ARETXABALETAKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO DE ARETXABALETA

AURKIBIDEA

ÍNDICE

1.- KONTRATUAREN XEDEA		**1.- OBJETO DEL CONTRATO**
2.- ARAUDI APLIKAGARRIA		**2.- NORMATIVA APLICABLE**
3.- DEFINIZIOA		**3.- DEFINICIÓN**
4.-ZERBITZUAREN EDUKIA		**4.- CONTENIDO DEL SERVICIO**
4.1.- Onuradunak		4.1.- Población beneficiaria
4.2.- Barne hartutako prestazioak		4.2.- Prestaciones incluidas
4.3.- Kanpoan geratzen diren zerbitzuak		4.3.- Prestaciones excluidas
5.- ZERBITZUA GAUZATZEKO BALDINTZAK		**5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN**
6.- ZERBITZUAREN KONTROLA ETA EBALUAZIOA		**6.- CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO**
7.- ANTOLAKETA		**7.- ORGANIZACIÓN**
7.1.- Gizarte Zerbitzuetako eskumenak		7.1.-Competencias del Departamento de Servicios Sociales
7.2.- Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak		7.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.
8.- BERDINTASUN BALDINTZAK		**8.- REQUISITOS DE IGUALDAD**
9.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK		**9.- OBLIGACIONES LINGÜISTICAS**

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza agiri honen xedea da Aretxabaletako ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA zerbitzu publikoa adjudikatzeko baldintza teknikoak finkatzea.

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.

2.- ARAUDI APLIKAGARRIA

Gizarte Zerbitzuen arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira, etxez etxeko laguntza zerbitzuan eta, bereziki, mendekotasunaren eta etxeko laguntzaren arlokoak:

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de condiciones es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación del servicio público de AYUDA A DOMICILIO de Aretxabaleta.

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 (artículo. 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.

2.- NORMATIVA APLICABLE

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios sociales y, especialmente, las pertenecientes al ámbito de la atención a la dependencia y la atención domiciliaria:

• 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. • 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. • 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa. • 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoak, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzeko. • Etxez etxeko laguntza Zerbitzua arautzeko indarrean udal erregelamendua. **3.- DEFINIZIOA** Etxe etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala eskaintzen zaio, etxean moldatzeko eta beren	• Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas. • 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. • Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres. • Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. • Reglamento Municipal vigente regulador del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio. **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, ofreciéndole 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.

komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

4.- ZERBITZUAREN EDUKIA

4.1.- ONURADUNAK

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonei zuzenduta dago.
Oro har, zerbitzu honen erabiltzaileen profila bat etorriko da autonomia galdu dutelako edo galtzeko arriskua dutelako eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan edo ohiko bizilekuan bizitzen jarraitzeko jarduera instrumentaletan aldi baterako esku hartzea eskatzen duten pertsona eta/edo familia-taldeen profilarekin.
Berariaz, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileak izan daitezke:

- Beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 60 urtetik gorako pertsonak.
- Mendetasun-egoeran, desgaitasun-egoeran edo autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten pertsonak.
- Behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten eta, beraz, gizarte-babesgabetasuneko egoeran edo arriskuan egon daitezkeen familiak dituzten adingabeak.
- Familia-taldeak edo gehiegizko kargak, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoak eragindako arazoak dituzten pertsonak, baldin eta gizarte-babesgabetasuneko egoeran edo arriskuan badaude, gizarte-

4.- CONTENIDO DEL SERVICIO

4.1.- POBLACION BENEFICIARIA

El servicio de ayuda a domicilio está dirigido a personas en situación o riesgo de exclusión social.
Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida o riesgo de pérdida de autonomía la intervención temporal o permanenete de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana o de las actividades instrumentales para continuar residiendo en su domicilio habitual.
Con carácter específico podrán ser personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio:

- Las personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal.
- Las personas en situación de dependencia, en situación de discapacidad o con dificultades en su autonomía personal.
- Las personas menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren y que por lo tanto puedan encontrarse en situación o riesgo de desprotección social.
- Los grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica que se puedan encontrar en situación o riesgo de desprotección

bazterketako egoeran edo arriskuan badaude, eta duten adina badute.

4.2.- BARNE HARTUTAKO PRESTAZIOAK

4.2.1.- INFORMAZIOA:
Erabiltzaileei denbora eta modu egokian eskubideak eta zerbitzua behar bezala ezagutzeko aukera ematea.

