Zumaiako Udala

2021IKIE0006-004-01

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ZUMAIAKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA	**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO DE ZUMAIA**

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA — AURKIBIDEA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS — ÍNDICE

1.- KONTRATUAREN XEDEA

2.- ARAUDI APLIKAGARRIA

3.- DEFINIZIOA

4.-EDUKIA

4.1.- Zerbitzuaren helburuak

4.2.- Onuradunak

4.3.- Barne hartutako prestazioak

4.4.- Prestazio Osagarri edo salbuespenezkoak.

4.5.- Kanpoan geratzen diren zerbitzuak

4.6.- Onuradunari ematen zaion zerbitzuaren hasiera, amaiera eta aldaketa

5.- EZAUGARRIAK

6.- ANTOLAKETA

6.1.- Gizarte Zerbitzuetako eskumenak (Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren arduraduna)

6.2.- Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak

6.3.- Kontrola

7.- BERDINTASUN BALDINTZAK

8.- HIZKUNTZA BALDINTZAK

9.- KONTRATAZIO-MAHAIA

10.- ADJUDIKAZIORAKO IRIZPIDEAK

10.1.- Modu automatikoan kuantifika daitezkeen irizpideak . 51 puntu

Eskaintza ekonomikoa - 49 puntu

Proposatutako hobekuntza - 2 puntu

10.2.- Proposamenaren balio teknikoa - 49 puntu

1.- OBJETO DEL CONTRATO

2.- NORMATIVA APLICABLE

3.- DEFINICIÓN

4.- CONTENIDO

4.1.- Objetivos del servicio

4.2.- Población beneficiaria

4.3.- Prestaciones incluidas

4.4.- Prestaciones Complementarias o excepcionales

4.5.- Prestaciones excluidas

4.6.- Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio a la persona beneficiaria

5.- CARACTERISTICAS

6.- ORGANIZACIÓN

6.1.- Competencias del Dpto. de Servicios Sociales (Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio)

6.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria

6.3.- Control

7.- REQUISITOS IGUALDAD

8.- REQUISITOS LINGÜISTICOS

9.- MESA DE CONTRATACIÓN

10- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

10.1.- Criterios cuantificables de forma automática 51 puntos

Oferta económica - 49puntos

Mejora propuesta - 2 puntos

10.2.- Valor técnico de la propuesta - 49 puntos

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza-agiri honen xedea da Zumaiako Udalaren Etxez Etxeko laguntza zerbitzuaren kudeaketarako kontratazioa egitea.

12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Etxez Etxeko laguntza Zerbitzua sartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen katalogoan, lehen mailako arretako zerbitzu gisa (22.1.2 artikulua), eta ezartzen du udalen gizarte zerbitzuei dagokiela zerbitzu horiek eskaintzea eta betetzea.

Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen kartera arautzen duen 185/2015 dekretuak, urriaren 6koa, 33. Artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazten du. Bigarren atalean, 1.2. puntuan, esaten du Udalek eskumena izango dutela etxez etxeko laguntza-zerbitzua – ELZ zerbitzua- hornitzeko eta eskaintzeko.

Etxez etxeko zerbitzua 2018ko abenduaren 20ko ezohiko bilkuran onetsitako udal Arautegian (2019ko martxoaren 13ko GAO) ezarritako baldintzetan ematen da.

Etxez Etxeko laguntza zerbitzua emateko, etxez etxeko laguntzaren esparruan arautzen duten lege xedapen guztiak aplikatuko dira.

2.- ARAUDI APLIKAGARRIA

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera arautuko da:

- Baldintza teknikoen agiria eta baldintza ekonomiko eta

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación de la gestión del servicio público de ayuda domiciliaria para el municipio de Zumaia.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Ayuda Domiciliaria como parte del Catálogo de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, determinando, además que se trata de un servicio de atención primaria (arti. 22.1.2.) y su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

El Decreto 185/2015 de 6 de octubre que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, en su artículo 33. Define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en la Cartera. En el apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio.

El servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal aprobado en sesión extraordinaria de 20 de diciembre de 2018 (BOG del 13 de marzo de 2019)

Para la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio, se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- NORMATIVA APLICABLE

La prestación del servicio se regirá según lo establecido en:

- Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Condiciones Económico

administratiboen agiria.

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonei laguntzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzekoa.
- 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, Autonomia eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztatze-irizpide komunak argitaratzeari buruzkoa.
- Datu pertsonalak babesteko 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa.
- Etxez etxeko laguntza Zerbitzua arautzen duen udal erregelamendua.
- Zerbitzuaren prestazio kontratua.

Administrativas.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 64/2004 sobre Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV, y el Régimen de Sugerencias y Quejas.
- Resolución de 2 de Diciembre de 2008, sobre Criterios Comunes de Acreditación para Garantizar la Calidad de los Centros y Servicios del SAD.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Reglamento Municipal Regulador del Servicio Municipal de Ayuda Domiciliaria.
- El contrato de prestación del servicio.

3.- DEFINIZIOA

Etxe etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat

3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y

da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

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.

4.- EDUKIA

4.1.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea eta/edo autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala eta/edo erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.
- Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze eta/edo bazterketa egoerak saihestea.
- Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra.
- Erabiltzaileari laguntzen dion familia eta gizarte sareko

4.- CONTENIDO

4.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando 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.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- 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.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red

zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.

- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.

- Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.

- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psíco-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

4.2.- ONURADUNAK

- Autonomia edo kalteberatasun-egoera galdu dutelako, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan laguntzeko zerbitzu bat aldi baterako edo modu iraunkorrean esku hartzea eskatzen duten pertsonak eta/edo familia-taldeak, beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko.

- Mendetasunen bat duten edo edukitzeko arriskuan dauden pertsonak.

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.

- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

4.2.- POBLACION BENEFICIARIA

- Persona y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

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

- 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.

- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa.

- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, behar dutenak.

- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten lagun behar dutenak.
- Kasuaren arduradunaren iritzi eta harez irizpideei jarraituz zerbitzu hone arreta jasotzea dagokien pertsona eta/edo egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

- 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 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 Dirección de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

4.3.- BARNE HARTUTAKO PRESTAZIOAK

Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio beti hasierako data, eskaini beharreko modalitatea, arreta-egunak, zerbitzuaren aldaketa eta amaiera zehaztea, betiere onuradunari eta enpresako koordinatzaileari jakinaraziz.

A. Zerbitzu honen barruan jarduera hauek daude:

1. Aurkezpena, jarraipena eta balorazioa: arreta pertsonalizatuko planaren eta banakako arreta-planaren aldizkako segimenduak eta ebaluazioak egitea, erreferentziazko gizarte-langileak eta zerbitzuaren koordinatzaileak eginak, hurrenez hurren.

- Kasuaren hasierako aurkezpena egin, garatu beharreko esku-

4.3.-PRESTACIONES INCLUIDAS

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales la determinación del inició, la modalidad a ofrecer, días de atención, modificación y finalización del servicio siempre comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria como a la coordinadora de la empresa.

A. Se consideran incluídas en éste servicio las siguientes actuaciones:

1. Presentación, seguimiento y valoración : realizar seguimientos y evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada y del Plan Individual de atención realizados respectivamente por la trabajadora Social de referencia y la coordinadora del servicio.

- Presentación inicial del caso exponiendo las características de la

hartzearen ezaugarriak eta funtzioak azalduz.

- Pertsonari buruzko informazioa ematea eta haren jarraipen zehatza egitea, eta edozein aldaketa ahalik eta lasterren jakinaraztea koordinatzaileari eta kasuaren arduradunari.

2. Eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko Etxeko laguntzako jarduerak.

2.1. Elikadurarekin lotutakoak:

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne.
- Janaria erostea.

2.2. Jantziekin loturikoak.

- Arropa etxean garbitzea.
- Arropa lehortzen jartzea.
- Arropa gainbegiratzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea.
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea.
- Arropa erosten laguntzea.
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

2.3. Etxeko instalazioak garbiketa eta mantentzearekin loturikoak.

- Etxea txukuntzea
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea

intervención a desarrollar y sus funciones.

- Informar y realizar un seguimiento detallado de la persona comunicando a la mayor brevedad cualquier variación tanto a la coordinadora como a la persona responsable del caso.

2. Actuaciones de apoyo doméstico para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria.

2.1. Relacionadas con la alimentación.

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos.

2.2. Relacionadas con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.
- Repaso de la ropa.
- Ordenación y guardado de la ropa.
- Planchado y doblado de la ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de la ropa.
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

2.3. Relacionadas con la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger elementos utilizados
- Quitar el polvo
- Fregar suelos y pasar la aspiradora
- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Limpiar cuarto de baño

- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra zaintzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea.

- Limpiar cocina
- Limpiar los cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/a.
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.

3. Laguntza Pertsonala:

3.1. Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

3. Atención Personal:

3.1. Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.

3.1.1. Mugikortasunarekin eta Ingurunean moldatzearekin loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

3.1.1. 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)

3.1.2. Garbitasun Pertsonalarekin loturikoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

- Norberaren zaintzako oinarrizko jarraibideak.

3.1.2. 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).

- Pautas básicas de autocuidado.

3.1.3. Jatearekin loturikoak:

- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea

3.1.3. Relacionadas con el comer:

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

3.1.4. Jantziarekin loturikoak:
- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

3.1.4. Relacionadas con el vestido:
- Ayuda para vestirse y desvestirse
- Preparación de la ropa diaria

3.2. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.

3.2. 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.

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea eta/edo haietatik eratorritako jarduerak.

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.

Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

3.2.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:
- Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea, konpainia-zerbitzuaren eta gainbegiratzearen bitartez.

3.2.1.Relacionados con el acceso al entorno comunitario:
- Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.) mediante el acompañamiento y supervisión.

3.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.
- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin… (errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab).

3.2.2. Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.
- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

3.2.3. Osasunarekin loturikoak:
- Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.
- Medikuekiko hitzorduen kontrola

3.2.3. Relacionados con el Mantenimiento de la Salud:
- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
- Control y seguimiento de las citas

eta jarraipena.

médicas.

