IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

## PASAIAKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZU PUBLIKOA EMATEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

### 1.-HELBURUA

Kontratu honen helburua da Pasaiako udalerrian etxez etxeko laguntza-zerbitzu publikoa ematea.

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.

Kontuan izan behar da, kontratazio publikoa arautzen duten lege-xedapenez eta lizitazio-prozesu honetako kontratu-dokumentazio espezifikoaz gain, zerbitzu hau emateko garaian Pasaiako Udalaren etxez etxeko laguntza arautzen duen araudia bete beharko dela.

Ildo horretan, ezartzekoak dira etxez etxeko laguntza zerbitzuaren esparrua arautzekoak diren legezko xedapenak.

### 2. ARAUDI APLIKAGARRIA:

Zerbitzua lizitazio-prozesuko kontratu-dokumentazioaren arabera emango da, eta, besteak beste, honako lege-xedapen hauen arabera:

- Baldintza teknikoen agiria eta baldintza ekonomiko eta 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

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE PASAIA.

### 1.-OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio público de ayuda domiciliaria en el municipio de Pasaia.

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 (Art. 22.1.2.) y que su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

Se ha de tener en cuenta, que, además de las disposiciones legales que rigen la contratación pública y la documentación contractual específica de este proceso de licitación, la prestación de este servicio está sujeta al Reglamento Municipal que regula la ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pasaia.

En este sentido, también serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

### 2. NORMATIVA APLICABLE:

La prestación del servicio se regirá, por la documentación contractual del proceso de licitación, y -entre otras- las siguientes disposiciones legales:

- Pliego de prescripciones técnicas y el pliego de condiciones económico 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.

buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, EAEko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzekoa.
- 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, ELZko zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztapen-irizpide komunei buruzkoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen udal erregelamendua.
- Zerbitzuaren prestazio kontratua.

- 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 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

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, beharrezkoak diren jardueretarako etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestearren.

## 3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciendo ayuda en aquellas actividades o tareas para las que requiere apoyo y que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

## 4.- HELBURUAK.

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

- 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.

- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea, haiek baitira beren zaintza- eta bizitza-planaren protagonistak.

- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den

## 4.- OBJETIVOS.

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.

- 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.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias siendo ellas las protagonistas de su plan de cuidado y vida.

- Sustituir ocasionalmente a la persona

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen premia-egoerak hautematea.
- Erabiltzaileak beren komunitate-ingurunean integratzen laguntzea, isolamendu- eta/edo bazterketa-egoerak saihesteko.
- Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea.
- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- Ordaindu gabeko zainketetan emakumeen eta gizonen artean dagoen aldea murriztea, gizartea zainketa-lana eta genero-berdintasuna onartzen joan dadin.

cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.

- 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.
- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Reducir la brecha existente entre mujeres y hombres en la prestación de cuidados no remunerados, contribuyendo al reconocimiento social del trabajo de cuidados y a la igualdad de mujeres y hombres.

## 5.- ONURADUNAK

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitzeko, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan laguntza-zerbitzua (aldi baterako edo iraunkorra) behar duten pertsonak edo familiak

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera, etxez etxeko laguntza-zerbitzua mendetasun- eta/edo desgaitasun-egoeran dauden pertsonei eta mendetasun-arriskuan daudenei zuzenduta dago.

Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxez etxeko laguntza

## 5.- POBLACIÓN BENEFICIARIA.

Con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía o situación de vulnerabilidad, 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.
En el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y conforme a lo establecido en el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio está dirigido a personas en situación de dependencia y/o discapacidad, y a personas en riesgo de dependencia.

Además podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas

zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko hauskortasun egoeran dauden pertsonak.
- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar bezala zaindu ezin dituzten adingabeak.
- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jarduere-tarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.
- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren kudeatzailearen (kasuaren erreferentea den gizarte-langilea) iritziaren eta irizpidearen arabera, artatuak izan daitezkeen pertsona eta/edo egoera guztiak, baldin eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunak baimentzen badu, eta zerbitzu horretatik arreta jaso dezakeela balioesten bada.

y/o grupos familiares:

- Personas en situación de fragilidad que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el 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/de la gestor/a de caso (Trabajador/a social referente de caso) , y autorizadas por la Responsable de Servicios Sociales, se valoren como apropiadas para recibir la atención desde este servicio.

