amorebieta etxano
UDALA AYUNTAMIENTO

Departamento: ACCIÓN SOCIAL

Nº de Expediente: 20-962

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE AMOREBIETA-ETXANO

CLAUSULA PRIMERA. OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Amorebieta-Etxano. Este servicio se enmarca en un servicio social integral polivalente y comunitario dirigido a personas y/o familias que tengan limitaciones en su autonomía personal y/o social para la realización de las actividades de la vida diaria, con el objetivo de mejorar su calidad de vida a través de un programa preventivo, asistencial y de promoción que realiza funciones de atención personal, atención doméstica y acompañamiento social contribuyendo a la permanencia de las personas en sus propio entorno habitual y la integración en el entorno comunitario.
La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulada por el reglamento del SAD del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

CLAUSULA SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de atención primaria, de naturaleza preventiva, asistencial e inclusiva, dirigido a ayudar a la persona usuaria con limitaciones en su autonomía para las actividades de la vida diaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole un servicio de atención personal y, en su caso, doméstica que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

CLAUSULA TERCERA: OBJETIVOS

Los principales objetivos del servicio de ayuda a domicilio son:

a) Mantener o mejorar la autonomía personal de la persona usuaria, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda o supliendo en la realización de las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y, en su caso, de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con la alimentación, el vestido, la limpieza y el orden del entorno doméstico, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para la realización de dichas tareas y para la organización del hogar.

b) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial.
c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras habituales.
d) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que disponga de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
e) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella (en la modalidad de respiro).
f) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

CLAUSULA CUARTA: PRINCIPIOS GENERALES

1. Con carácter general, serán de aplicación al servicio de ayuda a domicilio los principios regulados en el artículo 7 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, el servicio de ayuda a domicilio se ajustará a los siguientes principios:

a) Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida, en virtud del cual se favorece al máximo el mantenimiento de las habilidades que conserve y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituir a la persona en todas aquellas actividades de la vida diaria que ella pueda realizar.

b) Principio de individualización de la atención, en virtud del cual, en coherencia con un enfoque centrado en la persona, los tipos de apoyo y su intensidad se definen en función de las necesidades de la persona usuaria y, en lo posible, de sus preferencias, otorgando, en este marco, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, tanto en la definición de las tareas en las que requiere mayor apoyo y la determinación de la forma de desarrollarlas, como en su progresiva modificación y adaptación, en el curso de la prestación del servicio, a las nuevas necesidades.

c) Principio de flexibilidad de la atención, en virtud del cual, el servicio de ayuda a domicilio debe ser capaz de responder eficaz y ajustadamente a las necesidades muy específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere tanto a la continua adaptación de las funciones a realizar por la persona profesional y de la forma de realizarlas para su ajuste a los sucesivos cambios de necesidades, como a los aspectos relacionados con los horarios de atención y con los días de atención.

d) Principio de coordinación de la atención, en virtud del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el servicio de ayuda a domicilio y otros servicios, en particular con otros servicios prestados en el ámbito domiciliario, servicios de salud a domicilio, hospitalización, atención primaria, cuidados de enfermería y con otros servicios, principalmente sociales, prestados en el ámbito comunitario, como la teleasistencia, ayudas técnicas, adaptación del medio, atención diurna, fórmulas de respiro-.

e) Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, en virtud del cual se evitan fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio, con el fin de preservar la intimidad y la privacidad de la persona atendida, así como con el fin de favorecer el progresivo establecimiento de un vínculo de referencia que favorezca las funciones de seguimiento y la detección de cambios en las necesidades.

f) Principio de profesionalidad, en virtud del cual las personas que intervienen en la prestación del servicio de ayuda a domicilio deben adoptar una actitud a la vez profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones incluidas en la hoja de tareas que describe las funciones a realizar en el domicilio, así como para detectar nuevas necesidades y, en su caso, disfunciones o inadecuaciones en el servicio programado, y proponer modificaciones o adaptaciones en los mismos para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

CLAUSULA QUINTA: POBLACIÓN DESTINATARIA DE LA ATENCIÓN

1. Personas empadronadas en el municipio de Amorebieta-Etxano y que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y los requisitos de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio establecidos en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como las personas que están de alta como beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano y a su vez sean:

   1.1 Personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia con reconocimiento de la valoración del grado de dependencia por un organismo competente.

   1-2 Personas sin reconocimiento del grado de dependencia:

   a) Personas o familias valoradas en situación o riesgo de exclusión social según la herramienta de diagnóstico social del Gobierno Vasco y/o con informe de necesidad y prescripción del personal técnico de servicios sociales municipales, previo al plan de atención individual y/o familiar.

b) Familias con menores en situación de riesgo de desprotección valoradas con la herramienta diagnóstica BALORA, con informe del personal técnico de servicios sociales municipales, previo plan de atención individual y/o familiar.

1.3 Así mismo, podrán ser personas usuarias del SAD todas aquellas que según criterio del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, puedan ser susceptibles de recibir esta prestación por situación de prevención de dependencia o en procesos de convalecencia por razones médicas.

CLAUSULA SEXTA: PRESTACIONES DEL SERVICIO

En el marco del servicio de ayuda a domicilio se ofrecerán las siguientes prestaciones técnicas, en función de las necesidades observadas en cada caso:

a) Prestación de atención personal
b) Prestación de atención doméstica
c) Prestación tecnológica
d) Prestaciones de carácter socioeducativo
e) Prestaciones complementarias

Atención personal.

Se entenderá por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las siguientes actividades, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas:

a) Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para las funciones básicas:
   - Aseo personal: aseo del cuerpo, higiene bucal, lavado del cabello, peinado, afeitado, depilación, manicura y pedicura
   - Vestido: vestirse, desvestirse, orientación en la eleccción de la ropa.
   - Movilización en el ámbito doméstico: levantarse y acostarse; colocar/retirar las ayudas técnicas; deambular.
   - Alimentación: orientación para la organización de la alimentación, comer y beber.
   - Uso del WC: eliminación vesical e intestinal.

b) Actividades instrumentales orientadas al:
   - Mantenimiento de la salud, prevención, detección y comunicación de accidentes domésticos así como posibles situaciones de negligencia o maltrato.
   - Acceso a recursos comunitarios: acceder a los recursos comunitarios, realizar gestiones y participar en el entorno social y familiar.
   - Comunicación: comunicarse con otras personas (utilizar el teléfono, escribir una carta).
   -

Atención doméstica.

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

a) Menaje:
   a) Limpiar la casa.
   b) Hacer la cama.
   c) Cambiar la ropa de cama.
   d) Limpiar la vajilla y los utensilios de cocina.
   e) Lavar la ropa.
   f) Planchar la ropa.
   g) Realizar pequeños arreglos (dobladillos, botones).
   h) Recoger el correo y sacar la basura.

b) Compras:
   i) Hacer compras puntuales diarias.
   j) Hacer la compra general.
   k) Preparar y/o calentar la comida.
   l) Poner y recoger la mesa.
   m) Controlar la disponibilidad y el estado de la despensa.
c) Realizar gestiones asociadas al ámbito doméstico de carácter ordinario

Prestación tecnológica

Se entiende por prestación tecnológica la dotación de equipamientos y medios ténicos que faciliten la movilidad y la realización de las actividades básicas de la vida diaria de las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Se requerirá del siguiente equipamiento:

- 5 grúas
- 5 camas articuladas y con carro elevador
- 15 andadores
- 10 sillas de ruedas

- 20 bastones/muletas
- 10 adaptadores de w.c
- 10 sillas giratorias para bañera
- 10 taburete de ducha
- 20 extensores de patas para la cama
- 5 discos giratorios para transferencias
- 5 cojines giratorios para trasnferencias

El transporte, entrega y en su caso instalación e instrucciones de uso de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de forma gratuita tanto para el Ayuntamiento como para las personas usuarias. El sistema de acceso a las citadas ayudas técnicas se realizará a través del personal técnico de los servicios sociales municipales. Así mismo, el personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio podrá proponer el acceso a tales ayudas técnicas.

A lo largo de la vigencia del contrato se podrá valorar conjuntamente entre el Área de Acción Social y la entidad adjudicataria la incorporación de nuevos elementos tecnológicos de apoyo, sin que esto suponga incremento del precio para el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano.

Prestación de carácter socioeducativo

Las prestaciones de carácter socioeducativo son prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas para la vida cotidiana.
Estas prestaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- Organización económica y familiar.
- Organización en los hábitos de higiene personal y vestido.
- Organización en hábitos convivenciales, alimentación, responsabilidades,…
- Apoyo a la integración y socialización
- Acompañamiento a recursos comunitarios
- Otras prestaciones de carácter socioeducativo que puedan ser incluidas con carácter específico para lograr la finalidad del servicio.

Prestaciones complementarias

Son prestaciones de carácter complementario, a indicación del Área de Acción Social municipal que pudieran comprender entre otras:

- Limpiezas de choque o generales, previo al establecimiento del Servicio de Ayuda a domicilio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con problemas graves de salubridad o síndrome de diógenes.
- Otras actuaciones expresamente autorizadas por el personal técnico de los servicios sociales municipales (acompañamiento a recursos…)

Prestaciones excluidas del servicio

No quedarán contempladas como funciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio, las no comprendidas en las anteriores, tales como:

- Atender a otros miembros de la familia o allegado/as que habiten en el mismo domicilio, cuando el/la usuario/a del servicio sea una persona en concreto.
- Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (pintar un techo, empapelar las paredes, etc)

- Limpieza de la casa en lo que no esté directamente relacionado con el servicio personalizado al/la usuario/a, siempre y cuando éste/a no viva solo/a.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para cada beneficiario/a en concreto.
- Ir a buscar al/la usuario/a a un lugar que no sea su domicilio actual, salvo casos excepcionales.
- La realización de funciones o tareas de carácter sanitario, en general aquéllas que impliquen por parte del/la auxiliar una especialización de la que carecen, como por ejemplo:
- Poner inyecciones
- Tomar la tensión
- Colocar o quitar la sonda
- Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre.
- Ayudar al/la usuario/a en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento
- Realizar curas, tratamientos de escaras, ùlceras

También quedan excluidas todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por el personal técnico de los servicios sociales del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano y que deberá mantenerse actualizado.

CLAUSULA SEPTIMA: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA

Los Servicios Sociales de Base del Ayto. valorarán tanto los días de atención como la intensidad del servicio de manera individualizada, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias y los apoyos con los que cuenta (Entorno familiar, Centro de Día, prestación económica y otras previstas en la Ley de Promoción de la autonomía personal) y el grado asignado en la valoración de dependencia.

1) <u>Días de atención</u>

-Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes excepto los días festivos.

-Con carácter limitado, se prestará el servicio los fines de semana y festivos, a las personas calificadas como grandes dependientes (Grado III), en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, y exclusivamente para las actuaciones de cuidado personal, determinadas en el artículo 5 del-Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal. Esta limitación será valorada por el servicio social de base.

2) Intensidad del servicio

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias por el Servicio Social de Base.

3) Horario de atención

El horario del servicio es flexible y diurno de 6 a 22 horas.

- En los servicios de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

- En los demás servicios de apoyo, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

4) Contenido de la hora prestada

La hora de servicio reconocida será igual a sesenta minutos de presencia efectiva en el domicilio.

CLAUSULA OCTAVA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y PROFESIONALES

Derechos de las personas usuarias.

1. Con carácter general, las personas usuarias tendrán los derechos recogidos en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán los siguientes derechos:

a) Recibir un servicio ajustado en contenido e intensidad a las necesidades detectadas.
b) Participar en la programación de las tareas.
c) Disponer de una copia de la hoja de tareas en la que se especifiquen las actividades que conforman la prestación.
d) Ser informadas de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación en la prestación.
e) Ser informadas y, en su caso, orientadas, hacia otros servicios complementarios o alternativos que pudieran responder a sus necesidades.
f) Ser informadas, con la suficiente antelación, de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación o suspensión en la prestación (horario y/o auxiliar).
g) Solicitar el cambio del personal auxiliar que presta el servicio y la intensidad del mismo, justificándolo convenientemente.