4.2.2.- JARRAIPENAREN BALORAZIOA:
Arreta pertsonalizatuko planaren aldizkako ebaluazioak egitea.

4.2.3.- ETXEKO ARRETA:
Prestazioa horren bidez, pertsonek laguntza jasotzen dute, partzialki edo osorik, eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, bereziki, elikadurarekin, jantziekin eta bizitza garatzen duten etxebizitzako instalazioen mantentze-lanekin lotutako zereginak egiteko; eta, hala badagokio, jarduera horien antolaketa errazteko, baita horiek egiteko behar diren trebetasunetan trebatzeko ere.

ELIKADURArekin lotutakoak
- Otorduak planifikatzea eta prestatzea, erabilitako elementuen garbiketa eta bilketa barne.
- Elikagaiak erostea.
- Erabilitako tresnak garbitu eta lehortzea.

JANTZIEKIN lotutakoak
- Etxean arropa garbitzea
- Arropa zintzilikatzea lehortu dadin
- Arroparen errepasoa
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Etxean arropa lisatzea eta tolestea

social, en situación o riesgo de exclusión social, tengan la edad que tengan.

4.2.- PRESTACIONES INCLUIDAS

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

4.2.2.- VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO:
Realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada.

4.2.3.- ATENCIÓN DOMÉSTICA:
Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular en tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

Relacionadas con la **ALIMENTACIÓN**
- Planificación y preparación de comidas incluído limpieza y recogida de elementos utilizados.
- Compra de alimentos.
- Limpieza y secado de utensilios utilizados.

Relacionadas con el **VESTIDO**
- Lavado de ropa en el domicilio
- Colgado de ropa para que se seque
- Repaso de ropa
- Ordenación y guardado de la ropa
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio

- Arropa erostea
- Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea

ETXEBIZITZAKO INSTALAZIOEN MANTENTZE-LANAK, GARBIKETAREKIN lotutakoak

- Etxea txukuntzea
- Gainazalak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zoruak garbitzea eta xurgailua pasatzea
- Gortinak eta leihoak irekitzea, aireztatzea.
- Bainugela garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra gainbegiratzea eta jaistea
- Garbiketa zabala hasi aurretik
- Ohea egitea, oheko arropa aldatzea eta arropa zikina kentzea

4.2.4.- ARRETA PERTSONALA:

Prestazio horren bidez, erabiltzaileek laguntza jasotzen dute, partzialki edo osorik, honako hauek egiteko:

Norberaren zaintzarako beharrezkoak diren eguneroko bizitzarako **OINARRIZKO JARDUERAK**, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, lekualdatzeko, jateko edo oinarrizko beste funtzio batzuetarako.

INGURUNEKO MUGIKORTASUNAREKIN ETA GARAPENAREKIN lotutakoak:

- Altxatzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza

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

Relacionadas con la **LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA**

- Poner la casa en orden
- 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 cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- Limpieza general previa al inicio del servicio
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

4.2.4.- ATENCIÓN PERSONAL:

Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

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

Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera

ematea, laguntza teknikoak erabiliz egonez gero. - Etxe barruan eta kanpoan ibiltzen laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz (bainugelara laguntzea, gelen arteko joan-etorria, ikastetxeetara joatea, garraiora, eguneko zentroetara, osasun-zentroetara). HIGIENE PERTSONALAREKIN lotutakoa: - Garbitasun eta higiene pertsonala (besteak beste, laguntza teknikoak erabiltzea, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, aho-higienea eta arropa aldatzea). JATEARI lotutakoak: - Jateko eta edateko laguntza - Janaria berotzea - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea JANTZIAREKIN lotutakoak: - Janzteko eta eranzteko laguntza - Eguneroko arropa prestatzea Inguruarekin lotzen dituzten **JARDUERA INSTRUMENTALAK**, batez ere, komunikatzeko (telefonoa erabili edo gutun bat idatzi) eta familia eta komunitate-ingurunean sartzeko. INGURUNE KOMUNITARIORAKO SARBIDEAREKIN lotutakoak: - Haurtzaindegietan, ikastetxeetan, garraioetan, eguneko zentroetan, osasun zentroetan, komunitate ekipamenduetan etabarretan sartzea erraztea.		(acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud). Relacionados con la HIGIENE PERSONAL: - Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa). Relacionadas con el COMER: - Ayuda para comer y beber - Calentar la comida - Limpiar y recoger los elementos utilizados Relacionadas con el VESTIDO: - Ayuda para vestirse y desvestirse - Preparación de la ropa diaria **ACTIVIDADES INSTRUMENTALES** que las vinculan con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO: - Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios….. Relacionados con el ACCESO A LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO: - Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas….

