PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE ORDUÑA.

ÍNDICE.

1.- OBJETO.

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

3.- OBJETIVOS DEL SERVICIO.

- 3.1.- Objetivo general.
- 3.2.- Objetivos específicos.

4.- MARCO NORMATIVO.

5.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

6.- ÁMBITO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.- DÍAS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 7.1.- Días de atención.
- 7.2.- Horarios de atención.

8.- ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO.

9.- ALTA, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

- 9.1.- Alta y funcionamiento del servicio.
- 9.2.- Suspensión temporal del servicio.
- 9.3.- Extinción del servicio.

10.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

- 10.1.- Respecto a los y las trabajadoras que prestan el servicio.
- 10.2.- Respecto a los Servicios Sociales Municipales.
- 10.3.- Respecto a la prestación del servicio.

11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

- 11.1.- Derechos.
- 11.2.- Obligaciones.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

1.- OBJETO.

El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Orduña.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, determinando que se trata de un servicio de atención primaria (art. 22 1.2) y su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones que han de regir la contratación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Orduña.

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia o riesgo de dependencia a permanecer en su domicilio, ofreciendo una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su permanencia en el propio hogar y su integración en el entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.

3.-OBJETIVOS DEL SERVICIO.

3.2.- <u>Objetivo general:</u>

Incrementar la autonomía y mejorar la calidad de vida de las personas usuarias a través de un programa individualizado de carácter preventivo y asistencial para favorecer la permanencia en su entorno habitual.

<u>3.2.- Objetivos específicos:</u>

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro o compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal y/o las actividades instrumentales de la vida diaria.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en su domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de atención de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de cuidado, con el fin de que dispongan de más tiempo para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones idóneas de habitabilidad.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer y potenciar la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión social.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d207f7602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

4.- MARCO NORMATIVO.

Será de aplicación la siguiente normativa y/o aquella que la sustituya o desarrolle y complemente:

- El pliego de prescripciones técnicas y el pliego de cláusulas administrativas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 64/2004 sobre Derechos y Obligaciones de las Personas usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV y el régimen de sugerencias y quejas.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ordenanza Municipal reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- El contrato de prestación del servicio.

5.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

El perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o familias que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, dependencia, discapacidad o situación de vulnerabilidad, la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo tanto en las actividades básicas de la vida diaria como en las actividades instrumentales.

Con carácter general el Servicio de Ayuda a Domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de servicios sociales, a las personas en situación de dependencia y a las personas en riesgo de dependencia. Se entenderá que existe riesgo de dependencia cuando la persona obtenga una puntuación de 23 o 24 puntos en el Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD).

No obstante, con carácter excepcional, podrán ser destinatarias del servicio las personas que pese a no tener reconocida una situación de riesgo de dependencia o de dependencia, se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran a juicio de la o el trabajador social municipal apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, para las cuales el o la trabajadora social municipal estime que el SAD puede cubrir las necesidades de esas situaciones o estados.
- 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.

6.- ÁMBITO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El SAD se desarrollará en el municipio de Orduña dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de Servicios Sociales. El ámbito al que se extiende la realización de los servicios será el que determine en todo momento el Órgano de Contratación, en función de las necesidades detectadas por los Servicios Sociales.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

El servicio se prestará en el domicilio habitual de la persona usuaria los días y el número de horas que al efecto determinen los Servicios Sociales Municipales. En los casos de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del municipio de Orduña.

Para la prestación del servicio, la persona usuaria deberá encontrarse en el domicilio. En ningún caso el personal de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar ella presente, salvo por indicación expresa del personal municipal.

7.- DÍAS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1.- Días de atención:

Con carácter general el servicio se prestará todos los lunes y viernes laborables durante todo el año.

Con carácter excepcional, y tras valoración del trabajador o trabajadora social municipal, se podrá prestar el servicio los sábados, domingos y festivos del año, en función de las necesidades detectadas. Se entiende por festivos, los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco y los festivos locales.

7.2.- Horarios de atención:

El horario de atención del servicio será flexible y se prestará entre las 07:30 de la mañana y las 22:00 de la noche.