Obligaciones de las personas usuarias.

1. Con carácter general, las personas usuarias tendrán las obligaciones recogidas en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán las siguientes obligaciones:

   a) Tratar al trabajador o a la trabajadora domiciliaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad.
   b) Informar al Departamento de Acción Social de los cambios que se produzcan en su situación personal o familiar, que pudieran conllevar modificaciones en el contenido y/o en la intensidad de la prestación o, en su caso, incluso, su extinción.
   c) Comunicar con suficiente antelación los traslados fuera del domicilio que supongan una interrupción de la prestación del servicio.
   d) Informar al Servicio Social de Base de las posibles anomalías que se observen en la prestación del servicio.
   e) Participar en la financiación del servicio.
   f) Aportar la documentación requerida por parte del personal técnico de los servicios sociales para las actualizaciones correspondientes del precio público del servicio.
   g) Permanecer en el domicilio durante el tiempo de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Derechos de las personas profesionales.

1. Con carácter general, las personas profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, en particular las personas que actúen como trabajadoras o trabajadores domiciliarios, tendrán los derechos recogidos en el artículo 11 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán los siguientes derechos:

   a) Disponer de los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones.
   b) Participar en la programación de las tareas, haciendo sugerencias o propuestas para su mejor adaptación a las necesidades o preferencias de la persona usuaria y, en su caso, a las posibilidades horarias de la propia persona profesional.
   c) Disponer de una copia de la hoja de tareas, en la que se especifiquen claramente sus funciones y responsabilidades.
   d) No ser obligadas a ejercer funciones que no forman parte de su cometido, sin perjuicio de ciertos márgenes de flexibilidad que permitan ajustar la atención a necesidades puntuales y/o sobrevenidas de las personas usuarias.

Obligaciones de las personas profesionales.

1. Con carácter general, las personas profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, en particular las personas que actúen como personal de atención directa tendrán las

obligaciones recogidas en el artículo 12 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán las siguientes obligaciones:

   a) Tratar a la persona usuaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
   b) Comunicar al o la coordinadora del Servicio Domiciliario los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias o en su nivel de necesidad.
   c) Ejercer las funciones correspondientes a la prestación estipulada, en contenido e intensidad.

CLAUSULA NOVENA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Funcionamiento del servicio

1. La decisión del inicio, modificación, baja y finalización así como la definición de las actividades o tareas que constituirán el contenido de la prestación corresponderá al trabajador o a la trabajadora social referente en el Servicio Social de Base, con la colaboración, si lo requiriera, de otras personas profesionales de los servicios sociales municipales y con la participación de la persona usuaria y, en su caso, con su familiar de referencia. Para proceder al alta de un nuevo servicio de ayuda a domicilio, el personal técnico de los servicios sociales comunicará a la empresa adjudicataria a través de un informe social y la hoja de tareas la información de la persona beneficiaria, de su entorno y la concreción del desarrollo del servicio.
2. Estas tareas deberán hacerse constar en una hoja de tareas de la que tendrán copia el o la trabajadora social referente, el servicio de ayuda a domicilio prestador del servicio, el trabajador o la trabajadora domiciliaria asignada y la persona usuaria. Dicha hoja de tareas deberá mantenerse actualizada y reflejar el desarrollo del servicio. En caso de sustitución del personal de atención directa del Servicio de Ayuda a Domicilio, la empresa adjudicataria se responsabilizará de que el personal de atención directa entrante en el servicio disponga de la información contenida en dicha hoja de tareas.
3. Este documento formará parte del plan de atención personalizada realizado en el Servicio Social de Base y del plan de intervención individualizada que se realizará en el servicio de ayuda a domicilio para concretar y articular la prestación de los apoyos.
4. En cada caso, la intensidad del servicio prestado dependerá de las necesidades de la persona usuaria y su determinación corresponderá al o la trabajadora social referente del Servicio Social de Base, sobre la base de la evaluación de necesidades y en el marco del plan de atención personalizada.

5. En la determinación de los horarios de atención, las entidades que presten el servicio de ayuda a domicilio deberán ajustarse a las necesidades horarias derivadas de la utilización por parte de la persona usuaria de otros servicios, en particular de centro de día, y a las necesidades horarias propias de la actividad para la que la persona requiere ayuda (levantarse de la cama, vestirse, comer, acostarse).
6. No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria del mismo en el domicilio.
7. La entidad adjudicataria del servicio estará obligada a informar al Servicio Social de Base de forma inmediata de las incidencias y variaciones en los servicios. En ningún caso se podrán realizar gestiones por parte de la entidad adjudicataria directamente con las personas usuarias, especialmente las referidas a inicios, modificaciones, suspensiones y/o renuncias del servicio. En estos supuestos la entidad adjudicataria está obligada a orientar a la persona usuaria al servicio social de base.
8. La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo, podrá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o su representante legal/guardador/a de hecho y bajo su responsabilidad. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de las llaves vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria y/o su representante, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento. Se deberá informar al servicio social de base de la disposición de las llaves de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio y a la finalización del servicio informará de la entrega de las mismas a la persona usuaria y/o su representante o las entregará en el servicio social de base.
9. Se evitará en la medida de lo posible la realización de cambios de las personal atención directa asignadas a las personas usuarias

Plan de intervención individualizada.

El servicio de ayuda a domicilio deberá elaborar un plan de intervención individualizada para cada persona usuaria que se ajuste a lo establecido por el servicio social de base en su plan de atención personalizada en relación con el servicio de ayuda a domicilio requerido y que incluya:

a) la hoja de tareas, que incluye identificación de la auxiliar que presta el servicio, tareas, horario, intensidad y observaciones).
b) la distribución horaria inicial y, en su caso, sus posteriores adaptaciones a las necesidades de la persona usuaria;
c) el nombre del trabajador o de la trabajadora domiciliaria habitual y la identificación de las personas que han prestado servicio en el domicilio.
d) la situación de la persona beneficiaria y su entorno y la identificación de sus necesidades de apoyo.
e) Los objetivos y las tareas definidas en el servicio
f) las incidencias.
g) Observaciones

Coordinación

1. Existirá una coordinación técnica continuada entre el servicio de ayuda a domicilio, a través de la persona encargada de las funciones de coordinación de las intervenciones, que deberá disponer de la titulación de diplomatura y/o grado en trabajo social, y el trabajador o la trabajadora social referente en el servicio social de base, facilitándose mutuamente información actualizada tanto en el momento de la atribución del servicio como durante la prestación del mismo.
2. Así mismo la empresa adjudicataria determinará la persona de referencia para la coordinación administrativa a efectos de facturación, comunicación de incidencias, bajas temporales, etc.

Valoración de seguimiento.

El servicio de ayuda a domicilio deberá proceder, en el marco de sus procedimientos habituales de funcionamiento, a una valoración de seguimiento en el domicilio, de forma continuada con el personal del servicio de ayuda a domicilio y como mínimo realizando una visita al año al domicilio de las personas usuarias, destinada a:

a) verificar si la forma en que se presta el servicio se adecua bien a las necesidades de la persona usuaria;
b) valorar las mejoras que cabría introducir en dicha prestación para su mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.

Registro de personas usuarias.

El servicio de ayuda a domicilio deberá crear y mantener actualizado un registro de personas usuarias, que recogerá los siguientes datos y que será facilitado al Departamento de Acción Social:

a) Datos de identificación de la persona usuaria.
b) Grado de dependencia de la persona usuaria
c) Tipología de servicio (dependencia, exclusión, desprotección)
d) Fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio.
e) Horario y contenido del servicio.
f) Intensidad del servicio prestado, con indicación expresa de si se presta en fines de semana.
g) Nombre del trabajador o de la trabajadora domiciliaria.
h) Disposición de préstamo de ayudas técnicas
~~i)~~ Fecha de la última visita de seguimiento de la persona que realiza las funciones de coordinación del servicio y fecha prevista para la siguiente valoración de seguimiento.
j) Observaciones

REQUISITOS DE PERSONAL

Garantía de medios personales suficientes

La entidad adjudicataria estará obligada a aportar los medios personales suficientes para la prestación adecuada del Servicio de Ayuda a Domicilio. La entidad adjudicataria debe prestar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas de personal que adscriba para la prestación del servicio, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio.

En caso de necesidad de contratación o en caso de nuevas contrataciones de personal, la entidad adjudicataria, deberá previamente ponerlo en conocimiento del Área de Acción Social a fin de que se compruebe la existencia de dicha necesidad y si el personal cumple con los requisitos fijados en el presente pliego. Tan pronto como se realicen nuevas contrataciones se deberá remitir al Área de Acción social los datos relativos a: identificación, titulación, conocimiento de euskera, tipo de contrato y persona a la que sustituye, así como los motivos de la sustitución.

Subrogación del personal

La empresa adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector que le sea de aplicación y a cuantas disposiciones regulan las relaciones laborales respecto a la subrogación del personal adscrito a la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano. A estos efectos, se anexa al presente pliego la relación del personal a subrogar (Anexo I).

Perfil de cualificación

El personal contratado deberá contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas en el servicio.

El personal adscrito a la prestación directa del servicio, **personal atención directa**, deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad o, en su caso la habilitación oficial para desarrollar la atención sociosanitaria a personas en el domicilio. En caso de no estar en posesión de la misma, se deberá acreditar que se está en fase de acreditarla, en los plazos que para ello establece la normativa aplicable del sector.

En el supuesto de nuevas contrataciones, el personal contratado para la atención directa deberá estar en posesión de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente y acreditar el conocimiento de euskera.

Para la correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá prestar un servicio de **coordinación**, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el horario del personal de los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano. La o el profesional que realice las funciones de coordinación del servicio deberá estar en posesión del título de diplomatura y/o grado en trabajo social y acreditar el perfil lingüístico 3 o equivalente. En caso de la entidad adjudicataria realice nuevas incorporaciones para desarrollar las tareas de coordinación del servicio, la persona que se incorpore deberá estar también en posesión de la titulación de diplomatura o grado en trabajo social.

Adecuación de la plantilla.

1. La plantilla del servicio de ayuda a domicilio estará integrada por las siguientes figuras profesionales:

   a) La persona responsable del servicio de la entidad adjudicataria, en las tareas de dirección, planificación y gestión.
   b) La persona coordinadora del servicio, en las tareas de coordinación, supervisión y seguimiento., será responsable de las siguientes funciones: Coordinación del trabajo de cada auxiliar de forma individual y grupal, realizará el seguimiento y valoración del trabajo del personal de atención directa y de la situación de las personas beneficiarias del servicio realizando visitas al domicilio. Mantendrá una coordinación periódica con el personal técnico de los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano y en su caso con otros profesionales de la red de atención a las personas usuarias. Será responsable de la elaboración y entrega de los planes individuales de atención de las personas usuarias, de la elaboración de informes sociales y del mantenimiento actualizado de las hojas de tareas de los servicios. Participará en la elaboración de los planes anuales de formación para el personal de atención directa y realizará las propuestas de mejora del servicio que considere. Acudirá a la visita inicial de presentación de los nuevos casos de Servicio de ayuda a domicilio, informando previamente a la auxiliar correspondiente de las características del caso, horario, funciones, etc. y entregará la hoja de tareas a la persona usuaria.
   c) Las personas trabajadoras domiciliarias, en las tareas de atención directa personal, doméstica, tecnológica, socioeducativa o complementaria y en la coordinación con la figura de coordinación del servicio, que deberán existir en número suficiente para responder a las necesidades de las personas usuarias.
   d) Personal administrativo de soporte en la gestión para el control y seguimiento de las horas prestadas del servicio, facturación y otras funciones de carácter administrativo que le asigne la empresa adjudicataria para el correcto funcionamiento del servicio.

2. A efectos de organizar la jornada laboral de las personas que ejercen sus funciones de atención en los domicilios de las personas usuarias, será necesario:

   a) Computar, en la jornada laboral anual de las y los trabajadores domiciliarios, las horas correspondientes a los tiempos destinados a desplazamientos o traslados.
   b) Establecer estándares de cargas de trabajo atendiendo a las características de las personas usuarias y de las prestaciones técnicas requeridas en cada caso, así como un procedimiento de revisión periódica de las cargas de trabajo asignadas a cada miembro del personal.