INGURUNEAREKIKO KOMUNIKAZIORAKO SARBIDEAREKIN lotutakoak: - Etxe barruan laguntza ematea eskaerak formalizatzeko, gutunak jasotzeko, gutunak azaltzeko eta abar. - Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun-erakundeekin, errekurtsoak izapidetzea… OSASUNA MANTENTZEAREKIN lotutakoak: - Medikuak adierazitako ahozko medikazioaren erosketa, kontrola eta jarraipena. - Hitzordu medikoen kontrola eta jarraipena. ZAINTZAREKIN lotutakoak: - Adingabeekiko zerbitzuetan, komunitate-inguruneko laguntza-zerbitzuetan eta adingabearen zaintza betetzean behar diren zeregin guztietan. *<u>4.2.5.- GIZARTE-LAGUNTZA:</u>* Gizarte zerbitzuak modu egiazkoagoan eta bereizgarriagoan ematea. Horren arabera, pertsonak, profesional kualifikatu batekin elkarreraginean, laguntza-harreman batean parte hartzen du, bere garapen autonomoa eta gizarteratzea hobetzen laguntzeko. Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera kontrastatzeko, bere autonomia pertsonala mantentzearekin edo garatzearekin lotutako helburuak eta gizarteratzea (gizarteratzeko laguntza) esplizitatzeko eta, horiek lortzeko, prozesu batean zehar laguntza eskaintzeko gai		- Facilitar la comunicación con entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos…. Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD: - Compra, administración, control y seguimiento de la medicación oral, señalada por su médico/a de familia. - Control y seguimiento de las citas médicas. Relacionadas con la GUARDA: - En los servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitarioa y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor. *<u>4.2.5.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL:</u>* Prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificada, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social. Permite a la persona usuaria contrastar su situación con el mantenimiento y desarrollo de la autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo: a) Instrumental: Información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas así como a redes socio-familiares de apoyo y relación.

izango den erreferentziazko pertsona bat izateko:

a) Instrumentala: Informazioa, orientazioa eta bitartekaritza beste sistema batzuetako baliabide eta zerbitzuetara iristeko, bai eta laguntzeko sare soziofamiliarretara.
b) Emozionala: Kaltea murriztea, eustea, euskarri emozionala eta orientazioa krisi-egoeratan….
c) Hezitzailea: Trebetasunak eskuratzea eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak eta aurreratuak egiteko, gizarteratzeko, jarrerak aldatzeko…
d) Harremanak: Entzute aktiboa, harreman sozialak eta/edo pertsonalak izateko edo ezartzeko trebetasunak eskuratzea, harremanak ezartzeko aukerak sortzea.

4.2.6.- Bestelako jarduera OSAGARRIAK EDO SALBUESPENEKOAK:

- 24 ordu urtean, higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeetan talka-garbiketa orokorrak egiteko.
- Inguruabar bereziak kontutan hartuta, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Zerbitzuetako batzordeak berariaz baimenduta.

4.2.7.- NAHITAEZKO JARDUERAK KASU GUZTIETAN:

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….

4.2.6.- ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:

- 24 horas anuales para limpiezas generales de choque en domicilios con graves problemas de higiene y salubridad.
- Atendiendo a circunstancias especiales
  podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta del/a Trabajador/a Social y que sean expresamente autorizadas por el Departamento de Servicios Sociales.

4.2.7.- ACTUACIONES OBLIGATORIAS EN TODOS LOS CASOS:

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

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

4.3.- <u>KANPOAN GERATZEN DIREN PRESTAZIOAK</u>

Honako jarduera hauek etxeko laguntza zerbitzutik kanpo geratzen dira:

- Etxebizitza berean bizi diren eta udal-zerbitzu teknikoen balorazioagatik onuraduntzat hartzen ez diren beste pertsona batzuei arreta pertsonala ematea.
- Etxean bizi diren eta onuraduntzat jotzen ez diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko laguntza-jarduerak.
- Osasun arloko jarduerak, prestakuntza espezifikoa behar dutenak, hala nola injekzioak jartzea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, ezagutza espezifikoak eskatzen dituzten medikazio-hornidurak eta antzeko beste batzuk.
- Konponketa garrantzitsuak egitea etxean: margotzea, etabar
- Konpainia eta ibilaldiak