Los horarios de los servicios dependerán de las funciones hacia las que se dirige el servicio, así como de los horarios disponibles. Tendrán tratamiento especial en la asignación de horario aquellos servicios que impliquen:

- Aseo personal.
- Preparación de la persona para acudir al Centro de Día así como a otros recursos complementarios.
- Preparación de comidas y supervisión de las mismas.
- Atención a menores.

Cuando una persona usuaria tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día, se procurará que los mismos sean desempeñados por la misma persona auxiliar, priorizándose la permanencia de la misma persona profesional en el servicio.

La entidad prestataria del servicio procurará el menor cambio de horarios posible. En todo caso, el horario inicial de los servicios así como cualquier modificación deberá ser aprobada por el o la trabajadora social municipal.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 30 minutos.

8.- ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO.

La entidad adjudicataria prestará el servicio a las personas en el lugar y por el número de horas que al efecto determinen los Servicios Sociales Municipales durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

La entidad que resulte adjudicataria viene obligada a prestar el servicio a las personas usuarias que se encuentren de alta en el momento de inicio de la prestación, manteniendo las mismas condiciones de los servicios salvo instrucción diferente de los Servicios Sociales Municipales.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Una vez producida la adjudicación del servicio y con anterioridad al inicio de su efectiva prestación por la nueva adjudicataria, se comunicarán a ésta los datos de los servicios de las actuales personas usuarias.

En ningún caso el personal de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar ella presente, salvo por indicación expresa del personal municipal.

Las personas auxiliares deberán garantizar la intimidad de las personas usuarias en el ejercicio de sus tareas, no pudiendo en ningún caso dar información sobre las situaciones observadas en el domicilio a personas no vinculadas al servicio.

8.1.- Tareas y actuaciones incluidas:

Las tareas y el tipo de atención que se prestará en cada domicilio se establecerán por el o la trabajadora social municipal y se reflejará en una ficha de funciones que se entregará en el domicilio de la persona usuaria al inicio del servicio. Cada una de las tareas a realizar podrá consistir en la realización total, el apoyo parcial y/o en la supervisión y la orientación atendiendo a las necesidades y las capacidades de la persona. La tendencia general deberá ser la de apoyar y no sustituir a la persona en la realización de las tareas, con el fin de favorecer el manteniendo de su autonomía personal.

1.- ACTUACIONES DE ATENCIÓN PERSONAL:

Se consideran actuaciones de atención personal en las actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama, lavado de cabello, afeitado, pies, cuidado de uñas, baño, hidratación de la piel y todo aquello que requiere la higiene habitual. Incluye el uso de productos de apoyo si los hubiera.
- Hacer la cama, limpiar la habitación, limpiar el baño que utiliza la persona en situación de dependencia.
- Apoyo en movilizaciones: ayuda para levantarse, acostarse, incorporarse del asiento, subir y bajar escaleras; ayuda en el vestir/desvestir y en el alimentarse. Incluye el uso de productos de apoyo si los hubiera.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el personal sanitario, siempre que no exista una persona familiar o allegada que pueda hacerlo con las debidas garantías.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización social o sanitaria.
- Apoyo en la deambulación: ayuda o apoyo en la movilidad dentro del hogar o en la calle en su caso.
- Detección de incidencias o alteraciones en el estado socio-sanitario de la persona.
- Orientación a la familia sobre aspectos relacionados con hábitos de cuidado adecuados.
- Otras tareas que a juicio y criterio del o de la trabajadora social municipal se consideren susceptibles de ser realizadas.

2.- ACTUACIONES DE ATENCIÓN DOMÉSTICA:

Se entenderá por atención doméstica aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial, total o la supervisión para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, incluyendo en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarla, que puedan integrar, entre otras posibles las siguientes tareas:

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

A) Relacionadas con el VESTIDO:

- Lavado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa (incluyendo la organización de ropa de temporadas, supervisión de la idoneidad de la ropa existente, etc.).
- Ordenación y guardado de ropa.
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio.
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.
- Realización de pequeños arreglos (coser un botón, etiquetado o marcado de ropa para ingreso en residencia, etc.).