3. El servicio de ayuda a domicilio deberá contar con un procedimiento de sustituciones ágil y flexible, que garantice la no interrupción en la prestación de la atención en caso de ausencia de algún miembro del personal.

Calidad del servicio.

1. El servicio deberá promover el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia al mismo, previendo al efecto:

   a) Procedimiento de acogida orientada a facilitar una buena integración inicial en el servicio a las y los nuevos profesionales.
   b) Reuniones periódicas de equipo para la coordinación de las intervenciones y para la orientación de la práctica profesional.

2. El servicio deberá contar con un **programa de formación** capaz de responder de forma continuada a las diversas y cambiantes necesidades de la población atendida. La empresa adjudicataria presentará al Área de Acción Social el Plan de Formación Anual en el último trimestre previo al inicio de cada año de vigencia del contrato.

   Este programa de formación deberá comprender:

   a) Un módulo básico de formación de acogida que sitúe al personal en el contexto laboral concreto: misión, valores fundamentales de la organización, deontología, tareas básicas, perfiles profesionales con los que se relacionará la persona, mecanismos de información, de coordinación y de trabajo en equipo. Esta formación inicial en ningún caso podrá sustituir a la titulación o habilitación exigida en el apartado del “perfil de cualificación” de este pliego.

   b) Un módulo de formación continuada que contemple áreas de conocimiento relacionadas con las necesidades de atención de las personas en situación de dependencia, riesgo de exclusión o desprotección, y para el desarrollo de las habilidades profesionales.

3. El servicio deberá proporcionar a las y los profesionales manuales y guías de buenas prácticas profesionales así como protocolos aplicables a situaciones específicas, en particular:
   a) protocolo de actuación para situaciones de emergencia;
   b) protocolo para la prevención de caídas y accidentes;
   c) protocolo de actuación para los casos en los que se sospeche una situación de maltrato o grave negligencia.
   d) Protocolo de actuación en caso de que el personal de atención directa sea víctima de acoso sexual o agresión por parte de la persona beneficiaria del servicio o su entorno.
4. El servicio deberá establecer medidas tendentes a la prevención del estrés laboral y en particular, del síndrome del quemado, debiendo contar con un procedimiento de supervisión que, aplicado de forma continuada y planificada, ejerza funciones de detección de situaciones problemáticas, de asesoramiento y de apoyo a las y los profesionales. La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta la carga de trabajo del personal de atención directa, procurando equilibrar las tareas del personal.
5. Al objeto de fomentar la consolidación de las jornadas de trabajo completas del personal de atención directa, para determinar la asignación del personal de atención directa a los servicios de las personas beneficiarias, se tendrá en cuenta, de forma preferente, de la adecuación del perfil del/la auxiliar a las necesidades de la persona beneficiaria y se tendrá en cuenta de forma preferente la asignación de horas de servicio al personal que no tenga completa su jornada de trabajo.

CLAUSULA DECIMA: ORGANIZACIÓN

A - Competencias técnicas del Ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del ~~programa~~ Servicio de Ayuda a Domicilio:

. Detectar las necesidades existentes en el término municipal
. Reglamentario
. Coordinar los recursos existentes para su financiación
. Recoger información sobre la demanda no atendida
. Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
. Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
. Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
. Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
. Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
. Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
. Solicitar cambio de personal de atención directa siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.

. Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del programa de Ayuda Domiciliaria municipal:

- Los datos personales y el nº de expediente de los/las usuarios/as del mismo:
  - de alta, de baja definitiva y de baja temporal
- Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

.El personal técnico de los servicios sociales podrá solicitar visitas de seguimiento al margen de las programadas

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria

1. La entidad adjudicataria contará con una oficina, sede de la entidad, la cual deberá contar con los medios técnicos siguientes :

   - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
   - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
   - Uniforme de trabajo (2 batas o conjunto de pantalón y chaqueta y dos pares de calzado de trabajo) y material de protección individual adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

   Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los/las usuarios/as de la entidad prestataria.
   Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, que se expresará correctamente en euskera, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de los servicios sociales municipales (7:30h-15:30h) de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

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

4. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al Servicio Social de Atención Primaria municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre la personal atención directa y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora social municipal señalada.

5. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

6. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

7. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

8. En ningún caso los o las Personal atención directa o cualquier otro u otra profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el o la titular del mismo.

9. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:
   - Interno. Comunicación del personal de atención directa ~~A/D~~ con los/as responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 6-22 horas
   - Externo. Con el Área de Acción Social municipal de 7:30 a 15:30 horas.

10. La entidad adjudicataria deberá aportar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

11. La entidad adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte, ropa de trabajo, desplazamientos entre servicios, así como todo el material de protección individual para el personal de atención directa.

12. El personal de atención directa utilizará un uniforme de trabajo que será facilitado por la entidad adjudicataria.

13. El personal de atención directa dispondrá durante su tiempo de trabajo de sistemas de comunicación (teléfono móvil, Tablet o cualquier otro medio de comunicación

inmediata) para facilitar la relación con la persona coordinadora y el personal de la entidad adjudicataria y con el servicio social de base del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, así como para la realización del control de los tiempos de desarrollo de los servicios que realiza el personal de atención directa.

14. La persona coordinadora del Servicio realizará junto al personal de atención directa asignado al nuevo servicio y la trabajadora social del servicio social de base referente del caso la visita inicial de alta del servicio y entregará a la persona usuaria y/o su representante la hoja de tareas del servicio. Así mismo la empresa adjudicataria deberá realizar al menos una visita de seguimiento anual de todos los casos de alta en el servicio de ayuda a domicilio.

15. La empresa adjudicataria podrá realizar cuantas visitas domiciliarias considere adecuadas para cumplir con los controles de calidad.

16. En caso de finalización del contrato la adjudicataria colaborará con los servicios sociales municipales y la nueva adjudicataria para facilitar la puesta en marcha del Servicio de Ayuda a Domicilio.

CLAUSULA UNDECIMA: COORDINACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y EL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.
2. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios sociales con la siguiente periodicidad :

PUNTUALMENTE

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas (cambios de horario, cambios de personal de atención directa)
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.
- Se comunicará cualquier modificación significativa en la situación de la persona beneficiaria o en su entorno cercano que pueda afectar a la prestación del servicio o al bienestar de la persona beneficiaria.
- Se comunicará la valoración de necesidad de ampliación, reducción o modificación de funciones en los servicios de alta.

- Se comunicarán posibles conflictos o desencuentros que pudieran surgir con las personas usuarias del servicio y el personal de atención directa o figura coordinadora.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación del personal atención directa asignado a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación del personal atención directa en servicios establecidos, producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercado que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los o las personal atención directa y personas usuarias del servicio
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos
- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, horas de servicios mensuales prestados por usuario/a y tipo de servicio, importe total de la misma por persona usuaria.
- Información de las personas nuevas contratadas por la entidad prestataria, en la que se señale tipo de contrato, fecha de inicio y duración del mismo así como la jornada laboral.
- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria
- Formación acreditada por el personal contratado
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas
- Listado del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
  Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido
  Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad
  Incapacidades Laborales Transitorias por accidente
  Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad
  Vacaciones
  Permiso sin sueldo
  Excedencia
  Sancionado/a

ANUAL

- Memoria de actividades, en ambos idiomas oficiales. Se recogerán los datos desagregados por sexo.
- Memoria económica de la prestación del servicio
- Encuestas de satisfacción de las personas usuarias y/o familiares

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 solicitada.

El personal técnico responsable del Ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

CLAUSULA DUODECIMA: ADAPTACIÓN AL SERVICIO

Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en período de adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio. El personal técnico del Servicio Social de Base en Trabajo Social de referencia de la persona beneficiaria, y/o, en su caso, los profesionales de las empresa que gestione los servicios, comentarán en todo momento con ésta los desajustes que vayan surgiendo y se buscarán las estrategias necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado estrategias conjuntas con la persona beneficiaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, los servicios sociales municipales valorarán la situación y realizarán una propuesta, previo informe técnico correspondiente, emitido por personal de los servicios sociales, y/o en su caso, de los profesionales de la empresa que gestiona el servicio.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona beneficiaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

El personal técnico de los servicios sociales municipales tras estudiar las alegaciones, realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

CLAUSULA DECIMOTERCERA: SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

- Ingreso en un centro hospitalario, por un periodo inferior a tres meses. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales

-La ausencia de la vivienda por motivos de disfrute de otros recursos ofrecidos por otras instituciones (Diputación) por un periodo de tres meses. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales.

-La ausencia de la vivienda por vacaciones en un periodo anual inferior a un mes y medio a partir de la fecha del ùltimo servicio. Se podrán disfrutar las vacaciones en diferentes etapas, siendo su duración en cada caso no inferior a una semana. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales. En el caso de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, este periodo se ampliará a los plazos de las rotaciones.

-Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria, cuando no sean causa de extinción.

En el caso de suspensión del servicio por ausencia del domicilio, la superación del plazo de suspensión establecido sin que haya retornado la persona usuaria a su domicilio será causa de extinción del servicio.

Extinción del servicio

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que haya sida reconocida a un/a beneficiario/a se extinguirá:

1.-Por fallecimiento, renuncia o traslado definitivo del/la beneficiario/a a una residencia o a otro municipio.
2.-Por desaparición de la situación de necesidad que dio origen a su concesión.
3.-Por ocultamiento o falsedad en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder el servicio.
4.-Por no hacer efectivo el precio público a satisfacer por el servicio prestado.
5.-Por la pérdida de alguno de los requisitos o condiciones exigidos para ser beneficiarios/as de la Ayuda a Domicilio.
6.-Por no aportar la documentación que pudiera solicitarse en relación con el seguimiento del servicio reconocido.
7.-Por incumplimiento de las obligaciones fijadas para las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.
8.-Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del Servicio.
9.-Acceso a otro recurso de la persona beneficiaria, por un plazo superior al establecido para la suspensión.
10.- No aportar en el plazo de 15 días naturales la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
11.- Por no haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal establecido en cada caso.

Mediante resolución del órgano competente, y a propuesta de los servicios sociales municipales, se determinarán las bajas del servicio, previa audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona beneficiaria y en su caso, al prestador del servicio.

CLAUSULA DECIMOCUARTA: RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano de las faltas que cometan sus operarios y quedará obligado el resarcimiento de todos los daños que causen por motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del servicio.

En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna al Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, sino sólo a la empresa contratada, por lo que pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que el mismo tuviera contraídas con sus personas empleadas.

CLAUSULA DECIMOQUINTA: MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La entidad adjudicataria estará obligada a disponer de los medios o recursos materiales y humanos precisos para la correcta prestación del servicio.

En este sentido, la adjudicataria habrá de subrogarse en la titularidad de las condiciones laborales de las personas trabajadoras que estuviesen prestando sus servicios para la anterior empresa adjudicataria, relacionadas en el Anexo I de estos pliegos.

Entre las personas contratadas por la adjudicataria para la prestación del Servicio y el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando, este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la empresa adjudicataria y el citado personal.