4. Gizarte laguntza: gizarte Pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

4. Acompañamiento social: la persona participa, en interacción con una persona profesional cualificada, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeari edo hura garatzeari buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziazko pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

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:

4.1. Instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte eta familia sareetara) familia, lagunak, komunitatera edo harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

4.1. Instrumental (acceso a recursos y servicios de otros sistemas, así como de ayuda social/familia) familia, amigos, información para acceder a relaciones-comunidad, orientación e intermediación).

4.2. Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan…).

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

4.3. Hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea…). Tradizioz, patriarkatuak emakume eta gizonei esleitu dizkigun genero rol eta estereotipoak apurtzen lagundu.

4.3. Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...). Ayudar a romper con los roles y estereotipos de género, que tradicionalmente nos ha atribuido el patriarcado a mujeres y hombres.

4.4. Harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak eta/edo harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

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

4.4. PRESTAZIO OSAGARRI EDO SALBUESPENEZKOAK:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun

4.4. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con

arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.

- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.

- 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.

4.5. KANPOAN GERATZEN DIREN PRESTAZIOAK:

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.

- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.

- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.

- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.
- Konpainia eta ibilaldiak.

4.5. PRESTACIONES EXCLUIDAS:

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

- 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.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren personas beneficiarios.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.

- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.
- Compañías y paseos.

4.6. ONURADUNARI EMATEN ZAION ZERBITZUAREN HASIERA, AMAIERA ETA ALDAKETA.

- Gizarte Zerbitzu departamentuak erabakiko du etxez etxeko

4.6. INICIO, FINALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA PERSONA BENEFICIARIA.

- Corresponderá al departamento de Servicios Sociales la decisión del inicio,

programaren hasiera, aldaketa eta amaiera, eta erabakia jakinaraziko dio, bai onuradunari, bai zerbitzua emateko ardura duen enpresari.

modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, como a la empresa responsable de su prestación.

5.- EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza programa onuradunen etxebizitza partikularretan emango da, izan haienak edo familiakoenak, eta Zumaiako udalerriaren barruan, inguruko guneak kontuan izanik (Oikia, Narrondo, Artadi…).

Onuraduna familiako kideen etxeetan txandakatuta bizi bada, zerbitzua etxe batean baino gehiagotan eman ahal izango da, baldin eta etxea Zumaiako udalerrian badago.

5.1.- Arretarako egunak

Zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte laguntzarik ez duten pertsonei, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitekeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere.

Igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak joko dira jaiegun.

Laguntzaren ordutegiak

Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da.

Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak

5.- CARACTERISTICAS

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 Zumaia teniendo en cuenta los núcleos dispersos (Oikia, Narrondo, Artadi…)

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 Zumaia.

5.1. Días de atención

El servicio se podrá prestar los fines de semana y festivos en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social, y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

Se entiende por festivos, los domingos y los declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.

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 municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de

eta beharrizanak kontuan hartuta.

- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira.

Gutxienez, asteko 30 minutuko laguntza emango da.

Gehienez eguneko 4 ordu emango dira.

Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da etxeko (famili unitatea). Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea errazten eta/edo ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko eta/edo ordezkatzeko.

Orduak 15 minutu baino gutxiagokoak ez diren tarteetan banatuko dira.

6.- ANTOLAKETA

6.1- <u>GIZARTE ZERBITZU DEPARTAMENTUKO ESKUMENAK (ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN ARDURADUNA)</u>

Gizarte Zerbitzu departamentuak Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuaren arduradunaren bitartez, honako eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:

- Udalerrian dauden emakume eta gizonen beharrizanak detektatzea.
- Arautzea.

la persona solicitante.

- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

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 mínima de servicio será de 30 minutos a la semana.

La prestación máxima al día será de 4 horas.

La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana por vivienda (unidad familiar). 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.

6.- ORGANIZACIÓN

6.1- <u>COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES (RESPONSABLE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO)</u>

El Departamento de Servicios Sociales a través de la Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

- Detectar las necesidades de mujeres y hombres existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.

• Zerbitzua finantziatzeko baliabideak kudeatu.	• Gestionar los recursos existentes para su financiación.
• Zerbitzuarengatiko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.	• Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
• Oraindik zerbitzua onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea.	• Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio.
• Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.	• Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio, y asignar las prestaciones.
• Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea.	• Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
• Erabiltzailearentzako arreta maila diseinatzea eta planifikatzea, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia.	• Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario del servicio.
• Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.	• Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable del servicio.
• Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztu, eta dagokion fakturazioa egin.	• Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente.
• Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.	• Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
• Laguntzailea aldatzeko eskatzea, Gizarte Zerbitzu departamentuko udal teknikariak zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezko ikusten duenean.	• Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de los servicios sociales municipales lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
• Erakunde esleipendunari honako agiri hauek esleitzea eta jakinaraztea:	• Asignar y comunicar a la entidad adjudicataria la siguiente documentación:
✓ Gizarte Txostena.	✓ Informe social
✓ Banakako Arreta Plana.	✓ PAP
✓ Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa.	✓ La aportación económica de la persona usuaria.
✓ Edozein aldaketa murrizketak edo handitzeak zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanetan. Edo zerbitzua etetea, uko egitea edo baja ematearen agiria.	✓ Cualquier tipo de modificaciones reducciones o ampliaciones en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en los servicios establecidos. Y comunicación en cuanto a , suspensión, renuncia y baja del servicio .
• Enpresa esleipendunak	• Aceptar o denegar la distribución

planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.

- Enpresaren barneko fitxetara jotzea, hauek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizarte Zerbitzu departamentuari.

horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.

- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por persona usuaria.

Ninguna de éstas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales.

6.2.- ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

Enpresako langileriari dagokionez.

Enpresa esleipendunak behar adina giza baliabide jarriko ditu zerbitzua egoki emateko. Langileriarengandik eratortzen diren kostu guztiak hartuko ditu bere gain, eta ez du inolaz ere Udalarekin administrazio edo lan loturarik izango; Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta langileen arteko harremanetik erator litekeenik.

Langileak hautatzea : Lizitatzaileak hautaketa plana aurkeztu beharko du, beren eskaintzan deskribatu beharko dute zerbitzua garatzeko behar diren langileen antolaketa, berriak kontratatzeko eta dagoena ordezteko egingo dituen prozesuak zehaztu beharko ditu.

Entitateko koordinatzaileak Udaleko teknikari arduraduna jakinaren gainean eduki beharko du uneoro, (huts egiteak, bajak, oporrak, baimenak, etab) Langileen edozein gora behera ahoz eta idatziz egin beharko da.

Enpresa kontratistako profesional eta langile guztiek arlo horretako prestakuntza eta titulu eskudunak izan beharko dituzte, indarrean dagoen

6.2.- OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio. Asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

Selección de personal: la licitadora deberá presentar un plan de selección, describir en su oferta la organización del personal necesario para el desarrollo del servicio, especificar los procesos de contratación de personas nuevas y de sustitución de la existente.

La persona coordinadora de la entidad deberá mantener informado en todo momento a la persona técnica responsable del Ayuntamiento (ausencias, bajas, vacaciones, permisos, etc.) Cualquier incidencia de los trabajadores y trabajadoras deberá realizarse oralmente y por escrito.

Todas Las personas profesionales y trabajadores de la empresa contratista deberán de contar con la formación y títulos competentes en esa materia según

legeriak ezarritakoaren arabera.

marque la legislación vigente.

Egungo legeriak ezarritakoa betez, enpresa kontratistako profesional eta langileek prestakuntza eta titulu gaituak izango dituzte.

En cumplimiento de lo establecido en la legislación actual, los profesionales y trabajadores de la empresa contratista dispondrán de la formación y titulación cualificada correspondiente a cada función.

Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duen langileak prestatzeaz (prestakuntzak, sentsibilizazioak, protokoloak, etab.).Urte hasieran prestakuntza plana aurkeztuko da, udaleko gizarte zerbitzuetako arduradunari eta honek prestakuntza proposamen hori ontzat eman beharko du.

La empresa contratista será la encargada de formar al personal que ha de prestar el servicio en el ámbito profesional y técnico (formaciones, sensibilizaciones, protocolos, etc.). Presentará a principios de año el plan de formación al responsable de los servicios sociales municipales, quien deberá dar por buena dicha propuesta formativa.

Zerbitzuaren prestazioa pertsonal honen bitartez eskainiko da:

La prestación del servicio se llevará a cabo a través del siguiente personal:

- Teknikari arduraduna, koordinatzailea- Gizarte langilea.
- Etxeko Laguntzaileak.

- Técnico/a responsable, coordinador/a del servicio-Trabajadora Social.
- Auxiliares domiciliarias/os

Teknikari arduraduna, koordinatzailea-Gizarte langilea.

Persona Técnica responsable, coordinadora del servicio-Trabajador/a Social.

Zerbitzuko koordinatzaile bat agertuko da, unibertsitateko lan-tituluduna edo gizarte-laneko graduduna. Koordinatzaile horrek, aldian-aldian harreman zuzena izango du, , etxeko langileekin, zerbitzuko onuradunekin eta bere famili ordezkariekin, Gizarte Zerbitzuen Saileko arduradun teknikoarekin eta Udaleko erreferentziazko gizarte-langileekin.

Figurará un persona coordinadora del servicio con titulación universitaria de trabajo o grado en trabajo social la cual mantendrá periódicamente contacto directo con las auxiliares domiciliarias, las personas usuarias y sus familiares persona responsable técnica del Departamento de Servicios Sociales y con las trabajadoras sociales de referencia del Ayuntamiento.

Hona hemen arduradun-koordinatzaile horren betebeharrak:

Serán funciones de ésta persona responsable- coordinadora:

- Gizarte Zerbitzuetako teknikariak egindako eskaerak eta proposamenak jaso eta baloratu.
- Recogida y valoración de las solicitudes y propuestas realizadas el personal técnico de Servicios Sociales.

• Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.	• Organizar y coordinar los horarios de las/las auxiliares domiciliarios/as.
• Ordezkapenen antolamendua eta kudeaketa.	• Planificación y gestión de las sustituciones.
• Zerbitzuen atxikipen zehatza, udaleko teknikarien aginpideei jarraiki (artatze lan zuzenak egingo dituzten lagunen ezaugarriak; ordutegiak; egitekoak)	• Adscripción concreta de los servicios de acuerdo a las directrices del técnico municipal (perfil de las personas de atención directa, horarios, tareas).
• Saileko pertsonal teknikariekin izan beharreko harremanak errazte aldera, adjudikazio hartzaileak zerbitzua ematen duen ordu guztietan zehar martxan mantenu beharko du posta elektroniko, eta telefono zerbitzu operatibo bat (zerbitzuaren hasierak, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak eta zerbitzuen eteteak, intzidentziak).	• Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.
• Koordinatzaileak eskuragarri egon beharko du zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez.	• La coordinadora deberá de estar, disponible en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen ésta comunicación.
• Erabateko arreta telefonikoa eta administratiboa bai erabiltzaileei, bai udaleko langile eta teknikariei. Telefono bidezko arreta-zerbitzua, 07: 00etatik 22: 00etara.	• Atención telefónica y administrativa continuada tanto con las personas usuarias, trabajadoras y técnicos municipales. "Servicio Telefónico de Atención con un horario comprendido de 07:00 a 22:00.
• Zuzeneko harremana izatea etxeko laguntzaileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu beharreko jarraibide-ildoak ezarriko ditu.	• Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado.
• Etxeetan dauden laguntzaileei behar duten guztietan koordinazioa, laguntza eta gainbegiraketa egitea, egunero, astero edo eta hilabetero.	• Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias. siempre que lo necesiten; a diario, semanal, y/ o mensualmente.

- Zerbitzuan gertatzen den edozein intzidentzia zuzen-zuzenean jakinarazi beharko zaio gizarte Zerbitzuetako arduradun teknikariari eta ez dira ahaleginduko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean edo haien eta familiaren artan, zerbitzuko teknikariari jakinarazi gabe.

- Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la responsable técnico de Servicios Sociales no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa, o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal técnico responsable del servicio.

- Udal Gizarte Zerbitzu departamenduak eskubidea izango dute adjudikazio hartzaileari exijitzeko langileak ordezka ditzan, baldin eta Gizarte Zerbitzu departamentuaren iritziz eta departamentuak egindako txosten arrazoituaren bitartez langileren bat ordezkatu egin behar bada, bere eginbeharrak bete ez dituelako. Horrelakoetan, Gizarte Zerbitzu departamentuak zehaztutako epean egin beharko da ordezkapena.

- Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado y 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.

- Udal teknikariekin koordinatuta, aldian-aldian kasu bakoitza berrikustea eta dagozkion aldaketak egitea harreman zuzena mantenduz.

- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes manteniendo un contacto directo.

- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa- kontrolatzea. Horretarako, urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, horien etxeetan elkarrizketak mantenduz eta kasu bakoitzari dagokion Banakako Arreta Plana eguneratuz.

- Supervisar en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con ellas en sus domicilios y actualizando el plan individual de atención correspondiente de cada caso,

- Udal teknikariak eskatzen dituzten txostenak egitea, Gizarte Zerbitzuen Sailak zehazten dituen txosten-ereduak betez.

- Realizar cuantos informes se soliciten desde el personal técnico municipal, cumplimentando aquellos modelos de informes que se determinen desde el Departamento de Servicios Sociales.

- Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.

- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.

- Etengabeko prestakuntzako prozesua planifikatu eta diseinatu.
- Planificar y diseñar el proceso de formación continua.

- Zerbitzuan langile berriak sartzen direnean hasieran enpresak eskaini beharreko prestakuntza planifikatzea eta zehaztea.
- Planificar y determinar la formación inicial a ofrecer por parte de la empresa ante la incorporación de nuevas o nuevos trabajadores en el servicio.

- Urtea hasieran, urteko prestakuntza-proposamenak aurkeztu.
- Presentar a principios de año las propuestas de formación a realizar durante el año.

- Komunitatean eta erakunde arteko koordinazio bileretan parte hartu eta lagundu.
- Participar y colaborar en las reuniones de coordinación interinstitucional y comunitaria.

Etxeko laguntzaileek unean-unean indarrean dagoen legediak eskatzen duen akreditazio profesionala eduki beharko dute eskura (profesionaltasun-ziurtagiria, etxez etxeko asistentzia-ikastaroak,..).

Los/las auxiliares domiciliarias deberán de estar en disposición de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento (certificado de profesionalidad, cursos de asistencia domiciliaria,…)

Etxeko laguntzaileen egin beharrak hauek dira:

Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:

- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta egitekoak egin, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egin.
- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.

- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari.
- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.

- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritu.
- Colaborar con la persona responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.

- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz bete; eta zerbitzua ematea oztopatu edo eragotzi duten gorabeherak suertatuz gero, horien berri enpresako arduradunei jakinarazi.
- Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.

- Zerbitzua hobetzeko proposatzen den prestakuntza- eta gainbegiratze-
- Participar en el plan de formación, y supervisión que se plantea para la

planean parte hartzea.

mejora del servicio.

Profesional bi horiek arlo horretarako indarrean dagoen legeriak eskatutako prestakuntza eta tituluak izan beharko dituzte.

Ambas profesionales deberán contar con la formación y títulos competentes en esa materia según marque la legislación vigente.

Adingabekoak atenditzen dituzten laguntzaileei dagokionez, Delitugile Sexualen Erregistro Nagusiaren Egiaztagiri negatiboa dutela frogatu beharko dute, hori baita, adingabeekin harremanetan lan egiten duten profesional guztiei exigitzen diena indarrean dagoen araudiak.

En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delitos Sexuales requerido por la legislación vigente para todos/as las profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxerakoa), enpresa saiatu egingo da etxeko laguntzaile berak egin ditzan bi laguntzak.

En los servicios de atención mixta(apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por el o la misma auxiliar domiciliaria/o.

Udaleko Adinekoen apartamentuetan ere, enpresa saiatu egingo da, etxeko laguntzaile erreferentziazko bat edo batzuk izendatzea.

Los servicios que se ofrecen en los diferentes apartamentos municipales para las personas mayores la empresa procurará asignar a una o varias auxiliares domiciliarias de referencia para el servicio de alojamiento.

Laguntzaile guztiak etxeetan bete beharreko eginkizunak egin bitartean, behar bezala identifikatu egongo dira, enpresak eta udalaren artean zehaztutako identifikazio-sistemaren bidez.

Todas las personas trabajadoras deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que se acuerde entre la empresa y el ayuntamiento, durante la realización de las tareas en el domicilio.

<u>Ekipamendu, manteriak eta euskarri teknikoei dagokienez:</u>

<u>En relación al equipamiento, material y soportes técnicos.</u>

Zerbitzuen bulegoa Zumaiako Branka eraikinean egongo da.

La ubicación de la oficina de los servicios será en el edificio Branka de Zumaia.

Bulegoa beste enpresa, zerbitzu eta pertsonakin partekatu beharko da.

La oficina se deberá de compartir con otras empresas, servicios y personal.

Ekipamendu, material eta euskarri teknikoak enpresaren kontura izango dira.

Tanto el equipamiento, material y soportes técnicos correrán a cargo de la empresa.

Aurrez aurreko arreta zerbitzua eskainiko du, gutxienez, astelehenetik ostiralera

En todo caso, como mínimo la atención presencial en la misma será de lunes a

08:30etatik 12:30etara, horren bidez zerbitzuko langileak artatu eta udal teknikariekin harreman arina eta egokia bermatze aldera, hala nola erabiltzaileekin eta horien familiartekoekin komunikazio eta harreman zuzen eta pertsonala bermatzeko.

viernes de 08:30 a 12:30, con el fin de atender al personal auxiliar del servicio, de mantener una relación fluida y adecuada con las técnicas municipales, así como para garantizar la comunicación y el contacto directo y personal con las personas usuarias del servicio y los familiares de los mismos.

Udalak bileretarako gune bat jarriko du, betiere koordinatzaileak idatziz eskatzen badu.

El ayuntamiento facilitará un espacio para las reuniones siempre previa solicitud por escrito por parte de la persona coordinadora.

Edozein kasutan enpresa esleipendunak nahikoa ekipo eta programa informatiko jarriko ditu, zerbitzua egoki kudeatzen dela bermatzeko.

En cualquier caso la empresa adjudicataria deberá disponer de equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de ésta prestación.

Enpresa esleipendunak komunikaziorako eta kontrolerako nahiko bitarteko tekniko (telefono finkoak, mugikorrak, posta elektronikoak, etab.) izango ditu, zerbitzua egoki beteko duela bermatzeko.

La empresa adjudicataria deberá disponer de medios técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, correo electrónico, etc.) que, así mismo garanticen una adecuada cobertura del servicio.

Etxez etxeko laguntzailearen eginkizunak betetzen dituzten langileek zerbitzua emateko arropa, oinetako eta egokia izango dute.

El personal que realice las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de ropa, calzado y equipos de protección adecuada a la naturaleza del servicio a prestar.

Aipatutako materialez gain, zerbitzua emango duen erakundeak izurrite-pandemia-eta agerraldi-egoeretan (Higiene- eta osasun neurriak, maskara erabilerak, eskularruak, etab) osasun agintariek adierazitako neurriak eta jarduerak hartzea. Era berean, neurri horien jarduera protokoloa aurkeztu beharko dute.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de adoptar las medidas y actuaciones que indiquen las autoridades sanitarias en situaciones de epidemia, pandemia y brotes (medidas higiénicas, sanitarias, usos de mascarilla, guantes…etc.) Asimismo deberán de presentar el protocolo de actuación de dichas medidas.

Zerbitzua ematen duen erakundeak arreta-sistema bat izan beharko du, zerbitzuak ematean sor daitezkeen larrialdi-egoeretan erabiltzaileei eta langileei behar bezalako arreta ematen zaiela bermatzeko. Horretarako zerbitzu "Arretarako Zerbitzu Telefoniko" bat izango du, gutxienez 07:00etatik 22:00etara.