B) Relacionadas con la ALIMENTACIÓN:

- Planificación de la comida semanal incluyendo el control y disponibilidad de los alimentos.
- Preparación de comidas incluida la limpieza y recogida de los elementos utilizados.
- Supervisión en las comidas.

C) Relacionadas con el MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA:

- Poner en orden la casa.
- Hacer la cama.
- Cambiar de ropa de cama y retirar la ropa sucia.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.
- Quitar el polvo.
- Barrer, fregar el suelo, pasar la aspiradora y/o mopa.
- Abrir cortinas y ventanas, airear la casa.
- Limpiar los diferentes espacios de la vivienda (cocina, baño, pasillos, sala, habitaciones, balcones, etc.) de manera habitual. De forma ocasional se realizaran limpiezas que requieran mayor intensidad (limpieza de azulejos, lámparas, cortinas, etc.).
- Limpiar los cristales de la ventana por el interior de la vivienda.
- Supervisar y bajar la basura.

D) Relacionadas con las COMPRAS:

- Hacer las compras diarias (alimentos, productos de limpieza, menaje, etc.).
- Hacer la compra general.
- Recoger y/o hacer la compra de los medicamentos prescritos por el personal sanitario.
- Supervisión y apoyo en la compra de ropa.

E) OTRAS:

- Acompañamiento fuera del hogar utilizando productos de apoyo si los hubiera, en gestiones de carácter personal (bancarias, de salud, de servicios sociales, solicitud y entrega de documentación, acudir a centros escolares, centro de día, acompañamiento a medios de transporte, etc.).
- Acompañamiento fuera del hogar cuando este resulte imprescindible para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico o social.
- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, etc. así como el acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, gestiones bancarias y otras de carácter similar.
- Apoyo en la organización familiar.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d207f7602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Limpiezas generales previas al inicio del servicio a propuesta del trabajador o trabajadora social.
- Limpiezas generales periódicas, a propuesta del trabajador o trabajadora social municipal.
- Limpieza de espacios de la comunidad.
- Entrega de copia de llaves de la persona usuaria a la entidad adjudicataria para facilitar el acceso del personal auxiliar al domicilio en los casos en los que se valore necesario por parte del trabajador o trabajadora social municipal.
- Otras necesidades detectadas por el o la trabajadora social municipal.

3.- ACTUACIONES EXCLUIDAS:

- Prestación del servicio fuera del municipio de Orduña.
- Limpieza no cotidiana:
    - Mover muebles de cierta entidad.
    - Lavado y secado de alfombras que no puedan realizarse en la lavadora.
    - Limpieza de los cristales de la parte exterior de las ventanas de guillotina y/o de las ventanas abatibles de las cuales su limpieza suponga algún riesgo para el personal auxiliar.
    - Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar, encerar los suelos, blanquear juntas, etc.).

- Atención directa a miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo en la valoración de los Servicios Sociales Municipales.
- Actuaciones de apoyo domestico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que las realiza.
- Tareas que pongan en peligro la salud o la integridad del personal del servicio y/o de la persona usuaria del mismo.
- Los servicios de compañía y paseos cuando sea el único servicio solicitado.
- Autorizaciones para realizar cobros o gestiones bancarias.
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la ficha de derivación elaborada por el/la trabajadora social de los Servicios Sociales Municipales.
  Prestación del servicio en hospitales, residencias, centros de días o similares, donde la persona usuaria ya cuente con la atención personal cubierta.

9.- ALTA, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

9.1.- Alta y funcionamiento del servicio:

- El trabajador o trabajadora social municipal, en respuesta a la solicitud de las personas interesadas, realizará la valoración del caso y propondrá en su caso, el alta del servicio. Asimismo, remitirá vía email a la entidad adjudicataria la ficha de derivación y la propuesta de servicio.
- Una vez efectuada el alta del servicio, la entidad adjudicataria remitirá al trabajador o trabajadora social municipal vía correo electrónico, una ficha individual que refleje los siguientes datos: nombre y apellidos de la persona usuaria, horarios y días de atención propuestos, personal auxiliar asignado, y fecha de alta.