Anexo I

Datos Trabajadores/as asignados al SAD de Amorebieta-Etxano

Nº	Apellidos y Nombre	Antigüedad	Tipo Contrato	Categoria	%	Observaciones
1	**A.I., A**	**30/03/2018**	**501**	**Personal atención directa**	**76,13**	
2	**D.M, G**	**31/01/2005**	**200**	**Personal atención directa**	**87,50**	
3	**D.M, V**	**13/02/1991**	**100**	**Personal atención directa**	**100,00**	
4	**G.G, ME**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**69,99**	
5	**G.R, A**	**03/10/2017**	**189**	**Personal atención directa**	**100**	
6	**G.U, A**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**96,66**	
7	**G.I, B**	**01/04/2005**	**100**	**Personal atención directa**	**87,50**	
8	**G.U, IL**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**69,99**	
9	**G.R, NC**	**22/06/2020**	**510**	**Personal atención directa**	**87,50**	
10	**H.H, MI**	**02/12/2020**	**510**	**Personal atención directa**	**87,50**	
11	**M.L, M**	**01/07/2020**	**502**	**Personal atención directa**	**87,50**	
12	**M.F, V**	**01/07/2014**	**501**	**Personal atención directa**	**33,30**	**No se incorporó de la excedencia**
13	**M.I, E**	**13/02/1991**	**540**	**Personal atención directa**	**15,00**	
14	**M.O, AN**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**52,50**	
15	**M.I, S**	**01/01/2010**	**100**	**Personal atención directa**	**100,00**	
16	**O.L, MV**	**01/01/2003**	**100**	**Personal atención directa**	**100,00**	
17	**O.M, GM**	**08/06/2019**	**501**	**Personal atención directa**	**96,66**	
18	**O.G, R**	**13/01/1991**	**100**	**Personal atención directa**	**100,00**	
19	**P.S, E**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**78,75**	
20	**P.R, I**	**01/04/2009**	**100**	**Personal atención directa**	**100,00**	
21	**S.G, M**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**87,50**	
22	**S.S, E**	**13/02/1991**	**200**	**Personal atención directa**	**93,34**	**Reducción jornada hasta 31/12/2020**

23	**U.Z, N**	**01/04/2009**	**100**	**Personal atención directa**	**100**	
24	**V.P, AI**	**01/01/2010**	**200**	**Personal atención directa**	**87,50**	

amorebieta etxano
UDALA AYUNTAMIENTO

Saila: GIZARTE EKINTZA

Espediente zk.: 20-962

AMOREBIETA-ETXANON ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

LEHENENGO KLAUSULA. XEDEA

Kontratu honen xedea Amorebieta-Etxanon etxez etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea da. Zerbitzu hori gizarte-zerbitzu integral balioaniztun eta komunitario baten barruan kokatzen da, autonomia pertsonalean eta/edo sozialean eguneroko bizitzako jarduerak egiteko mugak dituzten pertsonei eta/edo familiei zuzendua, haien bizi-kalitatea hobetzeko helburuarekin, prebentzio-, laguntza- eta sustapen-programa baten bidez. Programa horrek arreta pertsonaleko, etxeko arretako eta gizarte-laguntzako eginkizunak betetzen ditu, pertsonak beren ohiko ingurunean egotea eta ingurune komunitarioan integratzea bultzatuz.
Etxez etxeko laguntza programan sartutako zerbitzuak ematea Amorebieta-Etxanoko Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erregelamenduaren bidez arautuko da. Halaber, etxez etxeko laguntzaren esparrua erregulatzen duten lege-xedapen guztiak izango dira aplikatzekoak.

BIGARREN KLAUSULA: ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua oinarrizko laguntzako zerbitzu bat da, prebentzio eta laguntza izaerak dituena eta inklusiboa dena. Zuzenduta dago bere autonomia mugatuta daukan erabiltzaileari eguneroko jardueretan laguntza ematera, bere etxean bizitzen geratu ahal dadin eta inguru komunitarioan integratu, eta isolamendu egoerak ekidin. Horretarako, izan ere, arreta pertsonaleko zerbitzua eta, kasua bada, etxeko laguntza emango zaio.

HIRUGARREN KLAUSULA: HELBURUAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren helburu nagusiak ondokoak dira:

g) Erabiltzailearen autonomiak bere horretan jarrai dezan edo hobetu dadin lagundu, okerrera egin ez dezan prebentzio neurriak hartu eta autonomia galera konpentsatu, laguntza emanez edota bere burua zaintzako beharrezkoak diren eguneroko bizimoduko oinarrizko zereginak inork eginez eta, hala dagokionean ondokoetan ere gauza bera eginez: janaria prestatu, arropen inguruko zereginak, garbiketa eta ordena etxean. Aipatutako zereginak burutzeko trebetasunak eskuratzeko ahaleginak egingo dira eta baita etxea txukuntzeko ere.

h) Ahal den guztietan pertsona hori ahalik eta denbora luzeenean etxean eta bizi-kalitate onargarri batekin egotea ahalbideratzen du, egoitza batera joatea ahalik eta gehien atzeratuz edo ekidinez.
i) Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartu eta baita ohiko zaintzaileena ere.
j) Erabiltzailearen zaintzaileei, bere sare soziofamiliarra, laguntza eman eta arreta emateko zeregin horren pisua arindu, honek pertsona moduan, lan arloan edo sozialki garatzeko baldintza egokiak izan ditzan.
k) Erabiltzailea artatu ohi duen zaintzaile nagusia noizean behin ordezkatzea, hura aldi batez ez dagoelako (atsedenaldiaren modalitatea). Bestelako zerbitzuen esku-hartzea beharrezko egingo luketen beharrizan egoerak antzeman

LAUGARREN KLAUSULA: PRINTZIPIO OROKORRAK

2. Orohar, abenduaren 5eko 12/2008 Gizarte Zerbitzuen Legearen 7. artikuluan araututako printzipioak aplikatuko ahal izango zaizkio etxez etxeko laguntza zerbitzuari.

2. Berariaz, etxez etxeko laguntza zerbitzuak ondoko printzipioak jarraituko ditu:

g) Arreta ematen zaion pertsonaren autonomia bultzatzearen printzipioa. Dituen trebetasunak eusteko ahaleginak egingo dira eta benetan behar den laguntza emango da, berak egin ditzakeen eguneroko zereginak inork egitea ekidinez ahal denean.

h) Arretaren indibidualizazio printzipioa. Haren bidez, pertsonarengan zentraturiko ikuspegiarekin koherentziaz jokatuz, laguntza motak eta haien intentsitatea erabiltzailearen premien arabera definitzen dira eta, ahal denean, haren lehentasunen arabera. Esparru horretan, funtsezko eginkizuna ematen zaio hautatzeko eta parte-hartze efektiboa izateko eskubideari, bai lan horiek pixkanaka aldatu eta beharrei egokitzerakoan, zerbitzua ematen ari den bitartean.

i) Arretaren malgutasun printzipioa. Haren bidez, etxez etxeko laguntza zerbitzuak gai izan beharko du eraginkortasunez eta neurrian erantzuteko, artatutako pertsonaren eta haren ingurunearen behar oso zehatzei. Malgutasun horrek erreferentzia egiten die bai profesionalak bete beharreko eginkizunak etengabe egokitzeari eta haiek behar-aldaketen arabera doituta burutzeko moduari, bai arreta-ordutegiekin eta arreta-egunekin lortutako alderdiei.

j) Arreta koordinatzeko printzipioa. Haren bidez, bideak ezarri behar dira, banakako plangintzaren esparruan, berma dadin etxez etxeko laguntza zerbitzuak eta beste zerbitzu batzuek –zehazki, etxeko esparruan ematen diren beste batzuk: etxeko osasun zerbitzuak, ospitaleratzea, oinarrizko laguntza, erizaintzako zainketak– garaturiko esku-hartzeak koherenteak eta elkarren osagarriak direla. Halaber, koherentzia eta elkarren osagarritasuna bermatuko dira erkidegoaren esparruan ematen diren beste zerbitzu –nagusiki sozial– batzuei dagokienez: telelaguntza, laguntza teknikoak, ingurunea egokitzea, eguneko arreta eta atseden formulak.

k) Arreta ematen duten langileen jarraitutasun eta erregulartasun printzipioak. Haren bidez, izan ere, zerbitzua antolatzeko formula batzuk saihestuko dira, hain zuzen ere gehiegizko errotazioa edo zerbitzuan jasotako funtzio desberdinak egiten profesional gehiegik parte hartzea. Horren helburua da artatutako pertsonaren intimitatea eta pribatutasuna zaintzea, bai eta bideratzea ere erreferentziako lotura bat pixkanaka ezartzen joan dadin, errazte aldera lagundutako pertsonaren jarraipena eta beharretan gertaturiko aldaketen detekzioa.

l) Profesionaltasun printzipioa. Haren bidez, etxeko laguntza zerbitzua ematen esku hartzen duten pertsonen jokabidea aldi berean profesionala, errespetuzkoa eta hurbilekoa izango da, eta behar diren gaitasuna eta ezagupenak izango dituzte artatutako pertsonaren premiei erantzuteko eta etxean bete beharreko eginkizunak deskribatzen dituen zereginen orrian jasotako eginkizunak betetzeko, bai eta behar berriak antzemateko ere eta, kasua bada, programatutako zerbitzuaren disfuntzioak edo desegokitasunak ere antzemateko, eta horren eraginez, haietan behar diren aldaketa edo egokitzapenak proposatzeko, pertsonaren behar eta lehentasunei hobeki egokitze aldera.

BOSGARREN KLAUSULA: ARRETA NORI ZUZENDUTA DAGOEN

2. Amorebieta-Etxanoko udalerrian erroldatuta dauden eta urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan ezarritako baldintzak betetzen dituzten pertsonak (185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen Zorroari buruzkoa) eta Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Udal Erregelamenduaren arabera etxez etxeko laguntza zerbitzuaz baliatzeko baldintzak betetzen dituztenak, eta Amorebieta-Etxanoko Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren onuradun gisa alta emanda dauden pertsonak ere, baldin eta honako hauek badira:

   2.1 Mendekotasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonak, erakunde eskudun batek mendetasun-mailaren balorazioa emanda.

   1-3 Mendekotasun maila aitortu gabe dutenak:

   c) Gizarte-bazterkeriako egoeran edo arriskuan dauden pertsonak edo familiak, Eusko Jaurlaritzaren gizarte-diagnostikorako tresnaren arabera eta/edo udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikarien premia-txostena eta agindua izanik, banakako eta/edo familiako arreta-planaren aurretik.

   d) Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak dituzten familiak, BALORA tresna diagnostikoarekin baloratuak, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikarien txostenarekin, banakako eta/edo familiako arreta-plana egin ondoren.

2.3 Halaber, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaile izan daitezke, Amorebieta-Etxanoko Gizarte Ekintza Sailaren arabera mendekotasunaren prebentzio-egoeragatik edo arrazoi medikoengatik susperraldian egoteagatik prestazio hori jaso dezaketenak.

SEIGARREN KLAUSULA: ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren esparruan, honako prestazio teknikoak eskainiko dira, kasuan kasu antzemandako beharren arabera:

f) Arreta pertsonala ematea
g) Etxeko arreta ematea
h) Prestazio teknologikoa ematea
i) Izaera sozioedukatiboko prestazioa ematea
j) Prestazio osagarriak

Arreta pertsonala

Arreta pertsonaltzat ulertuko da pertsonek hurrengo jarduerak egiteko laguntza partzial nahiz osoa jaso ahal izateko prestazioa, horren barne dela haiek egiteko beharrezkoak diren trebetasunen entrenamendua:

c) Zainketa pertsonalerako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, zehazki, honako oinarrizko eginkizunei dagokienez:
- Garbitasun pertsonala: gorputzaren garbiketa, aho-higienea, ilea garbitzea, orraztea, bizarra kentzea, depilatzea, manikura eta pedikura.
- Janztea: jantzi, erantzi, arropa aukeratzen lagundu.
- Etxeko ingurunean mugitzea: jaikitzea eta oheratzea; laguntza teknikoak jartzea/kentzea; batetik bestera joatea.
- Elikadura: elikadura antolatzen lagundu, jaten eta edaten
- Komuna erabiltzea: gernu egitea eta sabela hustea.

d) Honakoetara zuzendutako jarduera instrumentalak:
- Osasunari eustea, etxeko istripuei eta arduragabekeriako nahiz tratu txarreko balizko egoerei aurrea hartzea eta haiek detektatu eta komunikatzea.
- Erkidegoko baliabideak eskuratzea: erkidegoko baliabideak eskuratzea, kudeaketak egitea eta gizarteko nahiz familiako ingurunean parte hartzea.
- Komunikazioa: beste pertsona batzuekin komunikatzea (telefonoa erabiltzea, gutun bat idaztea).
-

Etxeko arreta.