La entidad prestataria deberá de contar con un sistema para garantizar una correcta atención a las personas usuarias y trabajadoras ante las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios. Para ello deberá disponer como mínimo de un "Servicio Telefónico de Atención" con un horario comprendido entre las 07:00 h y las 22:00 h.

Barnekoa. Etxeko laguntzaileak enpresako koordinatzailearekin komunikatzeko zerbitzua. ematen den denbora guztian, eskaintzea galarazi ditzaketen etxeko laguntzaileen gertakariak jakinarazteko ere (gaixoaldiak, familiako arazoak, etab.), nahiz eta ordutegitik kanpo izan.

Interno. La comunicación de incidencias de las personas asistentes domiciliarios con la coordinadora del servicio (enfermedad, problemas familiares, etc.), aún siendo fuera de dicho horario.

Kanpokoa. Gizarte Zerbitzu departamentuarekin eta erabiltzaileekin.

Externo. Con el Departamento de Servicios Sociales y con las personas usuarias.

Entitateko pertsona arduradunak harreman zuzena izan du aldian-aldian Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduradun teknikoa duen pertsonarekin eta gizarte langileekin .

La personas responsable de la entidad mantendrá contacto directo con la persona responsable técnica y las personas trabajadoras sociales del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen duen erakundeak jarraian aipatzen diren agiri eta euskarriak izango ditu, eta departamentuak uneoro izango du horiek eskuratzeko eskubidea:

La entidad prestataria de la ayuda a domicilio debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Fitxategi bat, zeinetara departamentuak sartzeko eskubidea izango duen. Fitxategia horretan erregistratuko dira modu indibidualean etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak:
  - ✓ Identifikazioa.
  - ✓ Espediente zenbakia.
  - ✓ Eskaera data.
  - ✓ Zerbitzuaren hasiera data.
  - ✓ Zerbitzu mota.
  - ✓ Zerbitzuaren intentsitatea.
  - ✓ Zerbitzua osatzen duten zereginak.
  - ✓ Zerbitzuan izandako aldaketak
  - ✓ Zerbitzuan izandako intzidentziak.
  - ✓ Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.
  - ✓ Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak eta txostenak.
  - ✓ Prestazioaren amaiera data.
- Iradokizun liburua.

- Un fichero, al que el Departamento 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.
  - ✓ Táreas 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 persona usuaria.
  - ✓Comunicaciones e informes realizados a los/las responsables municipales del caso.PAI
  - ✓Fecha finalización de la prestación.
- Un libro de sugerencias.

- Erreklamazio liburua
- Euskarri informatikoak ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko lengoaian, prestazioan parte hartze duten pertsonek erabil ditzaten eta erabiltzailearen informazio eskubidea bermatzeko helburuarekin.
- Dokumentu euskarriak barneko informazioa transmititzeko (intzidentziak, ordutegi eta jarduera kontrola, eta abar), txosten deskriptiboak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.
- Etxeko Laguntza egoki bat emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jokabideak zehatz-mehatz deskribatzen dituen prozedura.
- Oro har, etxez etxeko laguntzako, eta eguneko zentroaren komunikazioetan, agiri hauen xede diren jarduerak aipatzen direnean, Zumaiako udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailaren izena adierazi beharko da.

- Un libro de reclamaciones.
- Soportes informáticos adaptados de forma oral 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.
- 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.
- Una ficha de procedimientos, 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.
- Con carácter general, las comunicaciones del servicio de ayuda a domicilio que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacer constar el nombre del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zumaia.

<u>Zerbitzua emateari dagokionez:</u>

Irizpide hauek betetzea ezinbestekoa da:

- Gertutasuna: laguntzaileari zerbitzua esleitzen zaionean, ahaleginak egingo dira etxebizitzetarako joan-etorrietako joan-etorriak ahalik eta motzenak izan daitezen, oinezko joan-etorriak lehenetsiz. Kontratistaren kontura izango da langileek onuradunen etxeetara aldatzeko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez dira sartzen udal-zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulatutako denboran, landa-eremuetara egindako ibilbideak izan ezik.

<u>En relación a la prestación del servicio:</u>

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible priorizando los desplazamientos a pie. Correrá por cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio, salvo recorridos a zonas rurales.

- Txandaketa: Ahaleginak egingo dira, Erabiltzaile bati izendatutako laguntzaileen artean aldaketarik ez gertatzea, ez eta zerbitzua emateko egun eta ordutegietan ere.

- Rotación: evitar que se produzcan cambios tanto en el personal auxiliar designado a una persona usuaria como en los días y en el horario de la prestación del servicio.

- Isilekotasuna: antolamenduari eta alderdi teknikoei dagokienez, enpresa esleipendunak neurriak hartuko ditu erabiltzaileen isilekotasuna eta intimitatea bermatzeko.

- Confidencialidad: la entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

- Intimitatea: erakunde esleipenduneko etxez etxeko laguntzaileek edo enplegatu profesionalek erabiltzailearen etxebizitzan sartzeko aukerarik ez dute izango, titularra bertan ez badago ere.

- Intimidad: en ningún caso los/as auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

- Egokitasuna: laguntzailea izendatzen denean, egiaztatu egin beharko da erabiltzailearen artean eta laguntzailearen artean ez dagoela familia lotu.

- Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar.

Zerbitzuen hasiera

Etxean bisita egingo dute Udaleko kasuaren arduradunak eta enpresako teknikari arduradunak, erabiltzailearekin eta familiarekin batera eginkizunak, ordutegiak, erabiltzailearen nahia, maiztasuna eta gainerako gaiei buruzko lanketa egiteko.

Gizarte-langileak balorazioa eta txostenak egin ondoren, eta proposamen teknikoa onartu ondoren, enpresa esleipendunak prestazioaren altaren eskaera jasoko du, eta bertan zehaztuko dira zereginak, aldiak, eta zerbitzuari alta emateko eta zerbitzurik egokiena esleitzeko behar diren informazio eta datu guztiak.

Alta emateko agindua jasotzen duenetik 5 egunetara eman beharko du alta erakunde esleipendunak. Kasuak larriak direnean, 24 ordutan emango du alta.

Zerbitzuaren lehen egunean, etxeko bisita egingo dute eta bertan, kasuaren

Inicio de los servicios

La trabajadora Social de referencia realizará una visita domiciliaria para poder valorar y acordar con la persona usuaria y/o familia la necesidad, las tareas, los horarios, el deseo de la persona, la intensidad, etc.

Tras la valoración e informes realizados por parte de la trabajadora Social y una vez aprobada la propuesta técnica la empresa adjudicataria recibirá la solicitud del alta de la prestación donde se especificarán las tareas, periodos y todo tipo de información y de datos necesarios para realizar el alta y asignación del servicio a la auxiliar más adecuada.

La entidad adjudicataria estará obligada a dar el alta en 5 días hábiles desde la recepción del orden de alta. En los casos considerados urgentes estará obligada a dar el alta a las 24 horas.

El primer día del servicio la trabajadora social municipal responsable del caso, la

ardura duen udaleko gizarte-langileak, enpresako koordinatzaileak eta etxeko laguntzaileak, eta pertsona bakoitzaren eginkizunen berri emango dute. zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, sartutako eta baztertutako zereginei, eta informazio interesgarriari emango dute. (telefonoak, etab.)

coordinadora de la empresa y la auxiliar domiciliaria acudirán al domicilio para realizar la presentación e informarán de las funciones de cada persona, intensidad del servicio, horario, tareas incluidas y excluidas, los e información de interés (teléfonos, etc)

Erakunde esleipenduna derrigortuta dago etxez etxeko laguntzako zerbitzu teknikoek eskatzen dizkioten txostenak eta datuak prestatzera, departamentuak berak adierazitako formatuan.

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 departamento requiera.

Entitate esleipendunak behar diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, pertsona erabiltzaileen eta kontratataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien lanbide-sekretua gordeko du. Enpresa esleipendunak, kontratua betetzeko tratamendu automatizatuak behar dituzten izaera pertsonaleko datuak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak xedaturikoa beteko du.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Etxeko laguntzaileak edo enpresa esleipendunaren beste edozein langile ezin izango dira inola ere sartu erabiltzailearen etxebizitzan titularra presente egon gabe. Egoera berezietan, Gizarte Zerbitzu departamentuak berariaz adierazita eta etxeko jabearen baimen espezifikoarekin, giltzak emango zaizkio enpresari, etxean sar dadin.

En ningún caso los/as auxiliares domiciliarios/as o cualquier otra persona empleada o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo. En casos excepcionales, por indicación expresa de los Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para el acceso al domicilio.

Zerbitzuaren jarraipena:

Seguimiento del servicio:

Zerbitzuaren jarraipenerako, etengabe izango da Gizarte Zerbitzuetako Saileko ordezkariekin eta adjudikaziodunaren arteko komunikazioa.

Para el seguimiento del servicio la comunicación entre el Dpto. y la empresa adjudicataria será continua.

Zerbitzu-eskaintzan gorabeheraren bat gertatutz gero, zuzen-zuzenean jakinarazi beharko zaio Gizarte Zerbitzuetako saileko arduradunari eta ez dira ahaleginduko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean edo haien eta familiaren artean. Zerbitzu-eskaintzan aldaketaren bat ekartzen duten gorabeherak, haien berri eduki eta lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira, eta berehala komunikatuko dira beren larritasunagatik

edo ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezakeen kontu guztiak.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la persona responsable del Dpto. de Servicios Sociales, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia. Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicaran 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.

Zumaiako Udalak ez ditu bere gain hartuko intentsitareari eta/edo zerbitzu motari dagozkien aldaketak, ez badira aurretik onetsi.

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

Hilabete epean, JPI plana ebaluatuko da eta baita erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena ere; ondorioz, eta, hala bada kasua, baloratu egingo da eta lorpenaren arabera helburuak eta jarduerak mantendu edo berrikusiko egingo dira.

En el plazo de un mes se evaluará el PIA y la adaptación entre las persona usuaria y la auxiliar, los objetivos y las acciones a realizar y en función de los logros se mantendrá o se realizará un revisión del caso.