## 6.- JARDUKETA MOTAK.

Jarduketa hauek sartzen dira zerbitzuan:

1- Elikadurarekin, jantziekin eta etxebizitzaren mantentze-lanekin harremana duten jarduerak:

a) Elikadurarekin loturikoak

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne
- Janaria erostea
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

b) Jantziekin loturikoak:

- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea
- Arropa gainbegiratzea
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea
- Arropa erostea

## 6.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

1- Actividades relacionadas con la alimentación, vestido y mantenimiento de la vivienda:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
- Compra de alimentos
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

b) 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 ropa en el domicilio

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea

c) Etxebizitza mantentzearekin lotura dutenak:

- 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
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra gainbegiratzea eta ateratzea
- Ez da sartzen garbiketa orokor handirik egitea, hala agintzen duen balorazio teknikoa dagoenean izan ezik
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

2- Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, toki batetik bestera mugitzea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk;

a) Mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunerako, gela batetik bestera joateko, eskolarako, garraiorako, eguneko zentroetarako, osasun etxeetara joateko), lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero.

b) Garbitasun pertsonalarekin loturikoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero; azazkalak moztea, bizarra

- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados

c) Relacionadas con el mantenimiento 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
- Limpiar cocina
- Limpiar los cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- No se incluye la realización de grandes limpiezas generales, excepto cuando hay valoración técnica que la prescriba
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

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

a) 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).

b) Relacionadas con la higiene personal:

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de

egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

c) Jatearekin loturikoak:
- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea

d) Jantziekin loturikoak:
- Janzteko eta eranzteko laguntza.
- Eguneroko arropa prestatzea.

3- Jarduera instrumentalak, haien ingurunearekin lotzeko baliagarriak direnak, bereziki komunikatzeko, eta familia ingurunera eta komunitatera hurbiltzeko.

a) Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak.
- Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta bestetara iristen laguntzea.
- Konpainia egitea, paseoak.

b) Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Etxe barruan laguntzea eskariak egiten, gutunak jasotzen, edo gutunen edukia ulertarazten, eta beste.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin edo osasun etxeekin; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

c) Osasunarekin loturikoak

- Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.
- Medikuekin hartutako hitzorduen kontrola eta jarraipena.

d) Zaintzarekin loturikoak.
- Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean

cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

c) Relacionadas con el comer:
- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los elementos utilizados

d) Relacionadas con el vestido:

- Ayuda para vestirse y desvestirse.
- Preparación de la ropa diaria.

3- Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse y acceder al entorno familiar y comunitario.

a) Relacionadas con el acceso al entorno comunitario
- Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.
- Acompañamiento, paseos.

b) 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.

c) Relacionadas 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 médicas.

d) Relacionadas con la guarda.
- En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

suertatzen diren bestelako egitekoak.

del o de la menor.

4- Gizarte-akonpainamenduarekin zerikusia duten jarduerak.

Gizarte-akonpainamenduari esker, erabiltzaileak bere egoera azter dezake, bere autonomia pertsonala mantentzeko edo garatzeko eta gizarteratzeko helburuak zehaztu ditzake (gizarteratzeko akonpainamendua), eta, helburu horiek lortzeko, kasuaren kudeatzailearen laguntza izan dezake, zeinak prozesuan zehar akonpainamendua emango dion (arreta- eta bizitza-plana). Akonpainamendu hori hainbat eratakoa izan daiteke:

a) Instrumentala (informazioa, orientazioa eta bitartekaritza, beste sistema batzuetako baliabideetara eta zerbitzuetara iristeko, baita laguntzarako eta harremanetarako gizarte- eta familiarteko sareetara ere –familia, lagunak, komunitatea–.

b) Emozionala (krisi egoeretan kaltea murriztea, egoerari eustea, emozionalki babestea eta orientazioa eskaintzea…).

c) Hezkuntzakoa (trebetasunak eskuratzea eguneroko bizimodurako oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak eta jarduera aurreratuak egiteko; baita gizartean txertatzeko eta jokabideak aldatzeko ere; ...).