- La entidad propondrá el inicio del servicio en el plazo máximo de tres días a partir de la

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

recepción de la ficha de derivación por parte de los Servicios Sociales salvo que el trabajador o trabajadora social municipal valore adecuada una fecha de inicio superior. En caso de urgencia, podrá iniciarse el servicio sin la ficha de derivación y con una orden de alta de la trabajadora social. En este caso, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 12 horas siguientes a la orden de alta.

- Previo al inicio del servicio se realizará la presentación del personal auxiliar asignado mediante una visita domiciliaria en la que estará presente el trabajador o trabajadora social municipal.
- Durante los tres primeros meses desde el inicio del servicio se realizará una visita de seguimiento a las personas usuarias por parte del trabajador o trabajadora social municipal con el fin de valorar la adecuada prestación del mismo así como la adaptación de la persona usuaria al servicio. Asimismo, la entidad adjudicataria realizará estos tres primeros meses un seguimiento continuo con la auxiliar domiciliaria de referencia y trasladará al trabajador o trabajadora social las observaciones oportunas.
- Los cambios solicitados por parte del trabajador o trabajadora social municipal referidos a la asignación de otro personal auxiliar, cambio de horarios y funciones y ampliaciones o reducciones del servicio, se realizaran lo antes posible, siendo el plazo máximo de 7 días naturales.
- La entidad adjudicataria, a través de la persona coordinadora, comunicará todas las modificaciones del servicio a los Servicios Sociales municipales y a las personas usuarias como mínimo con 24 horas de antelación, salvo en casos excepcionales. Las modificaciones que no tengan carácter de urgencia deberán ser aprobadas previamente por el trabajador o trabajadora social municipal.
- Cuando la persona usuaria no se encuentre en el domicilio, el personal auxiliar esperará 15 minutos y dejará constancia de su presencia notificando a la entidad adjudicataria dicha ausencia, que a su vez deberá comunicarlo de inmediato a los Servicios Sociales Municipales.
- En los casos contemplados por los Servicios Sociales Municipales en los que se estime necesario para la adecuada prestación del servicio, se podrá autorizar la entrega de llaves al personal auxiliar para que tenga acceso al domicilio. Previamente la persona usuaria deberá firmar una autorización.

9.2. Suspensión temporal del servicio:

El servicio podrá suspenderse temporalmente por los siguientes motivos:

- El ingreso en un centro hospitalario por un periodo inferior a tres meses.
- La ausencia voluntaria de la persona titular en el domicilió habitual por un periodo inferior a tres meses en cómputo anual.
- Por incumplimiento por parte de la persona usuaria de alguna de las obligaciones establecidas en el presente pliego.

La suspensión del servicio se llevará a cabo a partir del día siguiente a la notificación del hecho que motiva la suspensión. Una vez transcurridos los tres meses desde el inicio de la suspensión temporal, se procederá a la extinción del servicio, salvo en circunstancias excepcionales valoradas por el o la trabajadora social municipal.

Durante el tiempo de suspensión del servicio, el Ayuntamiento NO abonará el coste de dichas horas a la entidad adjudicataria ni tampoco tendrá obligación de conceder nuevos servicios para suplir dicha deficiencia de horas concedidas.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d207f7602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

9.3.- Extinción del servicio:

El servicio se extinguirá por los siguientes motivos:

- El fallecimiento de la persona usuaria.
- La renuncia de la persona usuaria.
- La finalización del plazo de prestación previsto.
- El traslado de la persona usuaria a otro municipio.
- El acceso de la persona usuaria a otro recurso por un plazo superior al establecido para la suspensión.
- La desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- La pérdida de alguno de los requisitos exigidos de acceso al servicio.
- No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.
- No aportar en el plazo de 15 días naturales la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
- No haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal establecido en cada caso.
- La agresión física o psicológica al personal que presta el servicio.
- La demora injustificada en el impago de tres recibos del servicio.
- El incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de las obligaciones previstas en el presente pliego.
- La falta de colaboración con el personal que presta el servicio por parte de las personas que componen la unidad familiar.
- La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos o de salud tanto para la persona usuaria como para el personal que presta el servicio

En el caso de que la persona usuaria muestre su voluntad para incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en la ordenanza municipal vigente reguladora servicio.