Arreta pertsonaltzat ulertuko da pertsonek hurrengo jarduerak egiteko laguntza partzial nahiz osoa jaso ahal izateko prestazioa, horren barne dela haiek egiteko beharrezkoak diren trebetasunen entrenamendua. Besteak beste honako zereginak bil litezke:

d) Etxeko gauzak:
   n) Etxea garbitzea.
   o) Ohea egitea.
   p) Oheko arropa aldatzea.
   q) Baxera eta sukaldeko lanabesak garbitzea.
   r) Arropa garbitzea.
   s) Arropa lisatzea.
   t) Konponketa txikiak egitea (azpildurak eta botoiak jostea).
   u) Posta jasotzea eta zaborra ateratzea.

e) Erosketak:
   v) Eguneroko erosketa puntualak egitea.
   w) Erosketa orokorra egitea.
   x) Janaria prestatu eta/edo berotzea.
   y) Mahaia jartzea eta jasotzea.
   z) Despentsan eskuragarri dagoena eta haren egoera kontrolatzea.
f) Etxeko esparruari lotutako kudeaketa arruntak egitea.

Prestazio teknologikoa ematea

Prestazio teknologikotzat jotzen da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren onuradunen mugikortasuna eta eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak erraztuko dituzten ekipamendu eta baliabide teknikoez hornitzea.

Ondoko ekipamendua eskatuko da:

- 5 garabi
- 5 ohe artikulatu orga jasotzailearekin
- 15 taka-taka
- 10 gurpildun aulki

- 20 makila/makulu
- 10 komun-egokigailu
- 10 aulki birakari bainuontzirako
- 10 dutxako taburete
- 20 gailu ohearen hankak luzatzeko
- 5 disko birakari transferentzietarako
- 5 kuxin birakari transferentzietarako

Erakunde esleipendunak doan garraiatuko, entregatuko eta, hala badagokio, instalatuko ditu elementu horiek, eta horiek erabiltzeko jarraibideak emango dizkie Udalari eta erabiltzaileei. Laguntza tekniko horiek eskuratzeko sistema udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikarien bitartez egingo da. Era berean, etxez etxeko laguntza-zerbitzuko laguntzaileek laguntza tekniko horiek eskuratzeko aukera proposatu ahal izango dute.

Kontratua indarrean dagoen bitartean, Gizarte Ekintza Arloak eta erakunde esleipendunak elkarrekin baloratu ahal izango dute laguntzako elementu teknologiko berriak sartzea, baina horrek ez du ekarriko Amorebieta-Etxanoko Udalarentzako prezioa handitzea.

Izaera sozioedukatiboko prestazioa ematea

Izaera sozioedukatiboko prestazioak jokabide-ohiturak sustatzeko eta eguneroko bizitzarako oinarrizko trebetasunak eskuratzeko prestazioak dira.
Prestazio hauen barruan sartzen dira, besteak beste, ondoko jarduerak:

- Antolakuntza ekonomikoa eta familiarra
- Antolakuntza norbera garbitu eta janzteari dagokionean
- Antolakuntza elkarbizitza ohituretan, elikaduran, erantzukizunean, …
- Integrazio eta sozializazioan laguntza
- Komunitateko baliabideetara lagundu
- Izaera sozioedukatiboko bestelako prestazioak, zerbitzuaren helburua lortzeko sar daitezkeenak.

Prestazio osagarriak

Beste batzuek artean, hauek izango dira prestazio osagarriak, baina Gizarte Ekintza Sailak beste batzuk ere sartu ditzake zerrenda honetan:

- Etxez etxeko laguntza zerbitu normalizatua ezarri aurretik, garbiketa orokorra
- Osasun-egoera larrian dauden etxebizitzak edo Diogenes sindromea antzematen denetan, haiek hustu eta garbitzea
- Udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek berariaz baimendutako bestelako jarduerak (baliabideetara lagundu, …)

Zerbitzutik kanpo dauden prestazioak

Ez dira etxez etxeko laguntza zerbitzuaren berezko zeregin gisa jasotzen aurreko ataletan bildu ez direnak; honakoak, besteak beste:

- Etxe berean bizi diren familiako beste kide batzuk nahiz hurbilekoak artatzea, zerbitzuaren erabiltzailea pertsona jakin bat denean.
- Etxean nolabaiteko garrantzia duten konponketak egitea (sabaia margotzea, hormak papereztatzea eta abar).
- Etxea garbitzea, erabiltzailearen araberako zerbitzuarekin zuzenean lotuta ez dagoenari dagokionez, erabiltzailea bakarrik bizi ez denean.
- Zerbitzua gauez nahiz onuradun jakin bakoitzerako ezarritako orduez harantzago.
- Erabiltzailearen bila joatea ohikoa ez den etxebizitza batera, aparteko kasuetan izan ezik.
- Osasun izaerako eginkizun edo zereginak egitea, oro har, laguntzaileak ez daukan espezializazio bat beharrezkoa denean, esate baterako:

- Injekzioak jartzea
- Tentsioa hartzea.
- Zunda bat jarri edo kentzea.
- Sendagai konplexuren bat ematea, hura ematen duenak nolabaiteko ezagutza edo espezializazioa eduki behar duenean.
- Erabiltzaileari laguntzea errehabilitazioko nahiz mantentzeko ariketak egiten.
- Sendaketak egitea, zarakarrak, ultzerak eta abar tratatzea.

Halaber, kanpo geratzen dira Amorebieta-Etxanoko Udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek prestatutako txostenean aurreikusita ez daudenak, eta eguneratuta izan beharko dena.

ZAZPIGARREN KLAUSULA: ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Udalaren oinarrizko gizarte zerbitzuek bai arreta-egunak bai zerbitzuaren intentsitatea kasuz kasu baloratuko dituzte, kontuan hartuta zein diren erabiltzaileen premiak eta dauzkaten laguntzak (familia ingurunea, eguneko zentroa, diru-prestazioa eta Autonomia Pertsonala Sustatzeko Legean aurreikusitako beste batzuk), bai eta mendetasunaren balorazioan esleitutako gradua ere.

5) <u>Arreta egunak</u>

-Oro har, zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, jai egunetan izan ezik.

-Modu mugatuan, asteburuetan eta jai egunetan ere zerbitzua emango zaie mendekotasun handikotzat jotako pertsonei (III. gradua), Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera, eta soilik Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Erregelamendu honetako 5.B) artikuluan zehaztutako zainketa-jardueretarako. Muga hau oinarrizko gizarte zerbitzuek aztertuko dute.

6) <u>Zerbitzuaren intentsitatea</u>

Zerbitzuaren intentsitatea pertsona onuradunen beharrei buruz oinarrizko gizarte zerbitzuek eginiko banakako ebaluazioaren arabera ezarriko da.

7) <u>Arreta ordutegia</u>

Zerbitzuaren ordutegia malgua da eta egunekoa, 06:00etatik 22:00etara bitartekoa.

- Laguntza pertsonaleko zerbitzuetan, udal teknikariek pertsona eskatzailearen ordutegi-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta ezarriko dute ordutegia.

- Gainerako laguntza zerbitzuetan, udal teknikariek, zerbitzua ematen duen entitatearekin batera, ordutegiak ezarriko dituzte zerbitzuak ematen dituzten langileek erabilgarri dituzten orduen arabera.

8) Emandako orduaren edukia

Aitortutako zerbitzu ordua: hirurogei minutuko presentzia efektiboa etxebitzian

ZORTZIGARREN KLAUSULA: ERABILTZAILE ETA PROFESIONALEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Erabiltzaileen eskubideak

3. Oro har, pertsona erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 9. artikuluan jasotako eskubideak edukiko dituzte.

4. Berariaz, honako eskubideak izango dituzte:

h) Edukiari eta intentsitateari dagokionez, antzemandako beharrei egokitzen zaien zerbitzua jasotzea.
i) Zereginen programazioan parte hartzea.
j) Zereginen orriaren kopia bat izatea, non prestazioa osatzen duten jarduerak zehaztuko baitira.
k) Prestazioan aldaketaren bat ekar dezaketen inguruabarrei buruz informatuak izatea.
l) Beharren arabera egoki dakizkiekeen bestelako zerbitzu osagarri edo aukerakoei buruz informatua izatea eta, kasua bada, horietara orientatuak izatea.
m) Zerbitzua materakoan aldaketak eragin ditzakeen edota zerbitzua etetea eragin dezakeen inguruabarren berri eman aldez aurretik.
n) Zerbitzua ematen duten laguntzaileak eta zerbitzuaren intentsitatea aldatzeko eskatzea, behar bezala justifikatuta.

Erabiltzaileen betebeharrak

3. Oro har, pertsona erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 10. artikuluan jasotako betebeharrak edukiko dituzte.

4. Berariaz, honako betebeharrak izango dituzte:

h) Etxez etxeko langilearekiko tratuan haren duintasunerako eskubidea guztiz errespetatzea.
i) Egoera pertsonalean nahiz familiarrean gertatzen diren aldaketei buruzko informazioa ematea Gizarte Ekintza Sailari, prestazioaren edukia edo/eta

intentsitatea aldaraztea edo, kasua bada, zerbitzua bera amaitzea baldin badakartzate.

j) Etxetik kanpora joateagatik zerbitzua eten behar bada, horren berri ematea behar den denborarekin.
k) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari informazioa ematea zerbitzuaren prestazioan ikusten diren balizko anomaliei buruz.
l) Zerbitzuaren finantziazioan parte hartzea.
m) Gizarte zerbitzuetako teknikariek eskatutako dokumentazioa ematea, zerbitzuaren prezio publikoaren dagozkion eguneraketetarako.
n) Etxean egotea etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen den bitartean.

Langile profesionalen eskubideak

3. Orohar, etxez etxeko laguntza zerbitzuko profesionalek, bereziki etxean lan egiten duten langileek, abenduaren 5eko 12/2008 Gizarte Zerbitzuen Legeak 11. artikuluan jasotako eskubideak izango dituzte.

4. Berariaz, honako eskubideak izango dituzte:

e) Beren funtzioak egikaritzeko beharrezko bitartekoak izan
f) Zereginen programazioan parte hartu, iradokizunak edo proposamenak eginez, erabiltzailearen beharrizan edo gogoetara hobeto egokitzeko eta, hala badagokio, profesionalaren ordutegira egokitzeko.
g) Zereginen orriaren kopia bat izan. Bertan argi azalduko dira funtzioak erantzukizunak.
h) Bere eginbeharrekoen artean ez dauden funtzioak egitera ezingo da behartu. Dena dela, malgutasunez jokatu beharko da, arreta beharrizan puntualetara eta erabiltzailearen uneko egoerara moldatuz.

Langile profesionalen betebeharrak

3. Orohar, etxez etxeko laguntza zerbitzuko profesionalek, bereziki zuzeneko arreta ematen duten langileek, abenduaren 5eko 12/2008 Gizarte Zerbitzuen Legeak 12. artikuluan jasotako betebeharrak dituzte.

4. Berariaz, honako betebeharrak izango dituzte:

d) Erabiltzailearen duintasuna, pribatutatasuna eta autodeterminazioa errespetatu beharko dira.
e) Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren koordinatzaileari jakinarazi beharko zaizkio erabiltzailearen egoeran edo bere beharrizan mailan antzemandako aldaketak.
f) Edukiari eta intentsitateari dagokionez, adostutako prestazioari dagozkion funtzioak egin.