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

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrizanen arabera. Erabiltzaileak eskatutako laguntzaren intentsitatea aldatzeko edo murrizteko ibilbideak proposa daitezke.

5- Zaintzailea ez dagoenerako jarduketak

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

4- Actividades relacionadas con el acompañamiento social.

El acompañamiento social permite a la persona usuaria analizar su situación, explicitar los objetivos en relación al mantenimiento, o al desarrollo de su autonomía personal y a su integración social (acompañamiento para la inserción), y contar, para alcanzarlos con la gestora de caso que le acompañará a lo largo del proceso (Plan de atención y vida). Este acompañamiento podrá ser:

a) Instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas así como a redes socio/familiares de apoyo –familia, amistades, comunidad– y relación).

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

c) Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).

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

El acompañamiento social puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando la intensidad del acompañamiento requerido.

5- Actividades relacionadas con la ausencia de la persona cuidadora

Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la

denean.

persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.

6- Beste arreta-modalitate batzuk, osagarriak edo ezohikoak

6- Otras modalidades de atención complementarias o excepcionales

Egoera berezietan ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduketa batzuk egin daitezke, programaren helburuak betetzearren:

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

a) Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.

a) Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.

b) Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, administrazioko beste sail batzuekin elkarlanean.

b) Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con otros departamentos de la administración.

c) Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, kasuaren kudeatzaileak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen arduradunak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

c) Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la gestora de caso, y que sean expresamente autorizadas por la Responsable de Servicios Sociales.

7- Zerbitzutik kanpoko jarduketak

7- Actuaciones excluidas

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

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

a) Etxebizitza berean bizi diren eta, udal-zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera, onuraduntzat jotzen ez diren pertsonei arreta pertsonala ematea.

a) 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.

b) Etxebizitza berean bizi diren eta onuradunak ez diren pertsonen onurarako bakarrik egiten diren jarduketak.

b) Aquellas actuaciones cuya realización únicamente favorezca a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.

c) Osasun-arloko jarduketak, baldin eta jarduketa horiek egiteko langileen berariazko prestakuntza behar izanez gero, hala nola injekzioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzeren eta eskaren tratamen-duak, berariazko ezagutzak eskatzen dituzten medikazio-hornidurak eta antzekoak.

c) 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.

d) Etxean konponketak egitea: margotzea, etab.

d) Realización de arreglos en el hogar: pintar, etc.

## 8. EZAUGARRIAK.

## 8. CARACTERÍSTICAS.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
**Tel.** 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian emango da, Pasaiako udalerrian.

El servicio de ayuda a domicilio se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Pasaia.

Zerbitzua ematean pertsona ardatz hartzen duen artatze-eredua hartuko da kontuan, eta zaintza-planen bitartez, erabiltzailearekin adostuko dira ordutegia eta zerbitzuaren edukia.

Para la prestación del servicio se tendrá en cuenta el modelo de atención centrado en la persona, y a través del plan de cuidados se acordarán con la persona usuaria el horario y el contenido del servicio.

a) Laguntza emateko egunak

a) Días de atención

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera.

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica.

b) Zerbitzuaren intentsitatea

b) Intensidad del servicio

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Salbuespen gisa, ezarritako ordutegia 4 orduz luza daiteke gehienez ere egunean, balorazio teknikoaren arabera. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera, beharrezkotzat jotzen bada zainketa osagarriak behar direla edota zainketak aldatu egin behar direla, non eta zainketa horiek lagungarriak diren erabiltzailea etxean mantentzeko.

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. Con carácter excepcional, se podrá ampliar el horario establecido hasta un máximo de 4 horas diarias, en función de la valoración técnica. 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.

**Orduak 15 minutu baino gutxiagokoak ez diren tarteetan banatuko dira, eta sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du. Fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lanean egindako denborari dagokio.**

**Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos, y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.**

c) Laguntzaren ordutegiak

c) Horarios de atención

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

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente **de 7:00 a 22:00 horas.**

Salbuespen gisa, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

Con carácter excepcional, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal

- En la prestación de apoyo personal, el

teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak 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.