5.- <u>GAUZATZEKO BALDINTZAK</u>

<u>5.1.- EGOERA OROKORRA:</u>

a) Etxez etxeko laguntza-zerbitzua onuradunen edo familiaren etxeetan emango da, Aretxabaletako udal-

4.3.- <u>PRESTACIONES EXCLUIDAS</u>

Se consideran actuaciones excluídas del servicio de ayuda a domicilio 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 habitan en el domicilio y no se consideren beneficiarias.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar….
- Compañía y paseo

5.- <u>CONDICIONES DE EJECUCIÓN</u>

<u>5.1.- SITUACIÓN GENERAL:</u>

a) El servicio de Ayuda a domicilio se prestará en los domicilios particulares propios o de la familia, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Aretxabaleta. (incluídos los casos de rotación familiar).
b) El horario de servicio será flexible y diurno de 8:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 14:00 los sábados (excepto festivos).

mugartean (familia-txandaketako kasuak barne). b) Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa izango da, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 22:00etara eta larunbatetan 8:00etatik 14:00etara (jaiegunetan izan ezik). Zerbitzu mugatua eman ahal izango da asteburuetan eta jaiegunetan, familiaren edo gizartearen laguntzarik ez duten pertsonei, balorazio teknikoaren arabera. Prezioari dagokionez, larunbata laneguntzat hartuko da, eta jaieguntzat igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki halakotzat jotakoak hartuko dira. c) Erakunde esleipendunak, alta jakinarazi ondoren, 7 egun balioduneko epea izango du zerbitzuari hasiera emateko, alta-agindua jasotzen duenetik zenbatzen hasita. Presakotzat jotzen diren Erabilzakasuetan, 24 ordu. d) Enpresa koordinatzeko arduradunak Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikarien alta-eskaera jasoko du. e) Eskabide horretan, erabiltzailearen alderdiak zehaztuko dira (zereginak, ordutegiak, ohiturak,etab.), bai eta eman beharreko zerbitzuarenak ere; azken hori banako jarduera-plan batean zehaztuko da. Emandako datuekin eta alta-aginduaren arabera (altaren, aldi baterako bajaren, behin betiko bajaren edo berrabiaraztearen arabera), dagozkion jarduerak egingo dira eta zerbitzua laguntzailerik egokienari esleituko zaio. f) Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, lehenengo urratsa izango da, aldez aurretik telefonoz jakinarazita, laguntzailea		Con carácter limitado se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con apoyo familiar o social. A efecto de precio, el sábado se considerará laborable y se entiende por festivos los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco. c) La entidad adjudicataria estará obligada a dar comienzo al servicio en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de la orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas. d) La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta del servicio, del departamento de Servicios Sociales. e) En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos…) y del servicio a prestar que se concretará e nun Plan Individualizado de Actuación (PAI). Con los datos aportados y dependiendo de la orden del alta(Alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada. f) Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso será , previa comunicación telefónica, la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. Dicha presentación se realizará con la presencia de la trabajadora social o persona en la que delegue, junto con

erabiltzaileari aurkeztea; komenigarritzat jotzen da senide bat edo laguntzako pertsona bat egotea. Aurkezpen hori Gizarte Zerbitzuen Saileko gizarte-langileak edo hark eskuordetutako pertsonak egingo du, enpresako koordinatzailearekin batera. Etxeko bisita horretan, zerbitzuaren intentsitatearen, ordutegiaren, zereginen, betebeharren eta interesgarriak diren gainerako gaien berri emango da. Erabiltzaileari eta/edo senitartekoari eskubideak, betebeharrak, sartu gabeko zereginak eta informazio interesgarria (telefonoak, arretako ordutegia, etab.) adierazten dituen orria emango zaio. g) Erabiltzailearen esku dauden laguntza teknikoen erabilerari dagokionez, enpresak ziurtatuko du pertsonaren etxean dauden laguntza-produktuak (norberaren produktuak izan, edo erakunde publikoek emandakoak izan) erabili egingo direla, eta familiari lagunduko zaiola produktu horiek erabiltzen, eta egoeraren inguruan antzeman daitezkeen gorabeherak jakinaraziko dituela. Eta informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, baldin eta gizarte zerbitzuen esku hartzea beharrezkoa bada birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko. h) Enpresa esleipenduna izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzule, bai eta kontratua gauzatzean ez-egiteak, akatsak, metodo desegokiak edo ondorio okerrak		la coordinadora de la empresa. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad del servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Se entregará a la persona usuaria y/o familiar una hoja en la que se señalan los derechos y las obligaciones, las tareas no incluídas e información de interés (teléfonos, calendario de atención…) g) En cuanto a la utilización de ayudas técnicas a disposición de la persona usuaria, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio (tanto si son propios de la persona usuaria como si son concedidos por entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidas al estado de las mismas y de su adecuación. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio, por si fuera necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición y/o replanteamiento. h) La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos unadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