Etxeko laguntzaileentzat zerbitzu berria den kasu guztietan Enpresako koordinatzaileak etxera lagunduko dio eta kasuari dagokion aurkezpena egingo du.

La persona coordinadora de la empresa realizará la presentación en aquellos domicilios en que la auxiliar domiciliaria es la primera vez que acude a realizar el servicio.

Entitate adjudkaziodunak, higiene-arrazoiengatik, arropa egokia eta oinetako aproposak eskuratuko dizike langileei; arropa eta

La entidad adjudicataria facilitara a las personas trabajadoras, por temas de higiene, ropa adecuada y calzado adecuado que no sea el mismo con el que se accede desde la calle para el desarrollo de sus funciones.

Entitate adjudikaziodunak, bere langileei dagokionez, lan arloko seguratsun eta higieneari buruzko indarrean dauden lege-xedepen guztiak bete beharko ditu eta haren erantzukizunekoa izango da pertsonalaren lan-instripuei dagokion guztia.

La entidad adjudicataria deberá de cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoen erabilerari dagokionez, enpesak ziurtatu egingo du etxean

En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurara que los productos de

pertsonaren zerbitzura dauden produktuak (izan enpresaren beraren produktuak, izan entitate publikoek lagatakoak) erabili egingo direla; familiari lagundio dio haiek erabiltzen eta jakinarazi egingo ditu haien egoerari edo egokitzapenari buruzko gorabeherak.

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 pueden observar referidos al estado de las mismas y de su adecuación.

Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari jakinaraziko zaio, gizarte zerbitzuen esku-hartzea beharko balitz.

Esta información se transmitirá al o a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales.

Jarduera Protokoloak

Protocolos de actuación

Zerbitzua ematean sor daitezke egoera larriak eta ohiz kanpokoak, berehala esku hartzea eska dezaketenak. Horregatik, martxan jarri beharko dira honako egoera hauetako bakoitzari egokitzen zaizkion jarduera protokoloak:

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:

Laguntzailea bajan egotea.	Ante una baja de la auxiliar.
Laguntzailea bat batean lanera ez joatea.	Ante la ausencia de la auxiliar al lugar de trabajo.
Erabiltzailearen larrialdi medikua.	Urgencia médica de la persona usuaria.
Erabiltzailea etxean ez egotea(ospitalean, ahaztu,..)	Ausencia de la persona usuaria de su domicilio.(ingreso hospitalaria, olvido)
Etxeko indarkeria eta indarkeria matxista egoeretan.	Ante situaciones de violencia doméstica y violencia machista.
Jazarpen egoeretan, eta bereziki, sexu jazarpenekoak.	Ante situaciones de acoso, y en especial, de acoso sexista.
Babesgabetasun edo arrisku egoerak susmoa dagoenean.	Ante situaciones de riesgo o sospecha de desprotección.
Erorketak.	Caídas,
Onuraduna eta langileen arteko gatazka.	Conflictos entre persona usuaria y trabajadora.
Heriotza.	Fallecimiento.
Beste egoera batzuk.	Otras situaciones.

6.3.- <u>KONTROLA ETA EBALUAZIOA</u>

6.3.- <u>CONTROL Y EVALUACIÓN</u>

Gizarte Zerbitzu departamentuko udal teknikariak emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea baieztatuko ditu

La responsable técnica de los Servicios Sociales Municipales confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

Enpresa esleipenduneko bere pertsonal tekniko- koordinatzailearen bitartez,

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico- coordinadora, deberá

honako informazio hau eman beharko die Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduradunari eta hala dagokionean kasuaren arduradun denari behar bezala dokumentatuta eta aldizkakotasun honekin:

comunicar la siguiente información documentada a la responsable del Departamento de Servicios Sociales con la siguiente periodicidad:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzu prestazioetan aldaketaren bat ekartzen duten intzidentziak haien berri edukitzen denetik lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

- Berehala komunikatuko dira beren larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen kontu guztiak

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.

EGUNERO (24 ordutan):

- Zerbitzuen altak. Data eta aginduko beste alderdi batzuetako lotura.

- Alta kasuetan jarritako Etxeko laguntzaileak identifikatzeko datuak.

- Martxan dauden zerbitzuetan Etxeko laguntzaileen esleipenean egindako aldaketak, ILT, oporrak, behin betiko bajak, etxeko laguntzaileen eta erabiltzaileen arteko arazoak, eta abar direla kausa.

- Martxan dauden zerbitzuetan izandako ordutegi aldaketak, aurreikusi gabeko egoeraren bat dela kausa.

- Zerbitzua ematean gertatutako intzidentziak.

- Erabiltzailearen egoeran, edo haren inguru hurbilean, gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, ongizateari eragin diezaioketenak.

- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.

DIARIA (en 24 horas):

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.

- Datos de identificación de los /as A/D asignados/as a los casos de alta.

- Modificaciones de asignación de las personas trabajadoras en servicios establecidos, producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto personas usuarias A/D, etc.).

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.

- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.

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

- Conflictos que surjan entre las personas trabajadoras y usuarias del servicio.

• Zerbitzua handitzeko edo murrizteko beharra zenbait kasutan.	• Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.
HILEAN BEHIN (hurrengo hilaren 5erako):	MENSUALMENTE (para el día 5 del mes siguiente):
Erakunde esleipendunak hilero, Udaleko Gizarte Zerbitzuetara fakturak eta zerbitzua ordaintzeko beharrezkoak diren dokumentuak aurkezteaz gain, erabiltzaileen zerrenda hainbat datuekin gehi mandako zerbitzuen araberako erabiltzaileen banan banako hileko ordu kopurua eta zenbateko osoa (BEZaren zenbatekoa bereizita) aurkeztuko ditu.	La entidad adjudicataria presentará mensualmente en el departamento de Servicios Sociales la factura y la documentación necesaria detallando las personas beneficiarias con determinados datos más el número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada, y el importe de la misma por persona usuaria, desglosado el importe del IVA.
Enpresa esleipenduna arduratuko da zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezko dokumentazioa hilero-hilero aurkezteaz. Dokumentazioan honako hauek zehaztuko dira: erabiltzailearen datuak; zerbitzu mota eta intentsitatea; hileko ordu kopurua, emandako zerbitzuaren arabera, eta zerbitzuaren zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZari dagokiona desglosatuta.	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 total de la misma por persona usuaria, desglosando el importe del IVA
Aurkeztu beharko dira hileroko nominak eta soldatak ordaindu izanaren egiaztagiriak.	Se deberán presentar las nóminas y los justificantes acreditativos de haber abonado los salarios mensuales al personal.
Erakunde esleipendunak kontratatutako pertsonen kontratuak, zehaztuta kontratu mota, hasierako data, iraupena eta baia lanaldia ere.	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.
TC1 eta TC2 agiriak eta horien araberako zenbatekoa ordaindu izanaren egiaztagiria ere.	TC1 u TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria y justificante del abono de la cantidad que resulte de los mismos.
Zerga-betebeharretan egunean dagoela dioen ziurtagiri frogagarria.	Certificación acreditativa de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias.
Gainera, erakunde esleipendunak hilean izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertatutako guztien berri emango du hilero, eta baita emandako erantzunaren laburpena ere.	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.

Kontratatutako pertsonalaren formazio egiaztatua.	Formación acreditada por el personal contratado.
Zerbitzuarekin kontratatutako pertsonala eta ezarritako eginkizunak.	Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
Enpresak zerbitzuaren jarraipenerako egindako bisitei dagokien txostena, kasu bakoitzaren egoera azalduz eta egondako aldaketen berri emanez. Honekin batera, eskintzen den zerbitzuan aldaketarik egitea komenigarria baloratuz gero, zerbitzuaren egokitasunerako egin beharreko aldaketen proposamena.	Informe de las visitas realizadas para el seguimiento del servicio, exponiendo la situación de cada caso e informando de las variaciones habidas, Además, en caso de estimarse la conveniencia de realizar alguna modificación en el servicio que se ofrece, se formulará una propuesta de las variaciones a realizar para una mejor adaptación del servicio.
Honako egoera hauetan dauden langileen zerrendak:	Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
Behin beteko bajak erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, uko egite boluntarioagatik eta kaleratzeagatik.	Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
Lanerako ezintasun iragankorrak gaixotasunagatik.	Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
Lanerako ezintasun iragankorrak ezbeharragatik.	Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
Lanerako ezintasun iragankorrak amatasunagatik.	Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad.
Oporrak	Vacaciones.
Soldatarik gabeko baimena • Eszedentzia • Zigortua	Permiso sin sueldo. - Excedencia - Sancionado/a
LAU HILABETEZ BEHIN	LAUHILERO
Enpresako koordinatzailea erreferentziako gizarte langile guztiekin eta banan banan kasuen jarraipena egingo du.	La persona coordinadora de la empresa realizará un seguimiento individualizado de los casos con las trabajadoras sociales de referencia.
Gizarte Zerbitzuetako arduradun teknikoak eta entitateko koordinatzaileak ere zerbitzuaren balorazio orokor bat egingo dute, zerbitzuan behar diren egokitzapen eta onurak txertatuz.	La persona responsable técnica de Servicios Sociales y la persona coordinadora de la entidad realizarán una valoración global del servicio, incorporando las adaptaciones y mejoras

necesarias en el servicio.