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

## 9. ANTOLAKETA

### A- Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak.

Etxez etxeko Laguntza programaren garapena dela-eta, Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak hauek dira:

- Arautzeko lanak egitea.
- Lehen diren baliabideak koordinatzea, finantziazioari begira.
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
- Udalerriko beharrak hautematea.
- Zerbitzu eskarietan agertzen diren beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Artatzen ez den eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
- Erabiltzailearen diru-ekarpena zehaztea.
- Zerbitzu eskariei buruzko ebazpenak egitea, eta zerbitzuak izendatzea.

- Enpresarekin batera diseinua eta plangintza egitea, erabiltzaileari zer zerbitzu eskainiko zaion, zein izango den maiztasuna eta zein ordutegia jasotzeko.
- Kasuaren arduradunaren bidez, jarraian aipatzen den informazioa ematea erakunde esleipendunari:

    - Datu pertsonalak eta erabiltzaileen espediente zenbakia.
    - Altaren data.
    - Bajaren data.
    - Aldi baterako etetearen data.
    - Zerbitzuaren maiztasunean eta ezarritako zerbitzuen eginkizunetan aldaketak (murrizketak eta zabalkuntzak) egitea.

## 9. ORGANIZACIÓN

### A- Competencias del Departamento de Acción Social.

El Departamento de Acción Social ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar conjuntamente con la empresa, el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Asignar y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del caso la siguiente información:

    - Los datos personales y el número de expediente de los/las usuarios/as del mismo.
    - Fecha del alta.
    - Fecha de baja.
    - Fecha de la suspensión temporal.
    - Las modificaciones ( reducciones o ampliaciones ) en la intensidad de cobertura del servicio y en las

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

- Kasuan kasuko zerbitzuaren orduen batura, maiztasuna eta ordutegi zehatza.
- Zerbitzua dela-eta, enpresa esleipendunak antolatzen duen ordutegiaren banaketa onartzea edo baztertzea.

- Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskaera egitea, udaleko langile teknikoak egokitzat jotzen duen guztietan, zerbitzuaren hobe beharrez denean.

- Kontratuaren erakunde esleipendunari ezarritako prezioa ordaintzea.
- Kontratuaren helburua betetzeko behar adina laguntza ematea.

- Erakunde esleipendunari jakinaraztea etxez etxeko zerbitzuari buruzko udal-akordioak, zerbitzuarentzat eragingarriak izan baitaitezke.

- Udaleko langile teknikoak arduratuko dira kontratua gainbegiratzeaz, eta zerbitzua egokia eta eraginkorra izan dadin argibideak emango dituzte.

- Enpresaren erabiltzaileen banakako barruko fitxak ikusteko aukera izatea.
- Udaleko langile teknikoek erakunde esleipendunaren arduradunekin eta/edo beste profesional batzuekin batera, aldian-aldian bilerak antolatuko dituzte, jarraipenerako beste tresna batzuez gain, zerbitzuari buruzko informazio, kudeatze-lan eta antolamenduaren berri izateko, eta jarduketen koordinazio-lana egiteko.
- Oro har, egun indarrean dagoen legeriaren arabera, administrazio kontratatzailearen eskubideez baliatzea, enpresa esleipendunak ematen dituen zerbitzuen ikuskapenari eta zaintzari dagokionez.

tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria

- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.

- Abonar a la entidad adjudicataria del contrato el precio estipulado.
- Prestar la colaboración necesaria para el cumplimiento de la prestación objeto del contrato.
- Notificar a la entidad adjudicataria aquellos acuerdos municipales que se produzcan sobre el servicio de ayuda domiciliaria y puedan afectar a la prestación.
- La inspección del contrato corresponderá al Ayuntamiento, a través de su personal técnico, quien dictará las instrucciones necesarias para la normal y eficaz realización del mismo.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.
- Promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los responsables y/o otros profesionales de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio, y coordinar las actuaciones.

- En general, ejercer cuantos derechos otorga la legislación vigente a la administración contratante, en orden a la inspección y vigilancia de los servicios prestados con arreglo al contrato con la empresa adjudicataria.

**Aipatutako eskumenetako bat bera ere ez zaio Gizarte Ekintza Sailekoa ez den beste**

**Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada**

**langileren bati egotziko, ez eskuordetuko, ez emango.**

**B- Enpresa esleipendunaren betebehar teknikoak.**

1- Enpresako langileriari dagokionez.