gertatuz gero administrazioari edo hirugarrenei sor dakizkiekeen ondorioen erantzule ere. Ikusten diren akatsak Administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.

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

j) Kontratistaren kontura izango da langileek etxebizitzetara aldatzeko erabilitako denbora. Saileko zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulatutako denboran sartuko dira zerbitzuen arteko joan-etorriak. Denbora horiek ez dira inola ere 10 minututik gorakoak izango.

5.2.- SALBUESPENEZKO ETA PRESAZKO EGOERA

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

- Laguntzailearen laneko baja
- Erabiltzailearen larrialdi medikoa
- Erabiltzailea etxean ez egotea (oporrak, ospitalaratzea, familia-txandaketa, etab.). Laguntzailea ohiko ordutegian aurkezten bada etxean eta etxean ez badago (erabiltzailea ez badago etxean zerbitzua emateko adostutako

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

j) Los desplazamientos entre servicios estarán incluídos en el tiempo estimado por el personal técnico del Departamento de Servicios Sociales para la prestación del servicio. En ningún caso estos tiempos superarán los 10 minutos.

5.2.- SITUACIÓN EXCEPCIONAL Y DE URGENCIA:

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

- Ante una baja laboral de la auxiliar.
- Urgencia médica de la persona usuaria.
- Ausencia de la persona usuaria en su domicilio (vacaciones, ingreso, rotación familiar….). En el supuesto de que la auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria, se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando la persona usuaria la parte correspondiente, según su participación en el mismo, salvo en

ordutegian), atea irekitzeari uko egin diezaiokeela ulertuko da. Kasu horretan, erakunde esleipendunak zerbitzuaren ordu oso bat fakturatuko du, eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du, partaidetzaren arabera, gerora sortutako egoeretan izan ezik (ospitalaratzea edo antzekoak).

- Entitate esleipenduna, erabiltzaileekin edo haren senideekin harremanetan jartzen saiatuko da, absentziaren arrazoiari buruzko informazioa biltzeko. Etxean ez egotearen arrazoia aztertu ondoren, zerbitzuarekin jarraituko da, aldi baterako etengo da, edo, kasuaren arabera, zerbitzuari baja ematea edo behin betiko uztea proposatuko da.
- Heriotza
- Etxeko indarkeria-egoeren aurrean.
- Jazarpen-egoren aurrean.
- Pandemia baten aurrean.
- Gerta daitezkeen salbuespenezko eta presazko beste egoera batzuk.

6.- ZERBITZUAREN KONTROLA ETA EBALUAZIOA

Gizarte langileek egiaztatuko dute zerbitzuak gauzatu direla eta emandako zerbitzuak kalitatezkoak direla.
Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bidez, informazio dokumentu hau jakinarazi beharko dute aldizkakotasun honekin:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzuaren prestazioa aldatzea dakarten gorabeherak, horien berri

situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

- La entidad adjudicataria tratará de contactar con la persona usuaria o con sus familiares con el propósito de recabar información sobre el motivo de la ausencia. Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar con el servicio, a la suspensión temporal o al cese definitivo del mismo según el caso:
- Fallecimiento.
- Ante situaciones de violencia doméstica.
- Ante situaciones de acoso.
- Ante una pandemia
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

6.- CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Las trabajadoras sociales confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados.
La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información con la siguiente perioricidad:

PUNTUALMENTE:

