OÑATIKO UDALA

OÑATIKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

- **ESPEDIENTE: GZ-2025-K1**

1- XEDEA

Kontratu honen xedea da etxez etxeko laguntza-zerbitzuari sostengua ematea. Etxez etxeko zerbitzuaren kudeaketa Oñatiko Ongizate Sailari dagokio, eta laguntza eta prebentzio lanetan datza. Laguntza mendetasun-egoeran edo mendetasun arrisku-egoeran dauden pertsonei eta duten egoera fisiko edo psikikoarengatik beren kasa beren etxean egoteko gauza ez direnei zuzendutakoa da, arreta pertsonaleko lanak edo etxeko lanak eginez, horrela dagokionean.

Zerbitzu hau Oñatiko Udalak ematen du, Eusko Legebiltzarren Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 22. Artikuluko 1.2 atalean xedatuta betez.

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

Etxez etxeko zerbitzua 2018ko urriaren 4ko osoko bilkuran onetsitako udal Arautegian (2018ko urriaren 19ko GAO) ezarritako balditzetan ematen da.

AYUNTAMIENTO DE OÑATI

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA DOMICILIARIA A DOMICILIO DE OÑATI

- **ESPEDIENTE: GZ-2025-K1**

1.- OBJETO

Es objeto de este contrato la prestación de apoyo al servicio de ayuda domiciliaria, cuya gestión corresponde al Departamento de Servicios Sociales de Oñati, consistente en los trabajos de naturaleza asistencial y preventiva destinada a ayudar a la personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, y aquellas que por su condición física o psíquica no puedan valerse por si mismo a permanecer en su domicilio mediante la realización de tareas de atención personal y domesticas en su caso.

Este servicio es prestado por el Ayuntamiento de Oñati en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22, apartado 1.2 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales

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

El servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

OÑATI
dabilen herria

Etxez etxeko zerbitzuaren erabiltzaile direnen etxeetan emango da zerbitzua, Oñatiko udalerriaren barruan, Ongizate Sailak ezarritako egunetan eta orduetan, kontratuaren esleipena indarrean dagoen bitartean.

Zainduko da kalitatezko zerbitzua emango dela, eta horretarako, sektoreko lan baldintzak hobetu, indarkerien aurreko protokoloak sendotu eta lan harreman osasuntsuak sustatzeari arreta berezia eskainiko zaio.

Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua emateko etxez etxeko laguntzaren esparrua arautzen duten lege xedapen guztiak aplikatuko dira.

Honako hauek ere aintzat hartu beharko dira:

.- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.

.- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.

.-185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

.- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.

.- 39/2006 Legea, Autonomia pertsonala sustatzeari eta menpetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko.

municipal aprobado en sesión plenaria de 4 de octubre de 2018 (BOG del 19 de octubre de 2018)

La prestación del servicio será en los domicilios de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio en el término municipal de Oñati, los días y número de horas que el departamento de Servicios Sociales determine durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

Se velará por la prestación de un servicio de calidad, con especial atención a la mejora de las condiciones de trabajo en el sector, a la consolidación de protocolos de actuación ante las violencias y al fomento de relaciones laborales saludables.

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

También deben ser consideradas:

.- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.

.- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales

.- El Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

.- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

.- Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren

.- 64/2004 Dekretua, Euskal Herriko gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrak jasotzen dituena.

.- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.

.- 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena.

.- 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, Haurrak eta Nerabeak Indarkeriatik Babestekoa.

Eta gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen edozein xedapen.

profesionales de los servicios sociales del País Vasco.

.- Ley 39/2006 de 14 diciembre. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

.- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo

.- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

.- Ley 2/2016 de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

.- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y contra la violencia machista contra las mujeres..

.- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas

2.- EDUKIA

2.1.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

a. Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edota autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edota erabatekoa emango da norberaren

2.- CONTENIDO

2.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

a. Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edota eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

b. Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.

c. Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.

d. Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edota bazterketa egoerak saihestea.

e. Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra.

f. Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.

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

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

i. Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore

diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

b. Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

c. Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

d. Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

e. Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

f. Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

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

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

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

2.2.- PERSONAS USUARIAS

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

2.2.- ONURADUNAK

- Autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza –aldi batekoa nahiz iraunkorra– behar duten pertsonak edota familiak.

- Mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonak.

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

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

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

- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko

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

- Personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.

- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

2.3- TIPO DE ACTUACIONES

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edota egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

2.3.- JARDUERA MOTAK

Ongizate Sailari dagokio beti zehaztea kasu bakoitzean zein jarduera egingo den, eta jardueraren intentsitatea eta frekuentzia.

Zerbitzu honen barruan jarduera hauek daude:

1) Informazioa: Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.

2) Jarraipenaren balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.

3) Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

3.a. ELIKADURAREKIN loturikoak

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

Se consideran incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

1) Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

2) Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

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

3.a. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN

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

3.b. Relacionadas con el VESTIDO

- Lavado de ropa en el domicilio
- Colgado de ropa para que se seque

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

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

3.b. JANTZIEKIN loturikoak

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

3.c. ETXEKO INSTALAZIOAK MANTENTZEAREKIN loturikoak

- Etxea txukuntzea
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea

- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra zaintzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

- Repaso de la ropa
- Ordenación y guardado de la ropa
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio
- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados

3.c. Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger elementos utilizados

- Quitar el polvo
- Fregar suelos y pasar la aspiradora

- Abrir cortinas y ventanas, airear

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

4.) Atención PERSONAL: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente,

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

4) Laguntza PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

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

4.a.1. MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

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

4.a.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

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

4.a.1. Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.

- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)

4.a.2.Relacionados con la HIGIENE PERSONAL:

Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

4.a.3. Relacionadas con el COMER:

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

4.a.4. Relacionadas con el VESTIDO:

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

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).
4.a.3. JATEAREKIN loturikoak:

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

4.a.4. JANTZIEKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

4. b) Jarduera instrumentalak, inguruneareki ko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.

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

Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

4.b.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.

4.b.2. Inguruneareki ko komunikazioarekin loturikoak.

4. b) Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.

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

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

4.b.1) Relacionados con el acceso al entorno comunitario:

Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).

4.b.2) Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.

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

4.b.3) Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
Control y seguimiento de las citas médicas.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.

- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin...; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

4.b.3. OSASUNAREKIN loturikoak:

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

4.b.4. Zaintzarekin loturikoak:

Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

5) Gizarte laguntza: gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

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

5.a. instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz

4.b.4) Relacionados con la guarda:

En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.

5) Acompañamiento social: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

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

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

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

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

5.b. emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...).

5.c. hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...).

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

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrizanen arabera. Horrela, erabiltzailearen laguntza beharrizanaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak plantea litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela desiragarria).

6) Beste jarduera OSAGARRI EDO EZOHIKO BATZUK:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.

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

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

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

6) Otras actuaciones COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

2.4.) ACTUACIONES EXCLUIDAS

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

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

2.4.) ZERBITZUAZ KANPOKO JARDUERAK

Etxez etxeko laguntza programatik kanpo gelditukо dira jarduera hauek:

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

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

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

- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.

2.5.)- ZERBITZUAREN ALDAERA : ATSEDENERAKO ZERBITZUA

Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.

3.- ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.

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

2.5.)- VARIANTE DEL SERVICIO : SERVICIO RESPIRO

Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

3.-CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edota eguna igarotzen duen tokian (ingurunean) emango da, Oñatiko udalerrian.

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Oñati

1) Laguntza emateko egunak

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

1) Días de atención

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

2) Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea errazten edota ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edota ordezkatzeko.

2) Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

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

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

3) Laguntzaren ordutegiak

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

3) Horarios de atención

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

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

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

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.

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

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

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

4. ANTOLAKETA

4.1- ONGIZATE SAILEKO ESKUMENAK (ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN ARDURADUNA)

Ongizate Zerbitzuak Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren arduradunaren bitartez honako eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:

- Udalerrian dauden beharrizanak detektatzea.
- Arautzea.
- Bere finantziaziorako dauden errekurtsoak koordinatzea.
- Atenditu gabeko eskaeraren gaineko informazioa biltzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea..
- Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzailearentzako arreta maila diseinatzea eta planifikatzea, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia.

4. ORGANIZACIÓN

4.1- COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES (RESPONSABLE DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO)

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

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- 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.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Etxez etxeko laguntza Zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.

- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, Ongizate saileko udal-teknikoak zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezko ikusten duenean.

- Berariazko ebazpen bidez esleitzea eta Ongizate Sailetako udal-teknikoen bitartez enpresa esleipendunari jakinaraztea:

    - Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:

        - altarena
        - behin betiko bajarena
        - aldi baterako etetearena

    - Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketak egitea (murrizketak edo zabalpenak).

    - Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean ezarritako estaldura, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokienez.

    - Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak.

- Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable del servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de los servicios sociales municipales lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del personal técnico de los servicios sociales municipales

    - Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias del mismo:
        - de alta
        - de baja definitiva
        - en suspensión 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 persona beneficiaria.

    - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.

- Enpresaren barneko fitxetara jotzea, hauek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Ongizate Sailari.

4.2- ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK.

1. Entitate esleipendunak bulego ba izan beharko du Oñatin, eta baliabide tekniko hauekin:

   - Irisgarria izatea Irisgarritasun Legean jasotako terminoetan.

   - Erraz identifikatu ahal izatea igarobideetatik eta bide publikoetatik.

   - Larrialdi/emergentzia egoeretarako material teknikoa.

   - Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programa egoki garatzea bermatuko dutenak.

   - Kontrolerako eta komunikaziorako baliabide teknikoak. Telefono finkoa eta mugikorrak, posta elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko dutenak.

   - Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerarako egokiak diren jantziak eta oinetakoak.

   - Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

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

4.2- OBLIGACIONES TECNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

1. La entidad adjudicataria deberá contar con una oficina en Oñati, con los medios técnicos siguientes :

   - Ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad.

   - Estar identificable desde las zonas de tránsito y viales públicos.

   - Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia

   - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.

   - Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.

   - Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

   - Cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias así como la integridad física de

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko eta langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein material mota, covidaren aurkako beste material batzuen artean barne (babes pertsonalerako ekipoak, maskarak, eskularruak,...)

Bulegoa Oñatiko zerbitzuaren arduradunaren eta etxebizitzetan lan egiten duten langileen arteko komunikazioa eta koordinazioa bermatuko duen espazioa izango da; bulegoan, dokumentazio transferentziak, kasuen jarraipen-bilerak, lan-materialen banaketa, langileen eta enpresaren arteko kominazioak,...

Enpresaren buru eta Erakundearen Delegatu eta jarduera guztien arduradun zuzen gisa, eginkizun hau garatzeko prestakuntza nahikoa duten Pertsonala egongo da. Pertsona horrek harreman zuzena izango du aldian-aldian Udaleko Ongizate Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoarekin. Era berean, Europako Erreferentzia Markoaren euskarazko C1 gaitasun maila (EGA agiriari dagokiona) izan beharko dute. Pertsona bat lanaldi osora eta beste bat lanaldi erdira.

Hona hemen arduradun horien betebeharrak:

- Ongizate Saileko udal-teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
- Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa—

las trabajadoras, incluidos entre otros materiales contra el covid (equipos de protección individual, mascarillas, guantes,...)

La oficina será el espacio donde se garantice la comunicación y coordinación entre las persona responsables del servicio en Oñati y el personal que trabaja en los domicilios; en la oficina se realizarán los trasvases de documentación, las reuniones de seguimiento de los casos, la distribución de materiales de trabajo, las comunicaciones entre personas trabajadoras y empresa,...

Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará las personas con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cuales mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Asi mismo deberán acreditar el nivel de competencia de euskara C1 (equivalente al EGA) del Marco Europeo de Referencia. Una persona a jornada completa y otra a media jornada.

Serán funciones de estas personas responsables:

- Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico de Servicios Sociales.
- Organizar y coordinar los horarios de las personas auxiliares domiciliarias.
- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

kontrolatzea. Horretarako, urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin horien etxeetan elkarrizketak mantenduz.

- Zuzeneko harremana izatea etxeko laguntzaileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu beharreko jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta entitate kontratatzaileekin harremanetan izanda egingo da.

- Udal-teknikariekin koordinatuta, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta dagozkion doiketak egitea.

- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.

- Hitzezko edo idatzizko txostenak egitea udal-teknikarientzat.

- Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.

- Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea etxetan lanean ari diren laguntzaileekin eta udal-teknikariekin.

- Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

Bestalde, enpresak, Oñatiko EEZ zerbitzuaren kudeaketa ona bermatzeko, honako gutxieneko dedikazio hauek bermatu beharko ditu:

personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.

- Mantener contacto directo con las persona auxiliares domiciliarias, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con las personas trabajadores y las entidades contratantes.

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

- Inspeccionar la prestación del servicio.

- Realizar informes orales o escritos para el personal técnico.

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

- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.

- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.