10.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El trabajo se desarrollará en coordinación y bajo la dependencia de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Orduña.

10.1.-Respecto a los y las trabajadoras que prestan el servicio:

- PERFIL DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO.
    - Perfil de la persona encargada de la coordinación:
        - Titulación de diplomatura y/o grado en Trabajo Social.
        - Nivel C1 de Euskera o equivalente.
        - Dedicación del 25% de la jornada según convenio de aplicación, con la siguiente distribución horaria: un día a la semana de forma presencial en las oficinas municipales de servicios sociales en horario de 09:00 a 14:00. El día de trabajo presencial será acordado entre la entidad adjudicataria y el personal técnico municipal. En función de las necesidades del servicio así como en función del espacio disponible en las oficinas municipales, podrá modificarse dicho día y horario de atención presencial. El resto de las horas hasta la cumplimentación del porcentaje referido de jornada, podrán realizarse de forma telemática y se distribuirán a lo largo de la semana en función de las necesidades del servicio.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Perfil del personal de atención directa del servicio (personal auxiliar domiciliario):

    - Titulación que le sea requerida por la legislación vigente en cada momento para el desempeño de la profesión.

    - Acreditar como mínimo un nivel B1 o equivalente de euskera. No obstante, las trabajadoras que actualmente deban subrogarse estarán exentas de su acreditación. Sin embargo, cuando se efectúen sustituciones de larga duración (superiores a 6 meses) o se incorpore personal de naturaleza indefinida a la plantilla, estas trabajadoras deberán acreditar el nivel B1 exceptuando los siguientes casos:

        1.-Cuando el personal tenga una edad igual o superior a 45 años.
        2.-Cuando no sea posible disponer de personal auxiliar con dicha acreditación lingüística para dar cobertura al servicio. En este caso, la entidad adjudicataria deberá justificar de forma expresa, que tras una búsqueda activa de personal para el empleo, no ha podido obtener a ninguna persona candidata que además de la titulación exigida para el ejercicio de la profesión, disponga del certificado B1 de euskera o equivalente.

- FUNCIONES DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO.

    - Funciones de la persona encargada de la coordinación:

        - Coordinar el trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal. De forma individual con cada trabajadora una vez al mes como mínimo y cuantas veces sean necesarias ante situaciones que así lo requieran. De forma grupal, con todo el equipo, al menos semestralmente.
        - Realizar el seguimiento del trabajo de cada auxiliar.
        - Realizar las presentaciones de los servicios en el domicilio de la persona usuaria.
        - Realizar las visitas de seguimiento necesarias en el domicilio de la persona usuaria.
        - Mantener una comunicación continua con el personal de Servicios Sociales, vía telefónica, telemática y presencial con la periodicidad que se establezca en función de las necesidades detectadas por el o la trabajadora social municipal. Al menos quincenalmente deberá reunirse presencialmente con él o la trabajadora social municipal responsable del servicio.
        - Controlar los productos de apoyo solicitados.
        - Participar en la formación continua del personal auxiliar y en el diseño de cursos para mejorar la calidad de la atención del personal auxiliar.
        - Controlar el correcto funcionamiento del servicio y las funciones asignadas en cada servicio.
        - Informar regularmente al personal de Servicios Sociales sobre el funcionamiento del servicio.
        - Comunicar las incidencias inmediatamente a los Servicios Sociales y al menos semanalmente enviar por correo electrónico un resumen de las incidencias de la semana si las hubiere. Se consideran incidencias todas aquellas actuaciones que alteren y/o modifiquen la prestación habitual del servicio (ausencias en el domicilio, cambio de personal auxiliar, cambio de horario, enfermedad y/o ingreso de la persona usuaria,

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d207f7602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

dificultad para la realización de las tareas asignadas, etc.).
- Notificar inmediatamente los casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.
- Comprobar diariamente las comunicaciones y/o notificaciones recibidas por el personal de los Servicios Sociales (correo electrónico y teléfono).
- Proponer y orientar al personal municipal sobre posibles modificaciones y/o mejoras de los servicios prestados.
- En general, coordinar, gestionar y supervisar el buen funcionamiento del servicio.
- Otras funciones análogas, de acuerdo con las condiciones establecidas por la persona responsable del contrato del Ayuntamiento de Orduña.