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horass hábiles desde el conocimiento de las mismas.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, tengan efectos sobre el servicio.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria

izan eta 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira. - Beren larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuan eragina duten gai guztiak berehala jakinaraziko dira. - Erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean aldaketa garrantzitsuren bat egitea, haren ongizatean eragina izan dezakeena. - Langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak. - Zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra, kasu jakin batzuetan. HILEAN BEHIN: - Zerbitzuen altak. Data eta lan-aginduan jasotako alderdiak betetzea eta esleitutako langileen identifikazio-datuak. - Aldi baterako ezintasunagatik, oporrengatik, behin betiko bajengatik, langileen erabiltzaile-gatazkengatik eta abarrengatik ezarritako zerbitzuetan langileak esleitzeko aldaketak. - Ezarritako ordutegi-aldaketak zerbitzuan, ustekabeko egoeraren batek eraginda. - Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak. - Gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, bai eta emandako erantzunaren laburpen txiki bat ere. - Zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa aurkeztuko du. Dokumentazio horretan, erabiltzailearen datuak, hileko ordu-kopurua eta erabiltzaile bakoitzaren		o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar. - Conflictos que surjan entre las personas usuarias y su auxiliar. - Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos. MENSUALMENTE: - Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo y los datos de la auxiliar asignada. - Modificaciones de asignación de la persona trabajadora, producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos….. - Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista. - Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios. - Relación de todas la quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. - Presentará la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuaria, número de horas mensuales y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA. ANUALMENTE: - La empresa adjudicataria deberá realizar al menos dos veces al año, en cada semestre, la valoración del servicio en los domicilios donde se presta.

guztizko zenbatekoa, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

URTEAN BEHIN:

- Enpresa esleipendunak urtean bi aldiz gutxienez egin beharko ditu zerbitzuaren balorazioak, seihileko bakoitzean, zerbitzua ematen den etxeetan.

Kontratatutako zerbitzuak etengabe ikuskatu eta zainduko ditu udal-administrazioak, eta egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu edozein une eta tokitan.

Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, Udalak berak zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaien informazio guztia eman beharko du.

7.- ANTOLAKETA

7.1-GIZARTE ZERBITZUETAKO DEPARTAMENTUAREN ESKUMENAK

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

- Udalerrian dauden emakume eta gizonen beharrizanak detektatzea.
- Arautzea.
- Zerbitzua finantziatzeko baliabideak kudeatu.
- Oraindik zerbitzuko onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar.
El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea requerida.

7.- ORGANIZACIÓN

7.1- COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

El Departamento de Servicios Sociales 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.
- Gestionar los recursos existentes para su financiación.
- Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio, y asignar las prestaciones.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario del servicio.

• Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea. • Erabiltzailearentzako arreta maila diseinatzea eta planifikatzea, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia. • Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari. • Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztu, eta dagokion fakturazioa egin. • Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. • Laguntzailea aldatzeko eskatzea, Gizarte Zerbitzu departamentuko udal teknikariak zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezko ikusten duenean. • Erakunde esleipendunari, zerbitzuaren edozein aldaketa, murrizketa edo handitzearen berri eman. Baita ere, zerbitzua etetea, uko egitea edo baja ematearen komunikazioa. • Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea. Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizarte Zerbitzu departamentuari. **7.2.- <u>ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK</u>** <u>Enpresako langileriari dagokionez.</u> 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		• 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. • Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente. • Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. • Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de los servicios sociales municipales lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. • Comunicar a la entidad adjudicataria cualquier modificación, reducción o ampliación del servicio y en las tareas a realizar en los servicios establecidos. Así como la comunicación en cuanto a, suspensión, renuncia y baja del servicio. • Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales. **7.2.- <u>OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA</u>** <u>En relación al personal de la empresa.</u> 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