Por su parte, la empresa, para garantizar la buena gestión del SAD de Oñati, deberá garantizar :

- DIRECCIÓN. Nombramiento de una persona con dedicación directa a las tareas de dirección del Servicio de SAD de Oñati.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- ZUZENDARIA. Oñatiko EEZ Zerbitzuaren zuzendaritza-zereginei zuzeneko dedikazioa eskainiko dien kide baten izendapena.

Besteak beste, Zerbitzua eta lantaldea zuzentzeko, eta Udalarekin zerbitzuaren kudeaketari dagozkion harremanetarako erreferentea izango dena (Urteko koordinazioa, memoria, programa hobetzeko proposamenak, pertsonalaren kudeaketako gora-beherak eta komunikazioak,...).

Kide horrek zeregin horietarako prestakuntza eta esperientzia nahikoa izango duela eta Gizarte Zerbitzuen Legearen eta hori garatzeko gainerako arauen eta Gizarte Zerbitzuen Sistemaren antolaketaren eta jarduketa-alorraren eta sistemaren antolaketa eta diagnostikorako tresnen inguruko ezagutza duela bermatu beharko du enpresak, erantzukizuneko adierazpenaren bidez.

Gainera, erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan komunikatzeko gaitasuna izan beharko du. Era berean, Europako Erreferentzia Markoaren euskarazko C1 gaitasun maila (EGA agiriari dagokiona) izan beharko dute.

- ADMINISTRAZIO-KUDEAKETA.

Oñatiko EEZ Zerbitzuaren kudeaketa orokorreko zeregin administratiboaz arduratuko den kide baten edo hainbat kideren izendapena, esaterako, zerbitzuaren fakturazioaz, lan kontratuen kudeaketaz, zeharkako gainerako zerbitzuen kudeaketaz,... arduratzeko.

2. Saileko pertsonal teknikariekin izan beharreko harremanak errazte aldera, adjudikazio hartzaileak zerbitzua ematen duen ordu guztietan zehar martxan

Entre otros, para dirigir el Servicio y el equipo de trabajo y ser el referente en las relaciones con el Ayuntamiento en la gestión del servicio (Coordinación anual, memoria, propuestas de mejora del programa, fluctuaciones y comunicaciones en la gestión de personal...).

La empresa deberá garantizar la formación y experiencia de dicha persona y el conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y demás normativa de desarrollo, así como de la organización y área de actuación del Sistema de Servicios Sociales y de los instrumentos de organización y diagnóstico del sistema, mediante declaración responsable.

Además, deberá poseer la competencia comunicativa en las dos lenguas oficiales de la comunidad. Asi mismo deberá acreditar el nivel de competencia de euskara C1 (equivalente al EGA) del Marco Europeo de Referencia.

- GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Nombramiento de una o varias personas encargadas de la tarea administrativa de gestión general del Servicio de la SAD de Oñati, como facturación del servicio, gestión de contratos de trabajo, gestión del resto de servicios indirectos...

2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación de servicio para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

mantenu beharko du posta elektroniko eta telefono-zerbitzu operatibo bat(zerbitzuaren hasierak, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak eta zerbitzuen eteteak, intzidentziak)

3. Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazioa posible izango da zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazioa bermatzen duten protokolo eta sistema batzuen bitartez.

4. Zerbitzuan gertatzen den edozein intzidentzia zuzen-zuzenean jakinarazi beharko zaio zerbitzu horren arduradun den udal-teknikaria, eta ez dira ahaleginduko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean edo haien eta familiaren artean, zerbitzuko teknikariari jakinarazi gabe.

5. Udaleko Ongizate Sailek eskubidea izango dute adjudikazio-hartzaileari exijitzeko langileak ordezka ditzan, baldin eta Ongizate Sailaren iritziz eta departamentuak egindako txosten arrazoituaren bitartez langileren bat ordezkatu egin behar bada, bere eginbeharrak bete ez dituelako behar bezalako profesionaltasunez, edo zerbitzuko betebeharrak bete ez dituelako. Horrelakoetan, Ongizate Sailak zehaztutako epean egin beharko da ordezkapena.

6. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango, soil-soilik adjudikazio-hartzaileak izango du erantzukizuna, azken honek bere langileekiko izan ditzakeen betebeharrak

3. Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con las personas auxiliares domiciliarias 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 personal técnico municipal responsable de dicho servicio, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal técnico responsable del Servicio señalada.

5. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado emitido por el Departamento de Servicios Sociales deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.

6. Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo al ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso

7. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema de informático que el Departamento de Servicios sociales ponga a su disposición

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

bete ez eta hortik eratorri litzatekeenaren aurrean.

7. Zerbitzuen edo zerbitzuaren horniduran gertatutako aldaketak eta datuak jakinarazi beharko ditu, Gizarte Zerbitzu departamentuak eskura jarritako sistema informatikoa erabilita.

   Zerbitzuan aldaketaren bat ekartzen duten intzidentziak haien berri edukitzen denetik lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira, eta berehala komunikatuko dira beren larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen kontu guztiak.

8. Erakunde zerbitzu-emaileak Saileko zerbitzu teknikoen aldetik alta-agindua jasotzen duenetik zazpi eguneko epean eman behar dio hasiera zerbitzu prestazioari. Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko pertsonal teknikoak deklaratutako urgentzia kasuetan, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 orduetan ekin beharko zaio zerbitzuari

9. Enpresa adjudikazio-hartzaileak, une oro, plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den bezala, kualifikatutako behar beste langile izan beharko ditu gerta litezkeen zerbitzu hutsuneak betetzeko; edozein izanda ere arrazoia: oporrak, gaixotasun-bajak, baimenak edo abar. Eta udal-teknikari arduradunari ere jakinarazi beharko zaio, une oro jakinean egon beharko da-eta.

   Etxez etxeko laguntza-zerbitzua ematen duten langileek indarrean dagoen legedian

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

8. 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 técnicos del Departamento. En caso de urgencia declarada por el personal técnico del servicio de ayuda a domicilio del Departamento, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

9. Tal y como se exigen en estos pliegos (en los administrativos y en los técnicos), la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc., debiendo mantener informado/a en todo momento al personal técnico responsable del ayuntamiento.

   Las personas trabajadoras que prestan el servicio de ayuda domiciliaria deberán estar en posesión del nivel formativo de competencia profesional previsto en la legislación vigente en cada momento.

10. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV

11. Correrá a cuenta de la persona contratista el tiempo utilizado por su personal para el

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

aurreikusitako lanbide-gaitasun mailaren jabe izan beharko dute uneoro.

10. Entitate esleipendunak EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan bermatu beharko du zerbitzuaren prestazioa

11. Kontratistaren kontura izango da bere langileek pertsona onuraduen etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan–etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua kalkulaturiko denboraren barnean, baserri-auzoetara joan-etorrien kasuak salbu.

12. Zerbitzua egokitzeko prozesua

Onuradunaren eta bere laguntzailearen zerbitzura egokitzea bermatzeko, hasierako egokitzapen-prozedura aplikatuko da, bi hilabetekoa, zerbitzua hastean sor daitezkeen gaizki-ulertuak, desadostasunak, zalantzak eta bestelako gaiak argitzeko helburuarekin.

Egokitzapen-prozedura hau bi ardatzen inguruan kokatzen da:

- Onuradunaren eta laguntzailearen arteko egokitzapena,

- Onuradunaren eta eskainitako laguntzaren arteko egokitzapena.

Egokitzapen prozesu honetan, honako jarduera hauek egingo dira:

- Zerbitzua abiarazten den lehen astean, koordinatzaileak telefonoz deituko die zerbitzuaren onuradunari zein ematen duen langileari, ordutegiaz, egunez, egin

traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio, salvo recorridos a zonas rurales

12. Proceso de adaptación al servicio

Para garantizar la adaptación de la persona beneficiaria al servicio y a su auxiliar, se aplicará un procedimiento inicial de adaptación, con una duración de 2 meses, con el objetivo de esclarecer los malentendidos, desacuerdos, dudas y demás cuestiones que puedan suscitarse el principio del servicio.

Este procedimiento de adaptación gira en torno a dos ejes:

- La adaptación entre la persona beneficiaria y la auxiliar.

- La adaptación entre las necesidades de la persona beneficiaria y la asistencia que se le ofrece.

En este proceso de adaptación se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- En la primera semana de puesta en marcha del servicio, la persona coordinadora llamará por teléfono tanto a la persona beneficiaria del servicio como a la persona trabajadora que lo presta, para preguntarles sobre el horario, días, tareas a realizar, conformidad respecto a la persona trabajadora, etc.
- Una vez cumplido el primer mes de prestación del servicio, se le llamará por teléfono a la persona beneficiaria del servicio para preguntarle por todos los detalles relativos al mismo. Así mismo se mantendrá una reunión con la persona

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

beharreko zereginei buruz, adostasuna langileari buruz,..