BEDERATZIGARREN KLAUSULA: ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHARRAK

Zerbitzuaren funtzionamendua

17. Prestazioaren hasiera, aldaketa, baja eta amaiera erabakitzea, bai eta prestazioaren edukia osatuko duten jarduerak edo zereginak definitzea ere, oinarrizko gizarte zerbitzuan erreferentea den gizarte-langileari dagokio, udaleko gizarte-zerbitzuetako beste profesional batzuen lankidetzarekin, beharrezkoa izanez gero, erabiltzailearen parte-hartzearekin eta, hala badagokio, erreferentziazko senidearekin. Etxez etxeko laguntza-zerbitzu berri bati alta emateko, gizarte-zerbitzuetako teknikariek onuradunari eta haren inguruneari buruzko informazioa eta zerbitzuaren garapenaren zehaztapena jakinaraziko dizkiote enpresa esleipendunari, gizarte-txosten baten eta zereginen-orri baten bidez.
18. Zeregin hauek zeregin-orri batean jaso beharko dira. Honen kopia bat izango dute erreferentziazko gizarte-langileak, zerbitzua ematen duen etxez etxeko laguntza zerbitzuak, etxe horretara joango den langileak eta erabiltzaileak. Zeregin-orri hori eguneratuta egon beharko da, eta zerbitzuaren garapena islatu beharko du. Etxez etxeko laguntza zerbitzuko zuzeneko arreta ematen duen langilea ordezkatuz gero, adjudikaziodun enpresaren ardura izango da, zuzeneko arreta emango duen langile berriak zereginen-orriko edukiaren berri izatea.
19. Agiri hori Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak egiten duen arreta pertsonalizatuko planaren zati bat izango da, bai eta etxez etxeko laguntza zerbitzuan laguntzak ematea zehaztu eta bideratzeko egingo den banakako esku-hartze planaren zati ere.
20. Kasuan kasu, emandako zerbitzuaren intentsitatea pertsona erabiltzailearen beharren araberakoa izango da, eta haren zehaztapena Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko erreferentziako gizarte langileari egokituko zaio, premien ebaluazio-oinarriari dagokionez eta banakako laguntza planaren esparruaren barruan.

21. Arreta-ordutegiak zehazterakoan, etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen duten entitateak honako beharren arabera jardun beharko du: pertsona erabiltzaileak beste zerbitzu batzuk –zehazki, eguneko zentroa– erabiltzeak dakartzan ordutegi-beharrak, eta laguntza behar duen pertsonaren jardueraren berezko ordutegi-beharrak (ohetik jaiki, jantzi, jan, lotara joan).
22. Ez da zerbitzurik emango erabiltzailea etxean ez badago.
23. Zerbitzuaren adjudikaziodunak berehala jakinarazi beharko dizkio intzidentziak eta zerbitzuan izandako aldaketak oinarrizko gizarte zerbitzuari. Adjudikaziodun erakundeak ezingo du erabiltzaileekin gestiorik egin, bereziki zerbitzuaren hasiera, aldaketa, etete edo zerbitzuari uko egiteei dagokienean. Kasu hauetan adjudikazioduna behartuta egongo da erabiltzailea oinarrizko gizarte zerbitzuetara bideratzen.
24. Salbuespenez, erabiltzaileak adjudikaziodunari edo honen langile bati etxeko giltzak eman ahal izango dizkio. Horretarako, aldez aurretik, erabiltzaileak edo honen legezko zaintzaileak idatziz baimena eman beharko dute, eta beraien erantzukizuna izango da. Nolanahi ere, giltzak erabiltzeko erantzukizuna zuzenean lotuta dago

erakunde esleipendunarekin eta erabiltzailearekin eta/edo haren ordezkariarekin, eta ezin izango zaio inola ere erantzukizun hori Udalari leporatu. Oinarrizko gizarte zerbitzuei jakinarazi beharko zaie etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzailearen giltzak dituztela, eta zerbitzua amaitzerakoan erabiltzaileari edo honen ordezkariari itzuli zaizkiola jakinaraziko da, edo osterantzean, oinarrizko gizarte zerbitzuetan utziko dira.Ahal den neurrian, erabiltzaileei esleitutako zuzeneko arretako langileak aldatzea saihestuko da.

Banakako esku-hartze plana

Etxez etxeko laguntza zerbitzuak banakako esku-hartze plan bat egin beharko du pertsona erabiltzaile bakoitzarentzat. Plan hori oinarrizko gizarte zerbitzuak bere banakako planean ezartzen duenari egokituko zaio, etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokionez. Planak, bestalde, honakoak jaso beharko ditu:

h) zereginen orria, bertan agertuko dira zerbitzua ematen duen laguntzailearen identifikazioa, zereginak, ordutegia, intentsitatea eta oharrak.

i) hasierako ordutegi-banaketa eta, kasua bada, pertsona erabiltzailearen beharren araberako geroko egokitzapenak

j) ohiko etxeko langilearen izena eta etxean zerbitzua eman duten langileen identifikazioa

k) onuradunaren egoera eta honen ingurua eta babes beharrizanen identifikazioa

l) zerbitzuan zehaztutako helburuak eta zereginak

m) intzidentziak

n) oharrak

Koordinazioa

3. Etxez etxeko laguntza zerbitzua etengabe koordinatuta egongo da, esku-hartzeak koordinatzeko eginkizunez arduratuko den pertsonaren bitartez (gizarte langile gradua edo diplomaduna izan beharko da) eta oinarrizko gizarte zerbitzuaren erreferentziako gizarte langilearen bitartez. Horiek, izan ere, informazio gaurkotua elkarri emango diote, bai zerbitzua esleitzeko unean, bai hura ematen den bitartean ere.
4. Halaber, adjudikaziodun enpresak zehaztuko du administrazio koordinaziorako erreferentziazko pertsona, honakoetarako: fakturazioa, intzidentzien komunikazioa, aldi baterako bajak, etab.

Jarraipenaren balorazioa

Etxez etxeko laguntza zerbitzuak, funtzionamenduko ohiko prozeduren esparruan, jarraipenaren balorazio bat egin beharko du etxean bertan, modu jarraituan etxez etxeko laguntza zerbitzuko langilearekin, eta gutxienez urtean behin erabiltzailearen etxera bisita bat eginez, honako helburu hauekin:

c) egiaztatzea zerbitzua emateko modua ongi egokitzen ote zaien pertsona erabiltzailearen beharrei
d) prestazio horretan egin litezkeen hobekuntzak baloratzea, haiek pertsona erabiltzailearen beharrei eta lehentasunei egokitzeko

Pertsona erabiltzaileen erregistroa

Etxez etxeko laguntza zerbitzuak pertsona erabiltzaileen erregistro bat sortu beharko du eta gaurkotuta eduki beharko du. Hura, izan ere, Gizarte Ekintzako Sailari eskuratu beharko zaio, eta honako datuak jaso ditu:

k) Pertsona erabiltzailea identifikatzeko datuak
l) Erabiltzailearen mendekotasun gradua
m) Zerbitzuaren tipologia (mendekotasuna, kanpoan uztea, babes falta)
n) Zerbitzua egiaz ematen hasi den eguna
o) Ordutegia eta zerbitzuaren edukia
p) Emandako zerbitzuaren intentsitatea, berariaz adierazita asteburuetan ere ematen den ala ez
q) Etxez etxeko langilearen izena
r) Mailegatutako laguntza teknikoak dauden
~~s)~~ Zerbitzuaren koordinazioaz arduratzen denak egindako azken bisitaren data eta hurrengo jarraipen balorazioa egiteko aurreikusitako data
t) Oharrak

LANGILEEK BETE BEHARREKO BALDINTZAK

Giza baliabide nahikoa egotearen bermea

Erakunde esleipendunak etxez etxeko laguntza-zerbitzua behar bezala emateko behar diren giza baliabideak jarri beharko ditu. Erakunde esleipendunak modu erregularrean eta jarraituan eman behar du zerbitzua, eta zerbitzua emateko adskribatutako langileen bajak bete beharko ditu, eta ezin izango du inola ere zerbitzua eten.

Langileak kontratatu behar badira, erakunde esleipendunak aldez aurretik horren berri eman beharko dio Gizarte Ekintza Arloari, premia hori dagoela egiazta dezan eta langileek baldintza-agiri honetan ezarritako betekizunak betetzen dituzten egiazta dezan. Kontratazio berriak egin bezain laster, Gizarte Ekintza Arloari datu hauek bidali beharko zaizkio: identifikazioa, titulazioa, euskararen ezagutza, kontratu mota eta ordezkatzen duen pertsona, bai eta ordezteko arrazoiak ere.

Langileak subrogatzea

Enpresa esleipendunak nahitaez bete beharko du aplikatzekoa zaion sektoreko hitzarmen kolektiboan xedatutakoa, bai eta Amorebieta-Etxanoko Udalaren etxez etxeko laguntza-zerbitzuari atxikitako langileen subrogazioari buruzko lan-harremanak arautzen dituzten xedapen guztiak ere. Horretarako, subrogatu behar diren langileen zerrenda eransten zaio agiri honi (I. eranskina).

Kualifikazio profila

Kontratatutako langileek zerbitzuan ezarritako zereginak betetzeko behar den prestakuntza, esperientzia eta gaikuntza izan beharko dute.

Zerbitzua zuzenean eman behar duten langileek, hots, **zuzeneko arretako langileek**, profesionaltasun-ziurtagiria eduki beharko dute, edo, hala badagokio, pertsonei arreta soziosanitarioa etxean emateko gaikuntza ofiziala. Halakorik izan ezean, egiaztatzeko fasean dagoela egiaztatu beharko da, sektorean aplikatzekoa den araudiak horretarako ezartzen dituen epeetan.

Kontratazio berrien kasuan, zuzeneko arretarako kontratatutako langileek indarrean dagoen legeriak eskatzen duen akreditazio profesionala izan beharko dute, eta euskararen ezagutza egiaztatu beharko dute.

Zerbitzua behar bezala emateko, erakunde esleipendunak **koordinazio**-zerbitzua eman beharko du, astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik, Amorebieta-Etxanoko Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen ordutegiarekin bat etorriz. Zerbitzua koordinatzen duen profesionalak gizarte-laneko diplomaturaren edo graduaren titulua izan beharko du, eta 3. hizkuntza-eskakizuna edo baliokidea egiaztatu beharko du. Erakunde esleipendunak zerbitzuaren koordinazio-lanak egiteko langile berriak sartzen baditu, langile berriak gizarte-laneko diplomatura edo gradua izan beharko du.

Plantilla egokia izatea

4. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren plantilla honako profesionalek osatuko dute:

   e) Erakunde adjudikaziodunaren zerbitzuaren arduraduna, zuzendaritza, plangintza eta kudeaketa lanei dagokienez
   f) Zerbitzuaren koordinatzailea, koordinazio, ikuskatze eta jarraipen lanei dagokienez. Ondoko funtzioen arduraduna izango da: Laguntzaile bakoitzaren lana banaka eta taldeka koordinatzea, zuzeneko arretako langileen lanaren eta zerbitzuaren onuradunen egoeraren jarraipena eta balorazioa egitea, eta etxera bisitak egitea. Aldizkako koordinazioa izango du Amorebieta-Etxanoko Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako teknikariekin eta, hala badagokio, erabiltzaileei arreta emateko sareko beste profesional batzuekin. Erabiltzaileei arreta emateko banakako planak egin eta entregatzeaz, gizarte-txostenak egiteaz eta zerbitzuen zeregin-orriak eguneratuta edukitzeaz arduratuko da. Zuzeneko arretako langileentzako urteko prestakuntza-planak egiten parte hartuko du, eta zerbitzua

hobetzeko egokitzat jotzen dituen proposamenak egingo ditu. Etxez etxeko laguntza-zerbitzuko kasu berriak aurkezteko hasierako bisitara joango da, dagokion laguntzaileari kasuaren ezaugarrien, ordutegiaren, funtzioen eta abarren berri eman ondoren, eta zereginen orria emango dio erabiltzaileari.

g) Etxez etxeko langileak, zuzeneko arreta pertsonala, etxekoa, teknologikoa, sozioedukatiboa edo osagarria emateko zereginetan, eta zerbitzuaren koordinazio-figurarekin koordinazioan; erabiltzaileen beharrei erantzuteko adina langile egongo dira.
h) Zerbitzuan emandako orduak kontrolatzeko eta horien jarraipena egiteko kudeaketan, fakturazioan eta zerbitzuaren funtzionamendu egokirako enpresa esleipendunak esleitzen dizkion beste administrazio-eginkizun batzuetan laguntza ematen duten administrariak.

5. Pertsona erabiltzaileen etxeetan arreta-eginkizunak betetzen dituzten pertsonen lanaldia antolatzearen eraginetarako, honakoak bete beharko dira:

c) Etxez etxeko langileen urteko lanaldian kontatzea joan-etorrietan edo leku-aldatzeetan emandako denborei dagozkien orduak.
d) Lan zama estandar batzuk ezartzea, erabiltzaileen ezaugarriei eta kasuan kasu behar diren prestazio teknikoei erreparatuta. Eta langile bakoitzari esleitutako lan zamak aldizka berrikusteko prozedura bat ere ezartzea.