Enpresa esleipendunak behar adina giza baliabide jarriko ditu zerbitzua egoki emateko, eta bermatu egingo du bi sexuetako langileak dituela erabiltzaileek ezartzen dituzten lehentasunei begira. 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 litekeenetik.

- Teknikari arduraduna: Langile bat izendatuta egongo da, eta jarraian aipatzen dituen funtzioak betetzeko gaitasuna izango du:
  - Etxez etxeko laguntzaileek egiten dituzten lanen koordinazio- eta gainbegiratze-lanak.
  - Ordezkapenen antolamendua eta kudeaketa.
  - Zerbitzuen atxikipen zehatza, udaleko teknikarien aginpideei jarraikiz (artatze-lan zuzenak egingo dituzten lagunen ezaugarriak; ordutegiak; egitekoak).
  - Ahalik eta erarik egokienean haien artean antolatzea zerbitzuak, eta bakoitzari zein etxetara egokitzen zaion zehaztea.
  - Parteak eta gertakariei buruzko komunikazioak.
  - Atxikitako kasuak baloratzea eta gainbegiratzea, haien kalitatea bermatzeko, kontuan hartuta zerbitzuaren kalitateak lotura estua duela pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioarekin.

  - Aldian aldiko harreman zuzena izatea udaleko arduradun teknikoekin.

**a otra entidad diferente del Departamento de Acción Social que las ejercerá a través de su personal.**

**B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.**

1- En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios, garantizando la disposición de personal de ambos sexos para poder atender a la preferencia expresada por las personas usuarias, 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.

- Técnico/a responsable: figurará una persona con la cualificación suficiente para realizar funciones de:
  - Coordinación y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias.
  - Planificación y gestión de las sustituciones.
  - Adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del/ de la técnico/a municipal (perfil de personas de atención directa, horarios, tareas).
  - Organización de los servicios y los traslados entre ellos de forma más óptima.

  - Partes y comunicación de incidencias.
  - Valoración y supervisión de los casos adscritos, de forma que se garantice la calidad del mismo, teniendo en cuenta que la calidad del servicio está intrínsecamente relacionada con la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.

  - Contacto periódico directo con responsables técnicos municipales.

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

- Lan administrariaz eta telefonoaren arretaz arduratzen den langilea.
- Unean uneko eskaerari erantzuteko adina etxez etxeko laguntzaile izatea. Nolanahi ere, eta irizpen teknikoaren arabera, enpresak zerbitzua bermatuko du, eta genero-arrazoiengatik dauden eskaerei erantzungo die.

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

- Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duten langileak prestatzeaz (pertsona ardatz hartzen duen ereduari buruzko prestakuntza, sentsibilizazioak, birziklatze profesionala, euskara eta abar.). Kontratuak irauten duen bitartean, urtero aurkeztu beharko du prestakuntza-planaren proposamena, Udalak balorazioa egin dezan eta onar dezan, eta horiek eginda, egikaritzeko txostena egin dezan.

- Enpresa kontratista arduratuko da garatzen dituen lanen eta eginkizunen kalitate teknikoaz eta emandako prestazio eta zerbitzuen kalitateaz. Ildo horretan, gogorarazi nahi da zerbitzuaren kalitateak lotura estua duela pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioarekin.
- **Erakunde esleipendunak bermatu egin beharko du zerbitzua EAEko bi hizkuntza ofizialetan ematea.**

- Euskarari dagokionez, erakunde esleipendunak baldintza agiri administratiboan jasotako hizkuntza baldintzak beteko ditu.

- Figura administrativa y de atención telefónica.
- El equipo de trabajadores y trabajadoras domiciliarias necesarias para atender la demanda en cada momento. En todo caso y bajo prescripción técnica la empresa garantizará la prestación del servicio atendiendo a las demandas por razón de género.
- Los profesionales y trabajadores de la empresa contratista deberán de contar con la formación y títulos competentes en esa materia según marque la legislación vigente.
- La empresa contratista preparará profesional y técnicamente a sus trabajadoras en materias propias del servicio que deben prestar (formación sobre el modelo de atención centrada en la persona, sensibilizaciones, reciclaje profesional, euskera etc.). Teniendo que presentar anualmente y durante la vigencia del contrato, la propuesta del plan de formación para su valoración y aprobación por parte del ayuntamiento y una vez realizado posterior informe de ejecución.