- Zerbitzuaren prestazioa hilabetea bete ondoren, zerbitzuaren onuradunari telefonoz deituko zaio, zerbitzuaren buruzko xehetasunei buruz galdetzeko. Era berean, zerbitzua ematen duen langilearekin bilera bat egingo da, hori zuzen ematea bermatzeko.

- Zerbitzuaren prestazioa bigarren hilabetea bete ondoren, berriro deituko zaio zerbitzuaren onuradunari eta baita zerbitzua ematen duen langileari, errendimendua puntu guztietan espero den mailan mantentzen dela ziurtatzeko.

13. Zerbitzuaren jarraipena

Zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzeko, entitate adjudikatzaileak zerbitzurako izendatutako arduradunak urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, horien etxeetan elkarrizketak mantenduz.

Jarraipen hauen idatzizko txostena aurkeztu beharko da bisita egin eta 10 eguneko epean, eta, besteak beste, honako informazioa jaso beharko du: zerbitzua definituta dagoen baldintza beretan eskaintzen den, zerbitzu-jasotzailearen egoera aldatu den eta zerbitzuan aldaketarik dagoen, aldaketak zehaztuz, eta ea aldaketarik proposatzen den, horiek zehaztuz.

trabajadora que presta el servicio, a fin de garantizar la correcta prestación del mismo.

- Una vez cumplido el segundo mes de prestación del servicio, de nuevo se llamará a la persona beneficiaria del servicio y a la persona trabajadora que lo presta, a fin de asegurar que la prestación se mantiene en todo punto al nivel previsto.

13. Seguimiento del servicio

Al objeto de controlar el grado de cumplimiento del servicio –tanto cualitativa como cuantitativamente–, la persona responsable designada por la adjudicataria tendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con las mismas en sus domicilios.

Este seguimiento deberá plasmarse en un informe por escrito que se deberá presentar en un plazo de 10 días desde la realización de la visita y que recogerá, entre otros puntos, información sobre el cumplimiento de la prestación en las condiciones definidas para el servicio, las posibles variaciones que ha/n sufrido la/las persona/s beneficiaria/s del servicio –concretándolas–, y una posible propuesta de modificaciones –con detalle de las mismas–.

A principios de año se deberá presentar en los Servicios Sociales Municipales el cronograma de estas entrevistas de seguimiento.

14. Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:

- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

Urte hasieran jarraipen-elkarrizketa hauen kronograma aurkeztu beharko da Udaleko Ongizate Sailean.

14. Etxeko laguntzaileen eginbeharrak hauek dira:

- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta egitekoak egin, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egin.

- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari.

- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritu.

- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz bete; eta zerbitzua ematea oztopatu edo eragotzi duten gorabeherak suertatuz gero, horien berri enpresako arduradunei jakinarazi

15. Ongizate Saileko udal-teknikariak ez ohikotzat jotako egoerak izan ezean, erakunde esleipendunak ahalegina egingo du erabiltzaileen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen (ordutegiak, egunak...), familiartean nahasteak eta bat ez etortzeak saihesteko asmoz. Enpresak prestazioan aldaketaren bat egitea egoki ikusiz gero, berariaz jakinarazi beharko dio, bere proposamena arrazoituta, Ongizate Saileko udal-teknikari, eta horrek hartuko du azken erabakia.

- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.

- Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.

- Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.

15. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico del Departamento de Servicios Sociales, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.

16. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos en los que el Dpto. requiera.

17. La entidad adjudicataria establecerá un sistema de control de la prestación del servicio que permitirá conocer de manera sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar que presta el servicio.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

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

17. Esleipedunak zerbituza emateko control-sistema bat ezarriko du, modu erraz eta azkarrean zein egun eta ordutan (sarrerak eta irteerak) egon den jakitea zerbitzua ematen duen laguntzaileak.

18. Entitate esleipendunak behar diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, pertsona erabiltzaileen eta kontratataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien lanbide-sekretua gordeko du. Enpresa esleipendunak, kontratua betetzeko tratamendu automatizatuak behar dituzten Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren xedaturikoa beteko du.

Horretarako, dagokion hitzarmena sinatu beharko du.