SEI HILABETEZ BEHIN	SEMESTRALMENTE:
Enpresa esleipendunak urtean bitan, gutxienez, zerbitzua ematen ari den etxebizitzetako balorazioa egingo du.	La empresa adjudicataria deberá realizar al menos dos veces al año, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio.
Zerbitzuaren betetze-maila –kualitatiboa eta kuantitatiboa- kontrolatzeko, entitate adjudikatzaileak zerbitzurako izendatutako arduradunak urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, horien etxeetan elkarrizketak mantenduz.	Al objeto de controlar el grado de cumplimiento del servicio –tanto cualitativa como cuantitativamente-, la persona responsable designada por la adjudicataria tendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con las mismas en sus domicilios.
Jarraipen hauen idatzizko txostena aurkeztu beharko da bisita egin eta 10 eguneko epean, eta, besteak beste, honako informazioa jaso beharko du: zerbitzua definituta dagoen baldintza beretan eskaintzen den, zerbitzu-jasotzailearen egoera aldatu den eta zerbitzuan aldaketarik dagoen, aldaketak zehaztuz, eta ea aldaketarik proposatzen den, horiek zehaztuz.	Este seguimiento deberá plasmarse en un informe por escrito que se deberá presentar en un plazo de 10 días desde la realización de la visita y que recogerá, entre otros puntos, información sobre el cumplimiento de la prestación en las condiciones definidas para el servicio, las posibles variaciones que han sufrido las personas beneficiarias del servicio concretándolas y una posible propuesta de modificaciones con detalle de las mismas.
Urte hasieran jarraipen elkarrizketa hauen kronograma aurkeztu beharko da Udaleko Gizarte Zerbitzu departamentuan.	A principios de año se deberá presentar en los Servicios Sociales Municipales el cronograma de éstas entrevistas de seguimiento.
URTEAN BEHIN:	ANUAL:
Zerbitzuaren urteko memoria. Memoriak honako informazioa eduki beharko du:	Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
• Onuradun kopurua, sexu, adina eta mendekotasun mailaren arabera sailkatuta.	• Número de personas beneficiarias, desagregadas por sexo, edad y grado de dependencia.
• Eskainitako ordu-kopurua, zerbitzu modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunen arabera banatuta.	• Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
• Zerbitzuaren kudeaketarekin	• Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio,

erlazionatutako gertakarien kopuru totala eta taldeka sailkatutak:

- ✓ Kasu berriak.
- ✓ Bajak, hauek arrazoiak zehaztuz.
- ✓ Eskaini ez diren orduen azalpena.
- ✓ Zerbitzuen intentsitate aldaketak.
- ✓ Langile aldaketak: arrazoiak zehaztuz
- ✓ Ordutegi aldaketak
- ✓ Etab.

clasificadas por grupos:

- ✓ Nuevos casos.
- ✓ Bajas, con detalle de los motivos.
- ✓ Aclaración de las horas no prestadas.
- ✓ Modificaciones en la intensidad de los servicios.
- ✓ Cambios de personal: con detalle de los motivos.
- ✓ Cambios horarios.
- ✓ Etc.

- Zerbitzuan izandako gertakarien informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, eta emandako erantzuna.
- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.

- Absentismoari buruzko datu arrazoituak.
- Datos razonados sobre absentismo.

- Urteko kexa, iradokizun eta eskertzen informazioa.
- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.

- Kalitatea neurtzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzu onuradunei, langileei eta Udaleko arduradun teknikoari egindako asebetetze inkesten emaitzak.
- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y a la persona responsable técnica municipal.

- Hobekuntzarako guneen proposamenak.
- Propuestas de espacios de mejora.

- Langileekin izandako bilera kopurua.
- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.

- Langileekin kasuen jarraipenerako egindako bileren deskribapena eta kopuruak.
- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.

- Udaleko ordezkariekin egindako bileren kopuruak.
- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.

- Kasuen jarraipenerako egindako bisiten kopuruak.
- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.

- Urtean zehar egindako prestakuntza saioen deskribapena.
- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.

- Urtean zehar zerbitzuaren
- Descripciones de las nuevas

hobekuntzarako egindako ekarpen berrien deskribapena.

- Udal teknikariak urteko jardunarekin lotuta interesgarritzat jotzen duen beste informazioa.

- Urteko ikuskaritza egiten duen enpresak zehatuko duen dokumentazioa.

- Urteko balantze ekonomikoa.

- Enpresek dispositibo arin batzuk aurreikusi beharko dituzte, udalak eskatutako datu guztiak garaiz ematea ahalbidetuko dutenak. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu proposatutako zerbitzuaren gainean egoki ikusitako kontrolak egin ahal izateko. Baldin eta Udalaren proposamenez kontrol sistema berriak ezarri behar badira, enpresek horretara egokitzeko denbora tarte nahikoa izango dute.

- Dispositibo eta sistema horiek bateragarriak izan beharko dira Udalak izan ditzakeenekin, izan informatiboak edo beste izaera batekoak.

- Kontratatutako zerbitzuak administrazioaren ikuskaritza eta zaintzapean egongo dira une oro. Administrazioak pertsonalaren eta materialaren berrikuspenak egin ahal izango ditu edonoiz eta edonon. Ikuskapenak egiteko arduradunak, eta departamentua berak, zerbitzuaren antolaketari buruzko datu guztietara jo ahal izango du, eta erakunde esleipenduna derrigortuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

- Etxez etxeko laguntza zerbitzuko arduradun teknikoak enpresa esleipenduneko arduradunekin aldian behingo bilerak eta beste jarraipen sistema batzuk bultzatuko ditu, zerbitzuaren kudeaketaren eta martxa orokorraren gaineko informazioa eta

aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.

- Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.

- Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.

- Balance económico anual.

- Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, 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 municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un período de adaptación suficiente.

- Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, 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 Departamento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

- El personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio 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

dokumentazioa jasotzeko eta jarduerak koordinatzeko.

servicio y coordinar las actuaciones.

- Enpresa esleipendunak etxeko laguntzaileen formazio etengabea bermatuko du, birziklatze profesionaleko ikastaroetara joanez.

- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a los/as auxiliares domiciliarios/as, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.

Kalitatea neurtzeko, entitate adjudikazio hartzaileak dituen ohiko prozedurez gain, hau egin beharko du:

Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:

- ✓ Zerbitzua jasotzaileei eta horien senitartekoei asebetetze inkestak egingo dizkie urtero, emakume eta gizonen parte-hartze orekatua bilatuz.
- ✓ Langileei urtero jarduerari buruzko inkesta egingo zaie.
- ✓ Udaletxeko zerbitzuaren arduradunari urtero asebetetze inkesta egingo zaio.

- ✓ Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares, teniendo en cuenta una participación equilibrada de mujeres y hombres.
- ✓ Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras.
- ✓ Anualmente realizará una encuesta de satisfacción a la persona responsable municipal del servicio.

Lehen biei egingo zaizkien asebetetze inkesten galdetegiak Udalarekin batera adostuak izan beharko dira.

En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de las mismas deberán ser acordados junto con el Ayuntamiento.

7.- BERDINTASUN BALDINTZAK

7.- REQUISITOS DE IGUALDAD

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Zumaiako Udalak indarrean duen Berdintasun Planean onartutako genero irizpideak eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko 4/2005 Legean ezarritako printzipioari jarraituz.

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados en el Plan de Igualadad que tenga en vigor el Ayuntamiento de Zumaia en su momento, y los principios de la Ley 4/2005 para la igualdad de mujeres y hombres.

Honela, kontratatutako lana egiteko, genero ikuspegia une oro presente egon beharko da.

Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

- Generoaren ikuspegia kontuan izatea kontratua egikaritzean sortzen diren txosten, idatzi, datu bilketa, estatistika eta abar etab.

- Tener en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.

• Oro har, komunikaziorako erabiltzen diren materialetan, honako baldintzak bete beharko ditu: hizkuntza modu ez-sexistan erabiltzea; emakumeenganako edozein irudi diskriminatzaile nahiz estereotipo sexista saihestea, eta berdintasun balioak, presentzia orekatua, aniztasuna, erantzunkidetasuna eta rol aniztasuna eta genero identitateak jasoko dituen irudia sustatzea (Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko 4/2005 Legean ezarritako printzipioari jarraituz).	• En general, en todos los materiales que utilicen para la comunicación, tendrán que cumplir las siguientes condiciones: hacer un uso no sexista del lenguaje; evitar cualquier imagen discriminadora y estereotipada de la mujer, y fomentar valores de igualdad, una presencia equilibrada, corresponsabilidad, diversidad de roles y una imagen que recoja la diversidad e identidades de género (siguiendo el principio establecido en la Ley 4/2005 para la igualdad de mujeres y hombres).
• Ez da zerbitzuaren baitan inongo jarrera matxistarik onartuko.	• No se admitirán conductas sexistas en dicho servicio.
• Proiektu osoan, zeharka, emakumeen eta gizonen egoera, premia, interes, helburu eta arazo desberdinak sartzea, kontuan hartuta batzuen eta besteen aniztasuna, eta batez ere, diskriminazio anitza nozitzen duten emakumeen egoera.	• Incluir a lo largo del proyecto y de forma transversal, las diferentes situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemáticas específicas de mujeres y hombres, teniendo en cuenta la diversidad existente en unas y en otros, y en especial, la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple.
• Generoak kontratazioan, kontratatutako jardueraren pertsona onuradunengan edo kontratua exekutatuko duten langileengan izandako eraginari buruzko memoria aurkezteko konpromisoa. Horretarako, datu xehatuak aurkeztu beharko dira, bai eta aplikatutako berdintasun neurrien eraginkortasuna ebaluatzeko adierazleak ere.	• Compromiso de presentar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, en las personas beneficiarias de la actuación contratada o en el personal que ejecutará la misma. Para ello, deberán presentarse datos desglosados e indicadores que permitan evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.
• Neurriak hartuko dira sexu jazarpena eta sexu ondoriozko laneko jazarpena saihesteko, eta gertatzen den kasuetarako esku hartzeko protokolo bat zehaztuta egongo da aurretiaz.	• Adoptar medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, y en caso de producirse se seguirá el protocolo de intervención que debe estar previamente establecido.
8.- HIZKUNTZA-BALDINTZAK	**8.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS**
• Administrazioarekin eta hirugarrenekin harremana duten neurrian, kontratatutako enpresako langileek administrazioak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzak	En sus relaciones con la administración o terceras partes, las personas empleadas por la empresa contratada deben garantizar, en lo que a sus competencias lingüísticas se refiere, unas condiciones

bermatu beharko dituzte, hizkuntza gaitasunei dagokienez.

similares a las que de hecho se exijan a la administración contratante.

- Kontratuak herritarrekin harremana izatea eskatzen duenean, langile horiei Europako Erreferentzia Markoaren B2 gaitasun maila izatea eskatuko zaie, ahozko trebetasunean.