administrazio edo lan loturarik izango; Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta langileen arteko harremanetik erator litekeenik. Enpresa kontratistako profesional eta langile guztiek arlo horretako prestakuntza eta titulu eskudunak izan beharko dituzte, indarrean dagoen legeriak ezarritakoaren arabera. Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duen langileak prestatzeaz (prestakuntzak, sentsibilizazioak, protokoloak, etab) **Koordinatzailea.** Hona hemen a koordinatzaile horren betebeharrak: • Gizarte Zerbitzuetako teknikariak egindako eskaerak eta proposamenak jaso eta baloratu. • Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea. • Ordezkapenen antolamendua eta kudeaketa. • Zerbitzuen atxikipen zehatza, udaleko teknikarien aginpideei jarraiki (artatze lan zuzenak egingo dituzten lagunen ezaugarriak; ordutegiak; egitekoak) • Etxeko laguntzaileentzat zerbitzu berria den kasu guztietan Enpresako koordinatzaileak etxera lagunduko dio eta kasuari dagokion aurkezpena egingo du.		de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. Todas Las personas 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 será la encargada de formar al personal que ha de prestar el servicio en el ámbito profesional y técnico (formaciones, sensibilizaciones, protocolos, etc.). **Coordinadora del servicio.** Serán funciones de esta persona coordinadora: • Recogida y valoración de las solicitudes y propuestas realizadas el personal técnico de Servicios Sociales. • Organizar y coordinar los horarios de las/las auxiliares domiciliarios/as. • Planificación y gestión de las sustituciones. • Adscripción concreta de los servicios de acuerdo a las directrices del técnico municipal (perfil de las personas de atención directa, horarios, tareas). • 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. • 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

• 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). • Koordinatzaileak eskuragarri egon beharko du zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez. • 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. • Etxeetan dauden laguntzaileei behar duten guztietan koordinazioa, laguntza eta gainbegiraketa egitea, egunero, astero edo eta hilabetero. • 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. • Udal teknikariekin koordinatuta, aldian-aldian kasu bakoitza berrikustea eta		inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias. • La coordinadora deberá de estar, disponible en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación. • 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. • Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias. siempre que lo necesiten; a diario, semanal, y/ o mensualmente. • 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. • En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes manteniendo un contacto directo. • Supervisar en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. **Auxiliares domiciliarias/os.**

dagozkion aldaketak egitea harreman zuzena mantenduz. • Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa-kontrolatzea. **Etxeko Laguntzaileak.** Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalek egin ahal izatea bermatuko du adjudikaziodunak, hala eskatzen den kasuetan. Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Zerbitzua zuzenean emango duten langile guztiek beharrezko titulua izan beharko du. Etxeko laguntzaileen egin beharrak hauek dira: • Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta egitekoak egin, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egin. • Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari. • Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritu. • Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz bete; eta zerbitzua ematea oztopatu edo eragotzi duten gorabeherak suertatuz gero, horien berri enpresako arduradunei jakinarazi.		La adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser realizada por profesionales de ambos sexos en los casos en que así se solicite. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. Todo el personal que presta el servicio de forma directa deberá tener la titulación correspondiente. Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán: • Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo. • Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio. • Colaborar con la persona responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias. • 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. • Participar en el plan de formación, y supervisión que se plantea para la mejora del servicio. El personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delitos Sexuales requerido por la legislación

• Zerbitzua hobetzeko proposatzen den prestakuntza- eta gainbegiratze-planean parte hartzea. Adingabekoak atenditzen dituzten laguntzaileek , Delitugile Sexualen Erregistro Nagusiaren Egiaztagiri negatiboa dutela frogatu beharko dute, hori baita, adingabeekin harremanetan lan egiten duten profesional guztiei exigitzen diena indarrean dagoen araudiak. Laguntzaile guztiak etxeetan bete beharreko eginkizunak egin bitartean, behar bezala identifikatu egongo dira, enpresak eta udalaren artean zehaztutako identifikazio-sistemaren bidez. **8.- BERDINTASUN BALDINTZAK** Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Aretxabaletako Udalak indarrean duen Berdintasun Planean onartutako genero irizpideak eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko 4/2005 Legean ezarritako printzipioari jarraituz. Honela, kontratatutako lana egiteko, genero ikuspegia une oro presente egon beharko da. • Generoaren ikuspegia kontuan izatea kontratua egikaritzean sortzen diren txosten, idatzi, datu bilketa, estatistika eta abar etab. • 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,		vigente para todos/as las profesionales que trabajen en contacto habitual con menores. 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. **8.- REQUISITOS DE IGUALDAD** Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados en el Plan de Igualdad que tenga en vigor el Ayuntamiento de Aretxabaleta en su momento, y los principios de la Ley 4/2005 para la igualdad de mujeres y hombres. Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado. • 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. • 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).