6. Etxez etxeko laguntza zerbitzuak ordezkapenetarako prozedura arin eta malgua izan beharko du, langileren batek huts eginda ere arretaren prestazioa ez dela etengo bermatze aldera.

Zerbitzuaren kalitatea

7. Zerbitzuak taldeko lana sustatu beharko du, bai eta zerbitzuko kidea izatearen sentimendua ere. Horretarako, honakoak aurreikusiko dira:

c) Harrera prozedura, profesional berriak zerbitzuan hasieratik ongi integratuko direla errazteko.
d) Lantaldearen aldizkako bilerak, esku-hartzeak koordinatzeko eta jardun profesionala orientatzeko.

8. Zerbitzuak **prestakuntza programa** bat eduki beharko du, artatutako populazioaren premia anitz eta aldakorrei erantzuteko gai izango dena. Enpresa esleipendunak Gizarte Ekintza Arloari aurkeztuko dio urteko prestakuntza plana, kontratuaren indarraldiko urte bakoitza hasi aurreko azken hiruhilekoan.

Prestakuntza programak honakoak jaso beharko ditu:

c) Harrerarako oinarrizko modulu bat, langileak lan testuinguru zehatzean kokatuko dituena: misioa, antolamenduaren oinarrizko baloreak, deontologia, oinarrizko zereginak, pertsonak harremanak izango ditueneko lanbide profilak,

informaziorako eta koordinaziorako nahiz talde-lanereako tresnak. Hasierako prestakuntza honek ezingo du ordezkatu agiri honen kualifikazio profila atalean eskatutako titulazioa edo gaikuntza.

d) Etengabeko prestakuntzako modulu bat, mendekotasun-egoeran, bazterkeria-arriskuan edo babesik gabe dauden pertsonei arreta emateko premiekin lotutako jakintza-arloak biltzen dituena, lanbide-trebetasunak garatzeko.

9. Zerbitzuak profesionalei lanbide-jardun zuzenerako esku-liburuak eta gidak eskuratu beharko dizkie, bai eta berariazko egoeretan aplikatu beharreko protokoloak ere. Honakoak, bereziki:

e) larrialdi-egoeretan jarduteko protokoloa;
f) erorikoei eta istripuei aurrea hartzeko protokoloa;
g) tratu txarren edo arduragabekeria larri baten egoera susmatzen den kasuetarako jardun-protokoloa;
h) jarduteko protokoloa, zuzeneko arretako langileak zerbitzuaren onuradunaren edo haren ingurunearen sexu-jazarpenaren edo erasoaren biktima direnean.

10. Zerbitzuak neurriak ezarri beharko ditu laneko estresari aurrea hartzeko eta, bereziki, errearen sindromeari aurre egiteko. Ikuskatze-prozedura bat eduki beharko du, eta prozedura hori modu jarraitu eta planifikatuan aplikatuko da, eta baliagarri gertatuko da arazo-egoerak detektatzeko eta profesionalei aholkua eta laguntza emateko. Zuzeneko arretako langileen lan-karga kontuan hartu beharko du erakunde esleipendunak, eta langileen zereginak orekatzen saiatu beharko du.

11. Zuzeneko arretako langileen lanaldi osoen finkapena sustatze aldera, arreta zuzeneko langileak onuradunen zerbitzuei esleitzeko orduan, kontuan hartuko da, lehentasunez, laguntzailearen profila onuradunaren beharretara egokitzen den, eta lehentasunez kontuan hartuko da beren lanaldia osorik ez duten langileei zerbitzu-orduak esleitzea.

HAMARGARREN KLAUSULA: ANTOLAKETA

A – Udalaren eskumen teknikoak

Udalak honakoetarako eskumenak dauzka etxez etxeko laguntza zerbitzua garatzearen arloan:

. Udalerrian dauden beharrak antzematea
. Erregelamenduak egitea
. Programa finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea
. Artatu gabeko eskariari buruzko informazioa jasotzea
. Zerbitzua emateari buruzko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea
. Zerbitzua eskuratzeko eskarietan planteatzen diren beharrak diagnostikatu eta baloratzea
. Zerbitzua eskuratzeko eskariak ebaztea eta prestazioak esleitzea

. Pertsona erabiltzailearentzako arreta-maila diseinatu eta planifikatzea, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia ezarriz
. Pertsona erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea
. Pertsona erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea
. Zuzeneko arretako langilearen aldaketa eskatzea, baldin eta udal teknikariek beharrezkotzat jotzen badute zerbitzuak zuzen funtziona dezan
. Zerbitzua berariazko ebazpen baten bitartez esleitzea eta entitate adjudikatzaileari honakoak jakinaraztea udaleko etxez etxeko laguntza programaren arduradunaren bitartez:

- Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakia:
  - alta
  - behin betiko baja
  - aldi baterako baja
- Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetako zereginetan eginiko aldaketak (gutxitzeak edo gehitzeak)
- Esleitutako estaldura orduei, maiztasunari eta kasuan kasu zerbitzua emateko ordutegiari dagokienez
- Etxeko laguntzako, laguntza pertsonaleko edo berariazko laguntza sozio-komunitarioko jarduketak, onuradun bakoitzari zuzendutakoak
- Erabiltzaile bakoitzari buruz enpresak dituen barneko fitxak

.Gizarte zerbitzuetako teknikariek jarraipenerako bisitak eskatu ahal izango dituzte, programatutakoez aparte.

Eskumen horietatik bakarra ere ezin izango da esleitu, interpretatu, lekuz aldatu edo delegatu udalaz besteko entitate bati, eta udalak bere langileen bitartez gauzatuko ditu.

B- Entitate adjudikazio-hartzailearen betebehar teknikoak

2. Entitate adjudikazio-hartzaileak bulego bat izango du, zeina entitatearen egoitza izango baita, eta honako bitarteko teknikoak edukiko ditu:

   - Programaren garapen egokia bermatzen duten euskarri eta programa informatiko berariazkoak.
   - Komunikazioko eta kontroleko bitarteko teknikoak. Telefono finko eta mugikorrak, faxak, posta elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatzeko.
   - Laneko uniformea (2 txabusina edo galtza eta jaka multzoa eta laneko bi oinetako pare) eta etxeko laguntzaileek eman beharreko zerbitzuaren ezaugarrietarako egokia den norbera babesteko materiala.

   Adierazitako materialaz gainera, zerbitzua ematen duen entitateak prestazioa ematen duen entitateko erabiltzaileei arreta egokia emango zaiela bermatzeko beharrezkotzat jotzen duen beste edozein motatako materiala edukiko du.
   Haren buru, entitateko delegatu gisa eta jarduketen multzoaren zuzeneko erantzule gisa, eginkizun hori garatzeko behar adinako kualifikazioa daukan pertsona bat egongo da. Pertsona horrek egoki hitz egingo du euskaraz, eta aldizka zuzeneko hartu-emanak izango ditu udaleko teknikari arduradunekin.

4. Udaleko langile teknikoekiko harremanak errazte aldera, entitate adjudikatzaileak posta elektronikoko eta fax eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat edukiko du udal gizarte zerbitzuen ordutegian (7:30-15:30), astelehenetik ostiralera, zerbitzu hasierei buruzko komunikazioetarako, kasuak etxez etxeko langileei esleitzeko, bajetarako, zerbitzuak eteteko eta gorabeheretarako.

5. Enpresa adjudikazio-hartzaileko zerbitzu zentralek etxez etxeko laguntzaileekin eduki beharreko komunikazioak zerbitzua dagoen eguneko edozein ordutan egongo dira erabilgarri, komunikazio hori bermatuko duten protokolo baten eta sistema batzuen bitartez.

4. Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean komunikatuko zaio udaleko erreferentziako oinarrizko gizarte zerbitzuari. Kasuko gorabeherak ez dituzte familiarekin konponduko ez etxez etxeko langileek eta enpresak, ez bi horiek batera, adierazitako udal gizarte langileari horren berri eman gabe.

5. Zerbitzua emango duen entitateak udal zerbitzuek bidalitako alta-agindua jaso eta zazpi egunen buruan hasi beharko du zerbitzua ematen. Udal teknikariek presako izaera deklaratuz gero, berriz, zerbitzua alta-agindu hori jaso eta hurrengo 24 orduren buruan hasi beharko da ematen.

12. Entitate adjudikazio-hartzaileak bermatu beharko du zerbitzua EAEn ofizialak diren bi hizkuntzetan emango duela.

7. Entitate adjudikatzaileak zerbitzuak direla-eta udal zerbitzu teknikoek eskatzen dizkioten txosten eta datuak prestatu beharko dituzte, udalak eskatzen dituen formatuetan.

8. Etxez etxeko laguntzaileak nahiz entitate adjudikazio-hartzaileko beste inor ezin izango dira sartu erabiltzailearen etxean horren titularra bertan egon gabe.

9. Entitate adjudikazio-hartzaileak zerbitzuak ematen diren bitartean gerta daitezkeen larrialdiko egoeretan arreta emateko sistema bat eduki beharko du:

- Barnekoa. Zuzeneko arretako langileen komunikazioa enpresako arduradunekin zerbitzua ematen den denbora guztian (6:00etatik 22:00etara).
- Kanpokoa. Udalaren Gizarte Ekintzako Arloarekin, 7:30etik 15:30era

26. Entitate adjudikatzaileak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri tekniko eta antolamenduzkoak jarri beharko ditu.

27. Erakunde esleipendunak bere gain hartuko ditu garraio-gastu guztiak, laneko arropa, zerbitzuen arteko joan-etorriak, bai eta arreta zuzeneko langileentzako babes indibidualeko material guztia ere.

28. Zuzeneko arretako langileek erakunde esleipendunak emandako lan-uniformea erabiliko dute.

29. Zuzeneko arretako langileek, lanean diharduten bitartean, komunikazio-sistemak izango dituzte (telefono mugikorra, tableta edo berehalako beste edozein komunikazio-bide), erakunde esleipenduneko koordinatzailearekiko eta pertsonalarekiko eta Amorebieta-Etxanoko Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuarekiko harremana errazteko, bai eta zuzeneko arretako langileek egiten dituzten zerbitzuen garapen-denborak kontrolatzeko ere.

30. Zerbitzuaren koordinatzaileak, zerbitzu berriari esleitutako zuzeneko arretako langileekin eta kasuaren erreferentziazko oinarrizko gizarte-zerbitzuko gizarte-langilearekin batera, zerbitzuaren hasierako alta-bisita egingo du, eta zerbitzuaren zereginen orria emango die erabiltzaileari eta/edo haren ordezkariari. Halaber, enpresa esleipendunak etxeko laguntza-zerbitzuan alta emanda dauden kasu guztien jarraipena egin beharko du urtean behin gutxienez.

31. Enpresa esleipendunak nahi adina bisita egin ahal izango ditu etxean kalitate-kontrolak betetzeko.

32. Kontratua amaituz gero, esleipendunak udaleko gizarte-zerbitzuekin eta esleipendun berriarekin lankidetzan jardungo du, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua martxan jartzen laguntzeko.

C- KOORDINAZIOA ADJUDIKAZIODUN ERAKUNDEAREN ETA GIZARTE EKINTZA SAILAREN ARTEAN

3. Udaleko teknikariek honakoak egiaztatuko ditu: emandako zerbitzuak egiaz gauzatu direla eta behar den kalitateaz eman direla.
4. Entitate adjudikatzaileak, bere teknikarien bitartez, honako agiri bidezko informazioa komunikatu beharko die gizarte zerbitzuei, adierazitako maiztasunarekin:

PUNTUALKI

- Zerbitzua ematerakoan nahasteren bat suposatzen duten gorabeherak, haiek ezagutu eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira (ordutegi aldaketak, zuzeneko arretako langileak aldatzea)
- Daukaten larritasunarengatik nahiz ondorioengatik zerbitzua ematean eragina izan dezaketen gai guztiak berehala jakinarazi beharko dira.