- Cuando el contrato conlleve una relación verbal o escrita con la ciudadanía, se exigirá a esas el nivel de competencia B2 del Marco Europeo de Referencia, a nivel oral.

- Kontratua adjudikatu aurretik egiaztatu beharko du enpresak jendearen aurrean zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute.

- Previa a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio cara al público poseen la competencia lingüística precisa. Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa.

- Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira: 1. Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo, 2. Udalak erabakitako proba egitea.

- La acreditación de la competencia lingüística podrá hacerse de alguna de los siguientes maneras: 1. La presentación de documentos que acrediten que las personas que prestarán el servicio cumplen con la competencia lingüística exigida, o 2. La realización de una prueba decidida por la administración.

- Enpresak administrazioarekin dituen ahozko zein idatzizko harremanak (kontratu, faktura, txosten, bilera, kontsultak...) euskaraz izango dira, administrazioaren lan hizkuntzaren araberakoak. Hori bermatzeko koordinatzaileak C1 edo baliokidea eduki beharko du behar bezala egiaztatuta

- Las relaciones tanto verbales como escritas (contratos, facturas, informes, reuniones, consultas, etc.) de la empresa con la administración serán en euskera, lengua de trabajo de ésta última. Para garantizarlo la persona coordinadora deberá tener debidamente acreditado el C1 o equivalente

- Subrogatutako langileen kasuan, adjudikazioa lortzen duen enpresak formazio plan bat izan beharko du langileek eskatzen diren hizkuntza baldintzak eskuratu ditzaten. Urte bakoitzaren amaieran, plan horren baitan egindako aurrerapenen berri eman beharko dio Udalari, jarraipen txosten baten bidez.

- En el caso de las trabajadoras subrogadas, la empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de formación para que las trabajadoras adquieran los requisitos lingüísticos requeridos. Al final de cada año deberá comunicar al Ayuntamiento, mediante un informe de seguimiento, los avances realizados en el marco de dicho plan.

9- KONTRATAZIO-MAHAIA

Hauek izango dira Kontratazio Mahaiko

9.- MESA DE CONTRATACIÓN

La Mesa de Contratación estará integrada o constituida del modo siguiente:

kideak:

Mahaiburua: Gizarte Zerbitzuetako arduraduna. Pili Alberdi Gorrotxategi.
Kidea: Udaleko Idazkaria. Gorka Urgoiti Agirre.
Kidea: Kontu-hartzailea. Nerea Azpillaga Etxeberria.
Kidea: Berdintasun teknikaria. Karmele Gomez Garmendia
Idazkaria: Administrazio Orokorreko Teknikaria. Amaia Gonzalez Iribar

Horrez gain, udaleko teknikariek ere parte har dezakete, mahaiak hala eskatuta, aholkua emateko.

Presidenta: Responsable de Servicios Sociales. Pili Alberdi Gorrotxategi.
Vocal: Secretario del Ayuntamiento. Gorka Urgoiti Agirre.
Vocal: Interventora. Nerea Azpillaga Etxeberria.
Vocal: Técnica de Igualdad. Karmele Gomez Garmendia
Secretaria: Técnica de Administración General, Amaia Gonzalez Iribar.

Podrán asistir además, todo aquel personal técnico municipal cuya presencia sea solicitada por la Mesa, para ejercer labores de asesoramiento.

10.- KONTRATUA ESLEITZEKO IRIZPIDEAK

Proposamenak balioesteko eta eskaintzarik onena zein den zehazteko, hainbat esleipen-irizpide hartuko dira kontuan, kalitate-prezio erlazio onenean oinarrituta.

10.1.- MODU AUTOMATIKOAN KUANTIFIKA DAITEZKEEN IRIZPIDEAK. 51 PUNTU

A.1).- ESKAINTZA EKONOMIKOA…49 PUNTU.

Ezarritako lizitazio prezioa berdintzen duen eskaintzak 0 puntu jasoko ditu. Prezioa gehien jaisten duen eskaintzak 49 puntu jasoko ditu. Gainerako eskaintzak, formula honen arabera puntuatuko dira:

$$P = \frac{EO * GP}{BE}$$

Non,

- P baloratzen ari den eskaintzak lortutako puntuazioa da
- EO aurkeztutako eskaintza onena da (baxuena)
- BE baloratu beharreko eskaintza da
- GP lortu daitekeen gehieneko puntuazioa da

10.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta se atenderá a una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio.

10.1.- CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. 51 PUNTOS

A.1).- OFERTA ECONÓMICA…….49 PUNTOS.

Una oferta igual al precio de licitación establecido recibirá 0 puntos. La oferta que reduzca en mayor medida el precio recibirá 49 puntos. El resto de ofertas, se puntuarán mediante las siguiente fórmula:

$$P = \frac{MO * PMAX}{O}$$

Donde,

- P es la puntuación obtenida por la oferta que se valora.
- MO es la mejor oferta presentada (la más baja).
- OV es la oferta a valorar.
- PMAX es la puntuación máxima posible.

Lizitatzaileak **nahitaez** adierazi beharko du, partida independente gisa, Administrazioak jasan beharko duen **Balio Erantsiaren gaineko Zergaren** zenbatekoa. Salbuetsita badago, hori adierazi beharko du.

Oharra: balorazioan ez da BEZa aintzat hartuko.

A.2).- **HOBEKUNTZAK KOSTU GEHIGARRI GABE.**

Udalerriko familia-zaintzaileentzako prestakuntza-jarduerak inongo kosturik gabe bai udala eta famili onuradunentzat.

Larrialdiko berehalako prestakuntza-jarduerak etxean bertan. Mobilizazioak, lekualdatzeak.
(Ordu 1) gutxienez 4 bizileku. 2 puntu

B. Balio-iritzie bidez ebalua daitezkeen irizpideak. 49 PUNTU.

Kontratuaren garapena eta gauzatzea proiektu batean zehaztuko da, eta lizitatzaileek nahitaez aurkeztu beharko dute. Proiektu horrek zerbitzuaren helburuetara, parametro teknikoetara eta operatiboetara egokitzen den baloratuko du. Eman nahi den zerbitzuaren kalitatea baloratuko da.

Proiektuak orrialdekatuta egon beharko du, eta aurkibide bat izan beharko du, ondoren adierazten diren atal edo epigrafe guztiak jasoko dituena, eta, gutxienez, adierazitako atalak jaso beharko ditu.

Aurkibidearekin eta orrialdearekin aurkeztuko da. Gehienez ere 30 orrialde izango ditu, indize eta guzti, Arial 11 letrarekin, 2,5 cm-ko goiko eta beheko marjinarekin eta 2,5 cm-ko ezkerreko marjinarekin eta 2 cm-ko eskuinekoarekin, 1,5 lerroartekoarekin.

Los/las licitadores/as deberán indicar **obligatoriamente,** como partida independiente, el importe del **Impuesto sobre el Valor Añadido** que deba soportar la Administración. Si estuviese exento, deberá indicarlo también.

Nota: el IVA no se tiene en cuenta en la valoración.

A.2).- MEJORAS PROPUESTAS SIN COSTE ADICIONAL.

Actuaciones formativas dirigidas a personas cuidadoras familiares del municipios sin coste para el ayuntamiento y la familia beneficiaria.

Actuaciones formativas inmediatas de urgencia en el propio domicilio. Movilizaciones, traslados.
(1 hora) mínimo de 4 domicilios. **2 puntos**.

B. Criterios evaluables mediante juicios de valor. 49 PUNTOS

El desarrollo y ejecución del contrato se concretará en un proyecto, que obligatoriamente presentará los licitadores. Dicho proyecto valorará la adecuación a los objetivos del servicio, parámetros técnicos y operativos. Se valorará la calidad del servicio que se pretende prestar.

El proyecto deberá ir paginado y deberá contener un índice que recoja cada uno de los apartados o epígrafes que a continuación se señale, y deberá contener como mínimo los apartados señalados.

Se presentará con índice y paginado. Tendrá un máximo de 30 páginas con índice incluido, con letra Arial 11 con margen superior e inferior de 2,5 cm y margen izquierdo 2,5 cm y derecho 2 cm, con un interlineado de 1,5.

B.1. PROPOSAMENAREN BALIO TEKNIKOAK……49 PUNTU	**B.1. VALOR TÉCNICO DE LA PROPUESTA……..…….…. 49 PUNTOS.**
Honela banatu eta baloratuko da:	**Se desglosará y valorará de la siguiente manera:**
B.1.1.- Esku-hartzea etxean garatzeko ezarritako lan antolamendu eta funtzionamendu-metodologia. 17 puntu.	**B.1.1.- Metodología de trabajo, organización y funcionamiento establecido para el desarrollo de la intervención en el domicilio. 17 puntos.**
B.1.2.- Laneko protokoloak 2 puntu.	**B.1.2.- Protocolos de trabajo. 2 puntos.**
B.1.3.- Komunikazio- eta koordinazio-sistemak Gizarte Zerbitzuen Sailarekin, erabiltzaileekin eta senideekin. 9 puntu.	**B.1.3.- Sistemas de comunicación y coordinación con el Departamento de Servicios Sociales, personas usuarias y familiares. 9 puntos.**
B.1.4.- Esku-hartzearen eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko eta hobetzeko jarraipen-prozedura. 10 puntu.	**B.1.4.- Procedimiento de seguimiento de evaluación y mejora de la calidad de la intervención y servicio. 10 puntos.**
B.1.5.- Giza Baliabideak. 11 puntu.	**B.1.5.- Recursos Humanos. 11 puntos.**
B.1.1.- Esku-hartzea etxean garatzeko ezarritako lan-, antolamendu- eta funtzionamendu-metodologia. 17 puntu.	**B.1.1.- Metodología de trabajo, organización y funcionamiento establecido para el desarrollo de la intervención en el domicilio. 17 puntos.**
Zerbitzua martxan jartzeko sistema. Erabiltzaileen ohiko eta presako alta-prozesua. 3 puntu.	Sistema de puesta en marcha del servicio. Proceso de alta ordinaria y urgente de personas usuarias. 3 puntos.
Etxez etxeko laguntzailea esleitzeko aurreikusten diren alderdiak. 2 puntu.	Aspectos que se contemplan para la asignación de la Auxiliar Domiciliaria. 2 puntos.
Etxeko laguntzaileari pertsonari eta eman beharreko zerbitzuari buruz ematen zaion informazioa. Informazioa zehaztea. 3 puntu.	Información que se facilita al/ la auxiliar domiciliaria sobre la persona y el servicio a realizar. Determinar la información. 3 puntos.
Zerbitzua aurkezteko proposamena, nork, nola eta idatziz edukia. 3 puntu.	Propuesta de presentación del servicio, quién, cómo y contenido por escrito. 3 puntos. 3 puntos.
Zerbitzua aldatzea. Aldaketa motak, noiz eta nola gertatzen diren. 2 puntu.	Modificación del servicio. Tipo de modificaciones cuándo y cómo se producen. 2 puntos.
Etxez etxeko laguntzailea aldatzea.	Cambios de la auxiliar a Domicilio.