- Funciones del personal de atención directa (personal auxiliar domiciliario):

  - Realizarán las funciones que el trabajador o trabajadora social municipal haya establecido en la ficha de funciones de cada persona usuaria. La entidad adjudicataria deberá previamente explicar detalladamente al personal auxiliar el contenido de dicha ficha de funciones y deberá dejarla en el domicilio de la persona usuaria para que cualquier auxiliar pueda consultarla en el desarrollo de su trabajo. Dicha ficha de funciones deberá estar siempre actualizada y será responsabilidad de la persona responsable de la coordinación revisar la periódicamente y solicitar al trabajador o trabajadora social su actualización en caso de ser necesario. Si el personal auxiliar no pudiera llevar a cabo dichas funciones, deberá comunicar la imposibilidad de realización a la persona encargada de la coordinación de la entidad adjudicataria. Las funciones podrán ser modificadas en cualquier momento por los Servicios Sociales Municipales en función de las necesidades del servicio.
  - Comunicarán cuando la persona usuaria no se encuentre en el domicilio dicha incidencia de inmediato a la persona responsable de la coordinación del servicio con objeto de proceder de forma urgente.
  - Garantizarán en todo caso la intimidad de las personas usuarias.
  - No prestarán el servicio en los domicilios donde no se encuentre la persona usuaria presente, salvo por indicación expresa de la persona responsable de la coordinación del servicio.
  - Se abstendrán de aceptar cualquier clase de donación, legado o herencia otorgadas por las personas usuarias del servicio.

- COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO.

  La entidad adjudicataria mantendrá un servicio telefónico operativo y continuo durante el horario del servicio (07:30 a 22:00) para la atención del personal que presta el servicio y así dar respuesta a las incidencias que puedan surgir en la ejecución del mismo (ausencias, bajas u otras incidencias). Todo el personal dispondrá de un teléfono de trabajo que deberá ser facilitado por la entidad adjudicataria.

- MEDIOS MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

  - La entidad adjudicataria deberá facilitar al personal la ropa y el material sanitario adecuados para la prestación del servicio en condiciones adecuadas de higiene y seguridad. Deberá facilitar cualquier tipo de material y/o producto de apoyo

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

técnico que se considere necesario para garantizar por una parte la seguridad de las personas trabajadoras y por otra, para ofrecer una atención correcta a las personas usuarias del servicio.

- La entidad adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarias para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento obligado a poner a disposición de la entidad adjudicataria ningún tipo de elemento (teléfonos, impresoras, ordenadores, conexión a internet, etc.).
- La entidad adjudicataria deberá disponer de un sistema de control presencial de personal.
- Cualquier tipo de software que sea utilizado en los equipos aportados por la entidad adjudicataria, dispondrá de las licencias necesarias y en vigor hasta la finalización del contrato, licencias que estarán incluidas en el precio de licitación.
- La instalación de los equipos será independiente de la red municipal.
- Productos de apoyo:
    - La entidad adjudicataria dispondrá como mínimo de 2 grúas y 2 camas articuladas durante la ejecución del contrato.
    - El transporte, entrega y en su caso, instalación de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de forma gratuita tanto para el Ayuntamiento como para la persona usuaria.
    - El acceso a estos elementos podrá ser solicitado por las personas usuarias a la trabajadora social de referencia o a petición de las auxiliares domiciliarias a la entidad adjudicataria.
    - Los servicios sociales valorarán la necesidad y viabilidad de la solicitud y decidirán la idoneidad de la prestación.