- Onuradunaren egoeran edo haren ingurune hurbilean gertatutako edozein aldaketa esanguratsu jakinaraziko da, baldin eta aldaketa horrek eragina izan badezake zerbitzuaren prestazioan edo onuradunaren ongizatean.
- Alta-zerbitzuetan eginkizunak zabaltzeko, murrizteko edo aldatzeko beharraren balorazioa jakinaraziko da.
- Zerbitzuaren erabiltzaileekin eta zuzeneko arretako langileekin edo koordinazio-figurarekin sor daitezkeen gatazkak edo desadostasunak jakinaraziko dira.

HILEAN BEHIN (hurrengo hilabeteko 10erako)

- Zerbitzuetako altak. Aginduan jasotako xehetasunen data eta haien betetzea.
- Alta kasuei esleitutako etxez etxeko laguntzaileen identifikazio datuak.
- Ezarritako zerbitzuetan esleitutako etxez etxeko laguntzaileen aldaketak, lanerako aldi baterako ezintasunarengatik, oporrengatik, behin betiko bajengatik nahiz gatazkarengatik.
- Ezarritako zerbitzuan eginiko ordutegi aldaketak, ezusteko egoeraren bati dagozkionak.
- Zerbitzuak ematerakoan gertaturiko gorabeherak
- Erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean gertaturiko edozein aldaketa, haren ongizatean eragina izan dezakeena.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean gertatzen diren gatazkak
- Zerbitzua zabaltzeko edo gutxitzeko beharra, kasu jakin batzuetan
- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa. Bertan, honakoak jasoko dira: pertsona erabiltzailearen datuak, erabiltzaile bakoitzeko eta zerbitzu mota bakoitzeko hilero emandako zerbitzu-orduak eta pertsona erabiltzaile bakoitzeko zenbatekoa.
- Zerbitzua ematen duen entitateak kontratatutako pertsona berriei buruzko informazioa, honakoak jasota: kontratu mota, haren hasiera eta bukaera datak eta lanaldia.
- Zerbitzua ematen duen entitateak kontratatutako pertsonen TC2a (langileen zerrenda izenduna).
- Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza
- Kontratatutako langileak eta haiei esleitutako zerbitzuak eta zereginak
- Plantillako langileen zerrenda, honako egoerak bereiziz:
  erretiroarengatiko behin betiko baja, ezintasun iraunkorra, borondatez uko egitea eta kaleratzea
  Gaixotasunaren ondoriozko lanerako aldi baterako ezintasunak
  Istripuaren ondoriozko lanerako aldi baterako ezintasunak
  Amatasunaren ondoriozko lanerako aldi baterako ezintasunak
  Oporrak
  Soldatarik gabeko baimenak
  Eszedentzia
  Zigorrak

URTEAN BEHIN

- Jardueren oroit-idazkia, bi hizkuntza ofizialetan Datuak sexuaren arabera bereiziko dira.
- Zerbitzua ematearen memoria ekonomikoa
- Erabiltzaile eta senideen asbetetze inkestak

Udal administrazioak modu iraunkorrean ikuskatu eta zainduko ditu kontratatutako zerbitzuak. Edozein une eta tokitan egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen berrikuspenak egin ahalko ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta udalak berak, kasua bada, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituzten datuak eskuratu ahalko dituzte, eta entitate adjudikatzaileak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

Udaleko teknikariek aldizka bilerak eta jarraipeneko bestelako sistemak sustatuko dituzte entitate adjudikatzaileko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta ibilera orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa jasotzeko eta jarduketak koordinatzeko.

HAMAIKAGARREN KLAUSULA: ZERBITZUARI EGOKITZEA

Zerbitzuan sartu eta lehen hiru hilabeteetan, pertsonak zerbitzuaren funtzionamendura eta ezaugarrietara egokitzeko aldian daudela joko da. Onuradunaren erreferentziazko Gizarte Laneko oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikariak edota zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako profesionalek une oro hitz egingo dute sortzen diren desorekei buruz, eta egokitzapen ona lortzeko beharrezko estrategiak bilatuko dira.

Onuradunarekin batera estrategiaren bat aurkitzen saiatuta ere, zaila bada erabiltzailea zein langilea zerbitzura egokitzea, edo zerbitzuak pertsonaren premiak ez dituela asetzen jotzen bada, udaleko gizarte-zerbitzuek egoera baloratu eta proposamena egingo dute. Aldez aurretik, txosten teknikoa egingo dute gizarte-zerbitzuetakoek edota, hala badagokio, zerbitzua kudeatzen duen enpresako profesionalek.

Egindako proposamena erabiltzaileari jakinarazi behar zaio, eta horrek 15 eguneko epea izango du alegazioak egiteko.

Alegazioak aztertu eta gero, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariek behin betiko proposamena aurkeztuko diote organo eskudunari, eta horrek ebatziko du, ebazpen arrazoitua emanda. Pertsona zerbitzutik irtenaraztea erabakiz gero, beste aukera bat proposatuko da, horrelakorik badago.

HAMABIGARREN KLAUSULA: ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA

<u>Zerbitzua aldi baterako etetea</u>

Etxez etxeko laguntza zerbitzua honako arrazoiengatik etengo da:

- Erabiltzailea ospitale batean sartzeagatik, hiru hilabete baino epe laburrago batean. Aldi hori egoera berezietan luzatu ahalko da.

- Beste erakunde batzuek (Aldundia) eskainitako beste baliabide batzuez gozatzeko etxebizitzatik kanpo egotea, hiru hilabetez. Aldi hori egoera berezietan luzatu ahalko da.

-Oporrengatik etxebizitzatik kanpo egoteagatik, hilabete eta erdi baino epe laburrago baterako, azken zerbitzuaren datatik kontatzen hasita. Oporrez etapa desberdinetan gozatu ahalko da, baina haien iraupena, kasuan kasu, ez da astebetekoa baino laburragoa izango.Aldi hori egoera berezietan luzatu ahalko da. Baldin eta erabiltzailea familiako errotazio-egoeran baldin badago, epe hori errotazio epeetara ere zabalduko da.

-Pertsona erabiltzaileak bere betebeharren bat ez betetzeagatik, ez-betetze hori zerbitzua amaiarazteko arrazoia ez denean.

Etxebizitzatik kanpo egoteagatik zerbitzua eteteko kasuan, zerbitzua amaiarazteko arrazoia izango da ezarritako epea gainditu eta pertsona erabiltzailea bere etxebizitzara ez itzultzea.

Zerbitzua azkentzea

Onuradun bati aitortutako etxez etxeko laguntzaren prestazioa honako arrazoiengatik amaiaraziko da:

Onuradunaren heriotza, onuradunak uko egitea edo onuraduna egoitza batera edo beste udalerri batera joatea.
Zerbitzua ematea ekarri zuen behar-egoera desagertzea.
Zerbitzua emateko kontuan izan diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
Emandako zerbitzua ordaintzeko ezarritako prezio publikoa ez ordaintzea.
txez etxeko laguntzaren onuradunei exijitzen zaizkien betekizun edo baldintzetako bat galtzea.
Aitortutako zerbitzuaren jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez ematea.
7.- Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileentzat finkaturiko betebeharrak ez betetzea.
Zerbitzua ematea galarazten zuten beste arrazoi larri batzuk.
Onuradunak beste baliabide bat eskuratzea eteterako ezarri den gehieneko epea gaindituta.
15 egun naturaleko epean egoera sozio-ekonomikoan gertaturiko aldaketei buruzko informazioa ez ematea.
Kasuan kasu, aldi baterako eteterako ezarritako epea gainditu ondoren etxebizitzara ez itzultzea.

Zerbitzuko bajak erabakiko dira udaleko gizarte zerbitzuek proposatuta organo eskudunak emandako ebazpen baten bitartez, interesdunari entzunaldia eman

ondoren.Ebazpen hori onuradunari eta, kasua bada, zerbitzua ematen duenari jakinaraziko zaie.

HAMAHIRUGARREN KLAUSULA:ERANTZUKIZUNAK

Amorebieta-Etxanoko Udalaren aurrean bere langileek egindako huts-egiteengatik, eta instalazio eta ondasunetan –publiko nahiz pribatuetan– zerbitzua oker ematearen ondorioz eragindako kalteak ordaindu beharko ditu, zerbitzua adjudikatzen zaion egunetik kontatzen hasita.

Amorebieta-Etxanoko Udalak ez du inolako erantzukizunik izango –kontratatutako enpresak izango baitu erantzukizun hori–, baldin eta enplegaturiko pertsonekin hartutako betebeharrak betetzen ez badira.

GIZA BALIABIDEAK ETA BALIABIDE MATERIALAK

Entitate adjudikatzaileak zerbitzua zuzen emateko behar diren giza baliabideak eta baliabide materialak eduki beharko ditu.

Horri dagokionez, adjudikazio-hartzaileak aurreko enpresa adjudikazio-hartzailean zerbitzuak ematen jardun duten langileen lan-baldintzen titulartasunean subrogatu beharko du. Langileen zerrenda agiri honen I. eranskinean jasota dago.

Adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko kontratatutako pertsonen eta Amorebieta-Etxanoko Udalaren artean ez da inolako ez harreman juridikorik ez lan harremanik izango.. Udal horrek ez du izango enpresa adjudikazio-hartzailearen eta aipatutako langileen arteko harremanetatik ondoriozta daitekeen inongo erantzukizunik.

I. eranskina

Amorebieta-Etxanoko etxez etxeko laguntza zerbitzuari esleitutako langileak

Zk.	Izen-abizenak	Antzinatasuna	Kontratu mota	Kategoria	%	Oharrak
1	**A.I., A**	**30/03/2018**	**501**	**Zuzeneko arretako langilea**	**76,13**	
2	**D.M, G**	**31/01/2005**	**200**	**Zuzeneko arretako langilea**	**87,50**	
3	**D.M, V**	**13/02/1991**	**100**	**Zuzeneko arretako langilea**	**100,00**	
4	**G.G, ME**	**01/01/2010**	**200**	**Zuzeneko arretako langilea**	**69,99**	
5	**G.R, A**	**03/10/2017**	**189**	**Zuzeneko arretako langilea**	**100**	
6	**G.U, A**	**01/01/2010**	**200**	**Zuzeneko arretako langilea**	**96,66**	

7	G.I, B	01/04/2005	100	Zuzeneko arretako langilea	87,50	
8	G.U, IL	01/01/2010	200	Zuzeneko arretako langilea	69,99	
9	G.R, NC	22/06/2020	510	Zuzeneko arretako langilea	87,50	
10	H.H, MI	02/12/2020	510	Zuzeneko arretako langilea	87,50	
11	M.L, M	01/07/2020	502	Zuzeneko arretako langilea	87,50	
12	M.F, V	01/07/2014	501	Zuzeneko arretako langilea	33,30	Eszedentziatik ez zen bueltatu
13	M.I, E	13/02/1991	540	Zuzeneko arretako langilea	15,00	
14	M.O, AN	01/01/2010	200	Zuzeneko arretako langilea	52,50	
15	M.I, S	01/01/2010	100	Zuzeneko arretako langilea	100,00	
16	O.L, MV	01/01/2003	100	Zuzeneko arretako langilea	100,00	
17	O.M, GM	08/06/2019	501	Zuzeneko arretako langilea	96,66	
18	O.G, R	13/01/1991	100	Zuzeneko arretako langilea	100,00	
19	P.S, E	01/01/2010	200	Zuzeneko arretako langilea	78,75	
20	P.R, I	01/04/2009	100	Zuzeneko arretako langilea	100,00	
21	S.G, M	01/01/2010	200	Zuzeneko arretako langilea	87,50	
22	S.S, E	13/02/1991	200	Zuzeneko arretako langilea	93,34	Lanaldi murrizketa 2020/12/31ra arte
23	U.Z, N	01/04/2009	100	Zuzeneko arretako langilea	100	
24	V.P, AI	01/01/2010	200	Zuzeneko arretako langilea	87,50	