztelako edo zerbitzuaren obligazioak bete ez dituztelako. Aldaketa hori Mankomunitateak zehazten duen epean egingo da. Mankomunitateak ez du izango inolako erantzukizunik, bai ordea adjudikazio hartzaileak, enpresak langileekin hartutako obligazioak ez betetzetik sortu daitezkeenetan.		6. Los Servicios Sociales de la Mancomunidad se reservan el derecho de poder exigir a la empresa adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante Informe motivado emitido por el departamento de Servicios Sociales deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales. En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna a la Mancomunidad, sino sólo a la empresa adjudicataria, por lo que pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que el mismo tuviera contraídas con las personas empleadas por la empresa.
7. Zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak, eta hauek islatzen dituzten datuak, jakinaraztea.		7. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.
8. Enpresa adjudikazio-hartzaileak, une oro, nahiko langile eduki behar du sortzen diren asistentzia hutsegiteak betetzeko, adibidez, oporraldietan, gaixotasun bajen ondorioz, baimenetan eta abarretan gertatzen direnean.		8. La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente para cubrir las eventuales faltas de asistencia, que se ocasionen por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc. manteniendo informada en todo momento al personal técnico de la Mancomunidad.
9. Enpresa adjudikaziodunak lan egutegiaren berri emango du urtealdia hasieran.		9. La empresa adjudicataria deberá comunicar al inicio del ejercicio anual el calendario de trabajo.

10. Mankomunitateko zerbitzu teknikoen alta agindua jaso ondoren, zerbitzu emaileak zazpi eguneko epean hasi beharko du zerbitzua ematen. Mankomunitateko langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute.		10. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos de la Mancomunidad. En caso de urgencia declarada por el personal técnico de la Mancomunidad, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.
11. Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialetan.		11.La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.
12. Mankomunitateko zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazio hartzailea erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak,...), familia giroan nahaste edo desorekak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Mankomunitateko teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken finean erabakiko du.		12.Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico de la Mancomunidad, la entidad adjudicataria tratará de 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 personal técnico de la Mancomunidad, quien decidirá en última instancia.
13. Erakunde adjudikazio hartzaileak Mankomunitateko zerbitzu teknikoek zerbitzuei buruz eskatutako txosten eta datu guztiak prestatu beharko ditu; horiek Mankomunitateak behar dituen formatuetan emango dira		13. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos de la Mancomunidad, en los formatos en los que la Mancomunidad requiera
14. Erakunde adjudikaziodunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolamenduzkoak hartu beharko ditu.		14. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias
15. Adjudikazio-hartzaileak zerbitzu-ematea kontrolatzeko kontrol-sistema bat ezarriko du.		15. La entidad adjudicataria establecerá un sistema de control de la prestación del

		servicio.
16. Erakunde adjudikazio hartzaileak zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izan beharko du: - Barnekoa. Etxez etxeko laguntzailea eta enpresaren arduradunen arteko komunikazioa, zerbitzua eskaintzen den denbora osoan zehar, (7:00-22). - Kanpokoa. Gizarte Zerbitzuekin, 7:00tatik 22:00tara.		16. 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 la persona responsable de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7:00-22:00 horas - Externo. Con los servicios sociales de la Mancomunidad de 7:00 horas a 22:00 horas
17. Etxez etxeko laguntzaren zerbitzu emaileak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, eta Mankomunitateak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du: a- Fitxategi bat, Mankomunitateak 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 bukatu zeneko data.		17. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que la Mancomunidad tendrá en todo momento derecho a acceder: a- Un fichero, al que la Mancomunidad tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias 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 de las personas usuarias. - Comunicaciones realizadas al personal responsable del caso de

		la Mancomunidad. - Fecha finalización de la prestación.
b- Iradokizunen liburua. c- Erreklamazioen liburua. d- Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak. Hauek, bestalde, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan egongo dira prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabil dezaten, erabiltzaileak informatzeko duen eskubidea bermatzearren. e- Agiri euskarriak barneko informazioa helarazteko (gorabeherak, ordu-kontrola eta jarduerarena, etab.), deskribatzeko txostenak prestatzeko, eta erabiltzailearekin harremanetan jartzeko. f- Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.		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, 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 Ayuda Domiciliaria.
C- Kontrola. 1. Dokumentazioa aurkeztea: Entitate adjudikazio-hartzaileak zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak hilero aurkeztu beharko ditu. Agiri horietan erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua eskainitako arreta motaren arabera eta erabiltzaile bakoitzeko ordu guztiak jasoko dira, BEZa		**C- Control.** 1. Presentación de documentos: 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 usuaria, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe

bereizita. Halaber, entitate adjudikazio-hartzaileak hilean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda aurkeztuko du, eta baita emandako erantzunen laburpena ere. 2. Mankomunitateko teknikariek emandako zerbitzuen kalitatea eta gauzapena baieztatuko dituzte. 3. Erakunde adjudikazio hartzaileak, bere langile teknikoen bidez, hurrengo informazio dokumentatua Mankomunitateko zerbitzuei eman beharko die, eta horren maiztasuna honakoa izango da:		total de la misma por persona usuaria, desglosando el importe del IVA. Asimismo 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. 2. El personal técnico de la Mancomunidad confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados. 3. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios de la Mancomunidad con la siguiente periodicidad:
UNEAN-UNEAN: Zerbitzu eskaintzan aldaketak eragin ditzaketen gorabeherak suertatuz gero, berau ezagutzen denetik lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte; eta larriak direlako edo bere ondorioengatik zerbitzuaren prestazioan eragin dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.		PUNTUALMENTE: 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.
EGUNEKOA (24 ordutan) ▪ Zerbitzuen altak. Data eta aginduan jasotako guztia bete izana. ▪ Alta kasuetan, izendatutako langilearen identifikatzeko datuak. ▪ Aldi baterako ezintasuna, opor, behin betiko baja, erabiltzaile eta langileen arteko gatazka eta abarrengatik langilea aldatzea. ▪ Aurreikusi gabeko egoeraren batengatik ezarritako zerbitzuaren ordutegia aldatzea. ▪ Zerbitzuak eskaintzeko orduan gertatutako gorabeherak. ▪ Erabiltzailearen edo bere hurbileko		DIARIA (en 24 horas): ▪ Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden. ▪ Datos de identificación del personal auxiliar domiciliario asignado a los casos de alta. ▪ Modificaciones de asignación del personal auxiliar domiciliario en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto entre personas usuarias y personal auxiliar domiciliario, etc. ▪ Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.

ingurunean gertatzen den edozein aldaketa handi, baldin eta bere ongizatean eragina badu. ▪ Etxeko laguntzailea eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak. ▪ Kasu jakin batzuetan zerbitzua zabaldu edo murrizteko beharra.		▪ Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios. ▪ Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar. ▪ Conflictos que surjan entre personas usuarias y personal auxiliar domiciliario ▪ Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.
HILEKOA (hurrengo hilaren 10erako): ▪ Eskainitako zerbitzuak fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak, hauetan erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzuaren orduak eta zerbitzu mota, baita erabiltzaile bakoitzeko bere zenbateko osoa ere, jasoko dira.		MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente): ▪ La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de las personas usuarias, horas de servicio mensuales prestadas por persona usuaria y tipo de servicio, importe total de la misma por persona usuaria.
ESKATZEN ZAIONEAN: ▪ Zerbitzu emaileak kontratatutako pertsonen kontratuak. Bertan, kontratu mota, hasteko eguna eta bere iraupena ageriko dira, baita lanaldia ere. ▪ Zerbitzu emaileak kontratatutako pertsonen TC2 dokumentua. ▪ Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza. ▪ Kontratatutako langileak eta haiei esleitutako zerbitzuak eta zereginak ▪ Hurrengo egoera hauetan dauden plantillako langileen zerrendak: o Behin betiko baja erretiro, ezintasun iraunkor, borondatezko uko eta iraizpenagatik. o Lanerako aldi baterako ezintasunak, gaixotasunen ondoriozkoak. o Lanerako aldi baterako ezintasunak, istripuen		CUANDO SE LE SOLICITE: ▪ 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: o Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido. o Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad. o Incapacidades Laborales Transitorias por accidente. o Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.

ondoriozkoak. ○ Lanerako aldi baterako ezintasunak, amatasunen ondoriozkoak. ○ Oporrak. ○ Soldatarik gabeko baimena. ○ Eszedentzia. ○ Zigorrak.		○ Vacaciones. ○ Permiso sin sueldo. ○ Excedencia. ○ Sanciones.
4. Enpresek tresna bizkorrak aurreikusi behar dituzte, Mankomunitateak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak, bestalde, sistema bereziak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuaren gainean komenigarritzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Mankomunitateak proposatuta kontrolatzeko sistema berriak ezarri behar badituzte, enpresek hauek egokitzeko denbora nahikoa izango dute.		4. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por la Mancomunidad, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta de la Mancomunidad, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.
5. Gailu eta sistema hauek, Mankomunitateak bere garaian dituenekin bateragarriak izan beharko dira, hauek informatikakoak edo bestelako izaerakoak izanik ere.		5. Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento la Mancomunidad, sean informáticos o de otra naturaleza.
6. Mankomunitateak, uneoro, egin ahal izango ditu kontratatutako zerbitzuen ikuskapena eta zaintza. Honek, edozein momentu eta lekutan, egoki deritzon langile eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta mankomunitateak berak beharrezko izanez gero, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztiak eskuratzeko aukera izango du, eta erakunde adjudikazio hartzailea eskatzen dioten informazio guztia ematera behartuta dago.		6. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la Mancomunidad, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y la propia Mancomunidad 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.