- <u>OTRAS CONDICIONES RELATIVAS A LOS RECURSOS HUMANOS.</u>

La entidad adjudicataria en relación al personal que presta el servicio:

- Estará obligada el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- Las obligaciones salariales derivadas del convenio colectivo que resulte de aplicación tienen el carácter de “esenciales”, pudiendo su incumplimiento ser causa de resolución del contrato.
- Ningún conflicto laboral que se plantee entre la entidad adjudicataria y su personal tendrá repercusión en las condiciones económicas del contrato.
- Estará obligada a disponer de personal suficiente para la prestación del servicio ordinario así como para la cobertura de las urgencias, las bajas y/o los periodos vacacionales que deberán cubrirse con carácter inmediato.
- Facilitará que todo el personal esté perfectamente identificado con el fin de proporcionar seguridad a las personas usuarias. Utilizará un sistema para garantizar la identificación actualizada de la persona que presta cada servicio, donde figure visiblemente el nombre y el cargo que ocupa, junto al logotipo de la entidad.
- Se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas que cometa su personal y quedará obligada al resarcimiento de todos los daños que se causen con motivo de la defectuosa y/o deficitaria prestación del servicio.
- En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna al Ayuntamiento, sino a la entidad adjudicataria, por lo que le pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que en el mismo tuviera contraídas con su personal contratado.
- Estará obligada a facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente al personal adscrito al servicio.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- En el supuesto de huelga laboral que afecte a la prestación del servicio, estará obligada ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles.

10.2. Respecto a los Servicios Sociales Municipales:

- Mantendrá un servicio operativo para cualquier comunicación en horario de 07:30 a 15:00.
- Comunicará vía correo electrónico las variaciones en los servicios (cambios de auxiliar, de horario, etc.) que deberán ser aprobadas previamente a su realización por el trabajador o trabajadora social municipal, excepto que la no realización inmediata suponga la imposibilidad de llevar a cabo un servicio.
- Comunicará por escrito a través de los canales oficiales de comunicación, las propuestas que supongan cualquier variación en la plantilla del personal que presta el servicio (nuevas contrataciones así como variaciones en el número de horas de contrato de todo el personal). Dichas propuestas deberán ser aprobadas previamente a su realización.
- Comunicará las incidencias de inmediato y remitirá mensualmente un listado de todas las incidencias surgidas en la prestación del servicio.
- Remitirá mensualmente un documento que deberá contener: la relación del personal que ha prestado el servicio cada mes, él número de horas que ha realizado cada trabajador/a así como el número de horas recogidas en su contrato.
- Presentará mensualmente una factura el número de horas de servicio prestadas detallando los días y las horas prestadas a cada persona usuaria.
- Presentará anualmente una memoria del servicio antes del 31 de enero del año siguiente al del inicio de la prestación del mismo. La memoria incluirá datos gráficos y recogerá toda la información referente a la prestación del servicio. Asimismo, deberá contener un apartado de conclusiones y de propuestas de mejora e innovación. En todo caso tendrá en cuenta la perspectiva de género.
- Elaborará cuantos informes y datos relacionados con el servicio le sean requeridos.
- Facilitará al trabajador o trabajadora social municipal, a través de la persona coordinadora de la entidad, la coordinación telefónica y/o presencial con el personal auxiliar que presta el servicio.
- Realizará al menos una reunión quincenal presencial con la persona responsable municipal del servicio.
- Realizará las coordinaciones necesarias con el Ayuntamiento con el fin de asegurar el buen funcionamiento del servicio.