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). • Ez da zerbitzuaren baitan inongo jarrera matxistarik onartuko. • 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. • Neurriak hartuko dira sexu jazarpena eta sexu ondoriozko laneko jazarpena saihesteko, eta gertatzen den kasuetarako esku hartzeko protokolo bat zehaztuta egongo da aurretiaz. **9.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK** **9.1.- Zerbitzua emango duen langileen euskera-gaitasuna:** Administrazioarekin eta hirugarrenekin harremana duten neurrian, kontratatutako enpresako langileek administrazioak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzak bermatu beharko dituzte, hizkuntza gaitasunei dagokionez; horregatik, eman beharreko zerbitzuen izaera kontutan izanik: - Enpresa esleipenduneko ordezkari/arduradunak Europako Erreferentzia Markoaren B2 gaitasunaren pareko ahozko maila egiaztatu beharko du. -Etxez etxeko langileen %50ek Europako Erreferentzia Markoaren B2 gaitasunaren pareko ahozko maila izan beharko dute.	• No se admitirán conductas sexistas en dicho servicio. • 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. • 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. **9.- OBLIGACIONES LINGÜISTICAS** **9.1.- Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio:** En sus relaciones con la administración o terceros, las personas empleadas por la empresa contratada deben garantizar, en lo que a sus competencias lingüísticas se refiere, unas condiciones equivalentes a las que de hecho se exijan a la administración contratante; por ello, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a contratar: - El delegado/responsable de la empresa adjudicataria deberá de acreditar un nivel hablado de euskera equivalente al B2 del Marco Común Europeo de Referencia. - El 50% del personal que preste el servicio de Ayuda Domiciliaria deberá de acreditar un nivel hablado equivalente al B2 del Marco Común Europeo de Referencia. Previamente a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa.

Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko, honako bi bideak erabili ahal izango dira: -Dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztea, egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa, edo -Udalak erabakitako proba egitea (proba horretan lortutako agiriak ez du inolako baliorik izango esleipen honetatik kanpo). Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute. Subrogazio kasuetan, langileek betetzen ez badute eskatutako hizkuntza-gaitasuna, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko beharrezko neurriak adostuko dira, herritarren eta bezeroen hizkuntza eskubideak bermatze aldera. **9.2.- Hizkuntza ofizialen erabilera herritarrekin:** a) Zerbitzua ematean, bermatu eta erraztu egingo da herritarrek euskeraz arreta jasotzeko eta euskera erabiltzeko duten eskubidea. Hortaz, bada, zerbitzua euskaraz izatea eskatzen duten erabiltzaileei hala eman beharko zaie, ahal den guztietan. b) Idatzizko komunikazioei dagokienez (zerbitzuari buruzko informazioa, araudia, erabiltzaileen eskubideak, inprimakiak, oharrak, jakiarazpenak…)euskaraz edo ele bietan idatziko dira. Ele bietan egiten direnen kasuan, euskararai lehentasuna emango zaio.		La acreditación de dicha competencia podrá hacerse de la siguiente manera: -Mediante la presentación del certificado correspondiente, título o diploma, expedido por una institución pública o centro oficial, o -Tomando parte en las pruebas que con ese objeto realice el Ayuntamiento (la acreditación que se obtenga en dichas pruebas carecerá de valor en cualquier otra instancia) Asímismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa. En los casos de subrogación, si el personal no cumple con la competencia ling¨´istica exigida para llevar a cabo el contrato en euskera, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de clientes y ciudadanos. **9.2.- Uso de las lenguas oficiales con la ciudadanía:** a) En la prestación del servicio, se garantizará el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera. Por consiguiente, siempre que ello sea posible, se deberá prestar el servicio en euskera a a quellas personas usuarias que así lo soliciten. b)Respecto a la documentación escrita (información sobre el servicio, normativa, derechos de las personas usuarias, impresos, avisos, notificaciones….), se redactará en euskera o bien en las dos lenguas oficiales. En el caso de que se realicen en bilingüe, se dará prioridad al euskera. **9.3.- Uso de las lenguas oficiales con el Ayuntamiento:** Todas las comunicaciones verbales y escritas entre la empresa y el

9.3.- Hizkuntza ofizialen erabilera Udalarekin: Enpresak Udalarekin dituen ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz edo ele bietan izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, fakturak…), izan zerbitzua ematetik sortutakoak (inzidentziak, hileroko dokumentazioa, erabiltzaileen jarraipen txostenak, urteko memoria, Gizarte zerbitzuekin bilerak…)		Ayuntamientos e realizarán en euskera o en ambas lenguas, y asean relaciones administrativas (contrato,facturas…) y asean derivadas de la prestación del servicio (incidencias, documentación mensual, informes de seguimiento de las personas usuarias, memoria anual, reuniones con los Servicios Sociales…)