- La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. En este sentido, se recuerda que la calidad del servicio está intrínsecamente relacionada con la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.
- **La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la CAPV.**

- Con respecto al euskera la entidad adjudicataria deberá cumplir con los requisitos lingüísticos que se recogen e el pliego administrativo.

2- Ekipamendu, material eta euskarri teknikoei dagokienez:

Esleipendun gertatzen den enpresak lokal edo bulego bat jarri beharko du erabiltzaileen eskura, Pasaiako udalerrian, administrazio-eginkizunak betetzeko eta bulego profesionalak eta udaletik kudeatzen diren laguntza teknikoak

2- En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:

La empresa que resulte adjudicataria deberá poner a disposición de las personas usuarias, un local u oficina en el municipio de Pasaia en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos

jasotzen dituen biltegia kokatzeko. Biltegi horrek 25 m2-ko gutxieneko azalera izango du. Hori guztia kontratua gauzatzen hastean egiaztatuko da.

profesionales y el almacén donde se recojan las ayudas técnicas que se gestionan desde el ayuntamiento. Este almacén tendrá una superficie mínima de 25 $m^2$ Todo ello se verificará al inicio de la ejecución del contrato.

Aurrez aurreko arreta zerbitzua eskainiko du, gutxienez, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 14:30era, horren bidez zerbitzuaren langileak artatu eta udal teknikariekin harreman arina eta egokia bermatze aldera, hala nola, erabiltzaileekin eta horien familiartekoekin komunikazio eta harreman zuzen eta pertsonala bermatzeko.

La atención presencial en la misma será de lunes a viernes de 8:00 a 14:30, con el fin de atender al personal auxiliar del servicio, de mantener una relación fluida y adecuada con las técnicos 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.

Enpresa esleipendunak nahikoa ekipo eta programa informatiko jarriko ditu, zerbitzua egoki kudeatzen dela bermatzeko.

La empresa adjudicataria deberá disponer de equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de esta prestación.

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

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

Enpresa esleipendunak zerbitzua ematen ari den bitartean gerta litezkeen larrialdiko edo estualdiko egoera guzti-guztien berri eman beharko dio kasuaren arduradunari.

La empresa adjudicataria deberá comunicar todas las situaciones de urgencia/emergencia que se puedan generar durante la prestación del servicio a la persona responsable del caso.

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

El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de ropa y calzado adecuado a la naturaleza del servicio a prestar.

Aipatutako materialez gain, zerbitzua emango duen erakundeak erabiltzaileak arretaz artatzeko beharrezkotzat jotzen duen materiala izango du eskura.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención las personas usuarias de la entidad prestataria.

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua ematen duen erakundeak jarraian aipatzen diren agiri eta euskarriak izango ditu, eta Gizarte Ekintza Sailak uneoro izango du horiek eskuratzeko eskubidea.

- Fitxategi bat, bertan erregistra daitezen banan-banan etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta teknikoak:
  - Identifikazioa.
  - Espediente-zenbakia.
  - Eskaera-data.

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

- Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:
  - Identificación.
  - Número de expediente.

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

- Zerbitzua ematen hasten den eguneko data.
- Zerbitzu mota.
- Zerbitzuko eginkizunak zein intentsitaterekin ematen diren.
- Zerbitzua ematean gertatzen diren aldaketak.
- Zerbitzua ematean gertatzen diren jazoerak.
- Erabiltzailearen egoeraren aldaketa.
- Kasuaren udaleko arduradunei egindako komunikazioak.
- Egindako jarraipenak.
- Zerbitzuaren amaieraren data.

- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicios.
- Prestación del servicio.
- Intensidad de las tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicios.
- Incidencias producidas en la prestación del servicios.
- Cambios en la situación de las personas usuarias
- Comunicaciones realizadas al personal municipal responsable del caso.
- Seguimientos realizados
- Fecha finalización de la prestación.