10.3. Respecto a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Se iniciará la prestación del servicio en el plazo máximo de dos días a partir de la ficha de derivación por parte de los Servicios Sociales. En caso de urgencia valorada por el personal municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 12 horas siguientes de recibir dicha ficha de alta.
- Tanto al inicio de un servicio nuevo como cuando se produzcan sustituciones se comunicará a los Servicios Sociales al menos 24 horas antes de iniciar el servicio, qué auxiliar domiciliaria se ha asignado así como el horario y los días de atención.
- Deberá tener en el momento de la adjudicación y mantener en el tiempo de contrato personal suficiente para desarrollar el servicio con las garantías de calidad necesarias.
- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas auxiliares así como el resto de personal designado por la entidad adjudicataria, corresponde a la responsable municipal del contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de la personas componentes del equipo de trabajo. Dicha solicitud de modificación de personal se realizará por escrito a la entidad adjudicataria con la debida justificación.
- En todos los casos en los que la entidad adjudicataria seleccione a nuevas personas

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

trabajadoras deberá con una antelación mínima de 10 días antes de firmar el contrato, comunicar por escrito y transmitir toda la información al Ayuntamiento.

- Las modificaciones y/o variaciones previstas en la plantilla (jubilaciones, etc.) deberán comunicarse por escrito al Ayuntamiento al menos con seis meses de antelación.
- La entidad garantizará siempre que sea posible que no haya cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días, etc.), con el fin de evitar desorientaciones y otros desajustes, así como para favorecer el derecho a la intimidad de las personas usuarias. Excepcionalmente, en caso de que estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa a los Servicios Sociales, razonando su propuesta al trabajador o trabajadora social, quien decidirá en última instancia.
- Adoptará medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias y de todos aquellos datos que pudieran conocerse en la prestación del servicio, debiendo guardar secreto profesional de los mismos.
- Utilizará soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo y gestión del servicio, donde quede recogida toda la información (altas, suspensiones, incidencias, cambios de trabajadora, etc.) relativa a cada servicio.

11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

11.1. Derechos:

Además de lo establecido en el Capitulo II, Sección Primera del 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 de la CAPV y el régimen de sugerencias y quejas, las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá derecho a:

- Disponer de una hoja de funciones para poder saber la intensidad del servicio y las tareas que se llevarán a cabo.
- Ser informadas previamente de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
- Solicitar el cambio de personal auxiliar que presta el servicio y la intensidad del mismo, justificándolo convenientemente.
- Solicitar a la Diputación Foral de Bizkaia la valoración de su situación de dependencia.

10.2. Obligaciones:

Además de lo establecido en el Capítulo II, Sección Primera del 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 de la CAPV y el régimen de sugerencias y quejas, las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá derecho a:

- Posibilitar el acceso al domicilio al personal municipal para la realización de la valoración social inicial y de las posteriores visitas de seguimiento.
- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto al personal auxiliar que interviene en la prestación del servicio.
- Aportar al personal de los Servicios Sociales la documentación necesaria para valorar su situación económica y establecer el precio público a pagar por la persona usuaria.
- Tener residencia efectiva en el domicilio. En caso de residir temporalmente en otros municipios, sólo se podrá ofrecer el servicio en el municipio de Orduña.
- Permanecer en el domicilio durante el tiempo en el que el personal auxiliar del servicio esté prestando el mismo, excepto por indicación expresa del o de la trabajadora social municipal.
- No exigir ninguna prestación que no esté previamente acordada ni la atención a otras personas de la unidad familiar.
- Poner a disposición del personal del SAD los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas.
- Comunicar con la suficiente antelación al personal municipal, las circunstancias

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

personales sobrevenidas, los traslados que pudieran suponer la interrupción del servicio y cualquier variación significativa de su situación socio-económica, que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio que se realiza.

- Informar al o a la trabajadora social sobre las posibles anomalías observadas en el desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar domiciliario, así como de las enfermedades infecto-contagiosas que pudieran afectar a la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- Abonar la tasa mensual correspondiente asignada por el Ayuntamiento.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a la suspensión o extinción del servicio de conformidad con la ordenanza municipal vigente reguladora del servicio.

Sinatzaile / Firmante: NEREA GOMEZ PEÑA Data: 2025-03-03 14:32:23(UTC) Fecha: 03/03/2025 14:32:23 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: URDUÑAKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE ORDUÑA Data: 2025-03-27 13:33:59(UTC) Fecha: 27/03/2025 13:33:59 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {95e85f02-e463-42e2-ae32-ca1d2077f602} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.