Erabiltzaileari eta senideei aldaketaren berri emateko prozesua. Jarduera-proposamena, erabiltzaileei ahalik eta laguntzaile-aldaketa gutxien egiteko. 4 puntu.

Proceso de información del cambio a la persona usuaria y a los familiares. Propuesta de actuación con el objetivo de minimizar cambios de auxiliar a las personas usuarias. 4 puntos.

B.1.2.- Protokoloak 2 puntu.

B.1.2.- Protocolos 2 puntos.

- Gorabeheren eta larrialdien aurrean jarduteko protokoloak. 0,5 puntu.

- Protocolos de actuación ante ausencias en el domicilio, incidencias, urgencias. 0,5 puntos.

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langileek edo eta udalerriko beste edozein pertsonak langileei adierazten badio, hauskortasun-, zaurgarritasun- eta babesgabetasun-egoerak hautematen dituztenean jarduteko protokoloak. 0,5 puntu.

- Protocolos de actuación ante la detección de situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y desprotección tanto las trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio como cualquier otra persona del municipio que comunica a la trabajadora del servicio. 0,5 puntos.

- Gatazkak eta ezohiko egoerak konpontzea etxeko laguntzaren erabiltzaileekin, erabiltzaileekin eta zerbitzuaren koordinatzailearekin eta hartu beharreko neurriekin protokoloak. 0,5 puntu.

- Protocolos para la resolución de conflictos y situaciones extraordinarias con las personas usuarias- Trabajadoras de la ayuda a domicilio, personas usuarias-coordinadora del servicio y medidas a adoptar. 0,5 puntos.

- Zerbitzua emateko jardunbide egokiak eta berrikuntza sustatzeko sistema. 0,5 puntu.

- Sistema de promoción de buenas prácticas e innovación contenido, 0,5 puntos.

B.1.3.- Komunikazio- eta koordinazio-sistemak Gizarte Zerbitzuen Sailarekin, erabiltzaileekin eta senideekin. 9 puntu.

B.1.3.- Sistemas de comunicación y coordinación con el Departamento de Servicios Sociales, personas usuarias y familiares. 9 puntos.

Erabili beharreko teknologia, txosten-ereduak, erabiltzaileei eta udaleko gizarte-zerbitzuei emandako zerbitzuen jarraipena.

Tecnología a utilizar, modelos de informes, seguimiento de servicios a las personas usuarias y a los servicios Sociales Municipales.

Informazioa koordinatzeko eta transmititzeko erabilitako euskarri teknologikoak eta dokumentalak proposatzea, honako hauekin:

Propuesta de soportes tecnológicos y documentales empleados en la coordinación y transmisión de la información con:

- Erabiltzaileek eta haien senitartekoek, ordezkariek eta/edo zaintzaileek: 3 puntu.

- Las personas usuarias como con sus familiares, representantes y/o personas cuidadoras. 3 puntos.

- Langileei dagokienez. 3 puntu.

- Zerbitzuko udal-arduradunak, saileko arduraduna eta erreferentziazko gizarte-langileak. 3 puntu.

B.1.4.- Esku-hartzearen eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko eta hobetzeko jarraipen-prozedura. 10 puntu.

Zerbitzuaren ebaluazio jarraitu optimoa, barnekoa zein kanpokoa, egiteko proposatzen den metodologia baloratuko da.

- Esku hartzen duten profesionalen kontrol- eta jarraipen-sistemak zehaztea, bertaratzea, puntualtasuna eta ordutegia betetzea. 2 puntu.

- Artatutako pertsonen gorabeherak jasotzeko sistema, zerbitzuaren helburuen eta zereginen betetze-maila. Fitxa-eredua, ebaluazio-txostenak. 2 puntu.

- Koordinatzailearen eta etxeko laguntzailearen artean aplikatu beharreko gainbegiratze-prozesua: jarraitua eta egoera jakin batzuen aurrean. 1. Ikuskapenaren atalak/edukia zehaztea. 2. Ikuskapena banakakoa eta/edo taldekoa den, egoerak, intentsitatea eta aldizkakotasuna zehaztea. 2 puntu.

- Erabiltzaileei etxez etxeko bisitak egitea. Kontrol- eta jarraipen-fitxen ereduak eta garatuko den esku-hartze planaren eredua zehaztea. 2 puntu.

- Ebaluazio-adierazleen proposamena, gogobetetasun-inkestak (edukia, egiteko modua, arduraduna, maiztasuna), Zumaiako Udalari eman beharreko memoriak, aurkibide-proposamena, edukia, zerbitzuari buruzko balorazioak eta hobekuntza-

- Respecto a su personal trabajador. 3 puntos.

- Los responsables municipales del servicio , responsable del departamento y trabajadoras sociales de referencia. 3 puntos.

B.1.4.- Procedimiento de seguimiento de evaluación y mejora de la calidad de la intervención y servicio. 10 puntos.

Se valorará la metodología que se proponen para una óptima evaluación continuada del servicio, tanto interna como externa.

- Determinar los sistemas de control y seguimiento de las personas profesionales que intervienen, asistencia, puntualidad y cumplimiento del horario. 2 puntos.

- Sistema de recogida de incidencias de las personas atendidas grado de cumplimiento de objetivos y tareas del servicio. Modelo de fichas, informes de evaluación. 2 puntos.

- Proceso de supervisión a aplicar entre coordinadora y auxiliar domiciliaria: continuada y ante determinadas situaciones. 1. Determinar apartados/contenido de la supervisión. 2. Determinar si la supervisión es individual y /o grupal, situaciones, intensidad, periodicidad. 2 puntos.

- Las visitas domiciliarias a personas usuarias. Modelos de fichas de control y seguimiento así como detallar el modelo del plan de intervención que se va a desarrollar. 2 puntos.

- Propuesta de indicadores de evaluación, las encuestas de satisfacción (contenido, forma de realización, personal encargado, frecuencia), las memorias a entregar al ayuntamiento de Zumaia propuesta de índice, contenido, valoraciones sobre el servicio y propuesta

proposamenak, eta lizitatzaileek proposatutakoak, Etxeko Laguntza Zerbitzurako egokitzat jotzen diren beste ebaluazio-bide batzuk. 2 puntu.

de mejoras. y otros medios de evaluación que propuestos por las licitadoras, se consideren adecuados al Servicio de Ayuda a Domicilio. 2 puntos

B.1.5.- Giza baliabideak. 11 puntu.

B.1.5.- Recursos Humanos. 11 puntos.

- Zumaiako etxez etxeko laguntza-zerbitzurako behar diren langileak hautatzeko prozesua. 2 puntu.

- Proceso de selección del personal necesario para el servicio de ayuda a domicilio de Zumaia. 2 puntos.

- Zerbitzuaren koordinatzaileak eta arduradunak langileei arreta eta jarraipena bakarka eta taldean egitea; esleitutako eginkizunak betetzeko zailtasunak, laguntzeko eta eusteko beharra, baja medikoa eta/edo langilea lantokira ez joatea. 2 puntu.

- Atención y seguimiento a las trabajadoras a nivel individual y grupal por parte de la coordinadora-responsable del servicio; dificultades para desempeñar las funciones asignadas, necesidad de apoyo y contención, baja médica y /o ausencia de la trabajadora al lugar del trabajo. 2 puntos.

- Lanpostua hasi aurreko prestakuntza-jardunaren proposamena (langile berri baten aurrean). Edukia eta iraupena**.** 2 puntu.

- Propuesta de actuación formativa previa al inicio del puesto de trabajo de profesionales nuevos. Contenido y duración. 2 puntos.

- Langileei zuzendutako prestakuntza-jarduerak, zerbitzua ematen laguntzen dutenak. Proposatutako etengabeko prestakuntzako ekintzen eta zerbitzuaren kalitatea hobetzearen arteko lotura zuzena baloratuko da. Gai-zerrenda, metodologia, egegutegia, ordutegia, lekua, pertsona-kopurua. 2 puntu.

- Actuaciones formativas dirigidas al personal, que redunden en la prestación del servicio. Se valorará la relación directa de las acciones de formación continua propuestas con la mejora de calidad del servicio. Temario, metodología, calendario, horario, lugar, número de personas. 2 puntos.

- Taldeak gainbegiratzeko saioak etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langileekin koordinatzailearekin batera, gainbegiratzean espezializatutako pertsona baten zuzendaritzapean. Urtean, bi orduko 4 saio langile bakoitzak. 3 puntu

- Sesiones de supervisión grupal con las/los trabajadores del servicio de ayuda a domicilio junto con la persona coordinadora, bajo la dirección de una persona especializada en supervisión. Un total de 4 sesiones anuales de dos horas cada trabajadora. 3 puntos.

EGINBIDEA: Zumaiako Udaleko Alkateak, baldintza teknikoen agiri hau onartu du 2021eko abenduaren 23ko 1317/2021 Alkate Dekretu bidez.	**DILIGENCIA:** El presente Pliego de prescripciones técnicas ha sido aprobado por Decreto de Alcaldía 1317/2021 de fecha 23 de diciembre de 2021.

IDAZKARIA/EL SECRETARIO

GORKA URGOITI AGUIRRE
23/12/2021