- Iradokizunen liburua.
- Erreklamazioen liburua.
- Ahoz eta idatziz egokitutako informatika-euskarriak, hizkuntza errazean jarriak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertzeko modukoak, betiere, erabiltzaileari informazioa emateko eskubidea bermatze aldera.
- Barruko informazioa (gertakariak, ordutegiaren kontrola, jarduerak, eta abar.) zabaltzeko dokumentuak.

- Prozeduren fitxa bat, bertan zehazten direla arreta zuzeneko eredu zehatzak, prozedurak eta etxez etxeko laguntza egokia emateko jarduteko moduak.

- Un libro de sugerencias.
- Un libro de reclamaciones
- Soportes informativos adaptados 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 a la persona usuaria.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividades, etc.).
- Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

3- Zerbitzua emateari dagokionez:

Irizpide hauek betetzea ezinbestekoa da:

3.1. Gertutasuna: laguntzaileari zerbitzua esleitzen zaionean, ahaleginak egingo dira etxebizitzetarako joan-etorriak urruti egon ez daitezen. Hala eta guztiz ere, zerbitzuen arteko joan-etorrietako denbora ez da sartuta egongo udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko estimatu duten denboraren barruan. **Alegia, erreferentziazkoa den ordubeteko denbora-unitatea zerbitzua emateko erabiliko da oso-osorik. Adibidez: ordubeteko zerbitzuak, aurreko edo ondorengo zerbitzuetarako denborarik kendu gabe.**

3- En relación a la prestación del servicio:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

3.1. Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible. En todo caso, los desplazamientos entre servicios no están incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. **Es decir, que la unidad de tiempo de referencia deberá dedicarse íntegramente a la prestación del servicio. Ejemplo: servicios de 1 hora, 1 hora en la prestación del servicio sin que se pueda descontarse ningún tiempo de traslado para servicios anteriores o posteriores.**

3.2. Txandaketa: ahaleginak egingo dira erabiltzaileari izendatutako laguntzailea ez aldatzeko; eta, halaber, zerbitzua ematen den ordutegian ahalik eta aldaketarik txikienak egiteko.

3.3. Isilpekotasuna: antolamenduari eta alderdi teknikoei dagokienez, enpresa esleipendunak neurriak hartuko ditu erabiltzaileei buruzko isilpekotasuna eta intimitatea bermatzeko.

3.4. Intimitatea: oro har, erakunde esleipenduneko etxez etxeko laguntzaileak edo enplegatu profesionalak ezin izango dira erabiltzailearen etxebizitzan sartu etxeko titularraren baimenik gabe.

3.5. Egokitasuna: laguntzailea izendatzen denean, egiaztatu egin beharko da erabiltzailearen artean eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik. Erabiltzaileak laguntzailea zein generotakoa nahi duen, kasu egingo zaio horri.

3.6. Pertsonalizazioa: zerbitzu bakoitza pertsonalizatu egin beharko da, pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioaren arabera.

4.- Zerbitzua abian jartzeari dagokionez:

4.1. Zerbitzuen hasiera.

Etxean bisita egingo dute Udaleko kasuaren arduradunak eta enpresako teknikari arduradunak, erabiltzailearekin eta/edo familiarekin batera balora dezaten erabiltzaileak zein behar duen, eta lanketa bat egin dezaten eginkizun, ordutegi, erabiltzailearen nahi, maiztasun eta gainerako gaiei buruz.

Etxean bisita egin eta gero, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko altaren eskaera jasoko du, eta bertan zehaztuko dira eginkizunak, denboraldiak, ordutegiak eta gainerako informazio eta datuak, zerbitzuari alta emateko eta laguntzailerik egokiena izendatzeko.

Alta emateko agindua jasotzen duenetik 7 egunetara eman beharko du alta erakunde esleipendunak. Kasuak larriak direnean, 24 ordutan emango du alta.

3.2. Rotación: evitar que se produzcan cambios en el personal auxiliar asignado a una persona usuaria, y que se den los mínimos cambios sustanciales en el horario de prestación del servicio.

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

3.4. Intimidad: Como norma general los/as auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro /a empleado/a profesional de la entidad adjudicataria no podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin autorización del/la titular del mismo.

3.5. Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar. Asimismo, se atenderá a la preferencia de género del auxiliar por parte de la persona usuaria.

3.6. Personalización: cada servicio deberá ser personalizado en función de la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.

4.-En relación a la puesta en marcha del servicio:

4.1. Inicio del servicio:

Se realizará una visita domiciliaria conjunta entre el/la responsable de caso del Ayuntamiento y el/la técnico/a responsable de la empresa, para poder valorar y acordar con la usuario/a y/o familia la necesidad, las tareas, los horarios, el deseo de la persona, la intensidad ,etc.

Tras la visita domiciliaria, la empresa adjudicataria recibirá la solicitud del alta de la prestación donde se especificarán las tareas, periodos, horarios y todo tipo de información, y 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 7 días hábiles desde la recepción del orden de alta. En los casos considerados

IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
Tel. 943 004320
gizartekintza@pasaia.net

4.2. Zerbitzuen jarraipena.

Zerbitzuaren enpresa esleipendunak zerbitzu bakoitzaren jarraipen estua egin beharko du, besteak beste, agiri tekniko honen 3. atalean jasotako irizpideak betetzen direla bermatzeko. Gainera, Gizarte Ekintza Sailaren eta enpresa esleipendunaren artean etengabeko komunikazio eta koordinaziorako ildo bat ezarriko da, jarraipen horren itzulketa egiteko.

Ildo beretik, enpresak jarraipen hori dagokion aplikazio informatikora irauliko du. Aplikazio horretara Gizarte Ekintza Sailak edozein unetan jo ahal izango du.

5.- Kontrola eta ebaluazioa

Enpresa esleipenduna behartuta egongo da kasuaren arduradun denari zerbitzuko gertakarien eta gatazken berri ematera, eta beharren arabera, zerbitzuak murrizterik edo zabaltzerik behar ote duen jakinaraztera. Hilero helaraziko ditu hilean jasotzen diren kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta gertakariak, eta baita emandako erantzunaren laburpen bat ere.

Erakunde esleipendunaren ardura izango da hilero honako datu hauek aurkeztea: zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa, hileko ordu-kopurua, emandako arreta-motaren arabera, eta erabiltzaile bakoitzaren zenbatekoa, BEZaren zenbatekoa xehatuta. Horretarako, kontuan hartu beharko dira aplikatu beharreko araudian jasotako baldintzak, eta zehazki, indarrean dagoen udal-ordenantzan jasotakoa.

Enpresa esleipendunak urtean behin, gutxienez, zerbitzua ematen ari den etxebizitzetako balorazioa egingo du. Horrenbestez, urtez urte, dagokion txostenean jasoko ditu egindako ikuskapenen laburpena, data eta guzti, eta txosten edo azterlan bat, artatutako etxebizitza guztiak barne hartzen dituena.

urgentes estará obligada a dar el alta a las 24 horas.

4.2. Seguimiento de los servicios:

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar un seguimiento estrecho de cada uno de los servicios para garantizar, entre otras cuestiones, el cumplimiento de los criterios recogidos en el apartado 3 de este pliego técnico. Además, se establecerá una linea de comunicación y coordinación continua entre el Departamento de Acción Social y la empresa adjudicataria para realizar una devolución de dicho seguimiento.

En este mismo sentido, la empresa volcará dicho seguimiento en la aplicación informática correspondiente a la que tendrá acceso en todo momento el Departamento de Acción Social.

5.-Control y evaluación

La empresa adjudicataria estará obligada a informar al responsable de caso sobre las incidencias que supongan una alteración del servicio, conflictos, necesidades de ampliación o reducción, etc. de forma mensual proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de las respuestas proporcionadas.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe de la misma por persona usuaria, desglosado el importe del IVA. Para ello, se deberán tener en cuenta los requisitos recogidos tanto en la normativa aplicable, y en concreto, lo recogido en la ordenanza municipal vigente.

La empresa adjudicataria deberá realizar al menos una vez al año, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio. Por tanto, cada año, en el informe correspondiente, deberá constar el resumen de las inspecciones realizadas, haciendo constar las fechas; y un informe-estudio que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuko zerbitzu teknikoek zerbitzuei buruz eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatzera behartuta dago erakunde esleipenduna.

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.