19. Etxeko laguntzaileak edo enpresa esleipendunaren beste edozein langile ezin izango dira inola ere sartu erabiltzailearen etxebizitzan titularra presente egon gabe. Egoera berezietan, Ongizate Sailak berariaz adierazita eta etxeko jabearen baimen

18. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contratos, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales,y su normativa de desarrollo.

A estos efectos deberá suscribir el oportuno convenio.

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

20. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que se garantice la prestación completa y de calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por el personal técnico municipal responsable.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

espezifikoarekin, giltzak emango zaizkio enpresari, etxean sar dadin.

20. Entitate esleipendunak pertsona erabiltzailee egiten zaizkien lan guztien eguneroko kontrolerako fitxa-sistema bat edukiko du, lan horiek egiten dituzten langieek beteta eta sinatuta, zerbitzua osorik eta kalitatez ematean dela bermatzeko. Fitxa horiek erabilgarri egongo dira, udaleko teknikari arduradunak eskatzen dituenerako.

    Entitate esleipendunak zerbitzu-ematea kontrolatzeko kontrol-sistema bat ezarriko du. Kontrol sistema horren bidez zerbitzua eskaintzen duten laguntzailea lanean zein egun eta ordutan egon den (sartu-irtenak) era erraz eta bizkor batean jakitea ahalbidetu beharko du.

21. Era berean, zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanez gero.

22. Zerbitzua ematean sor daitezkeen larrialdi egoerei erantzuna emateko sistemaren bat izan beharko du erakunde esleipendunak:

    - **Barnekoa**: etxeko laguntzaileak enpresako arduradunekin komunikatzeko, zerbitzua ematen den denbora guztian, 07:30etik 22:00etara, baita ere zerbitzua eskaintzea galarazi ditzaketen etxeko laguntzaileen gertakariak jakinarazteko ere (gaixoaldiak, familiako arazoak, etab.), nahiz eta ordutegitik kanpo izan.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de control de la prestación del servicio, que permitirá conocer de forma sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar.

21. Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

22. 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 de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7:30-22:00 horas, así como la comunicación de incidencias de los asistentes domiciliarios que vayan a impedir la prestación del servicio (enfermedad, problemas familiares, etc.), aun siendo fuera de dicho horario

- **Externo**. Con el Departamento de Servicios Sociales de 9:00 horas a 14:00.

23. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a.- Un fichero, al que el Departamento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

-Kanpokoa: Ongizate Sailarekin 09:00etatik 14:00etara.

23. Etxez etxeko laguntza ematen duen erakundeak honako dokumentu hauek izan beharko ditu, Sailak une oro kontsultatu ahal izango dituena:

a.- Fitxategi bat, zeinetara Sailak sartzeko eskubidea izango duen. Fitxategia horretan erregistratuko dira modu indibidualizatuan etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak.

.- Identifikazioa
.- Espediente-zenbakia
.- Eskaera-data
.- Zerbitzuaren hasiera-data
.- Zerbitzu mota
.- Zerbitzuaren intentsitatea
.- Zerbitzua osatzen duten zereginak

.- Zerbitzuan izandako aldaketak

.- Zerbitzuan izandako intzidentziak

.- Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak

.- Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak
.- Prestazioaren amaiera-data

b.- Iradokizun-liburua

c.- Erreklamazio-liburua

d.- Euskarri informatikoak ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko lengoaian, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabil ditzaten eta erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatzeko helburuarekin.

administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:

.- Identificación.
.- Número de expediente.
.- Fecha de solicitud.
.- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
.- Modalidad del servicio.
.- Intensidad del servicio.
.- Tareas que componen el contenido del servicio.
.- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
.- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
.- Cambios en la situación de la persona usuaria.
.-Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
.- Fecha finalización de la prestación.

b.- Un libro de sugerencias.

c.- Un libro de reclamaciones.

d.- Soportes informativos adaptados de forma oral y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

e.- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.

f.- Una ficha de procedimientos, o manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

e.- Dokumentu-euskarriak barneko informazioa transmititzeko (intzidentziak, ordutegi- eta jarduera-kontrola, eta abar), txosten deskriptiboak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

f.- Etxeko Laguntza egoki bat emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jokabideak zehatz-mehatz deskribatzen dituen prozedura-fitxa edo Lan onaren eskuliburua.

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

- Zerbitzu-jasotzaileei eta horien senitartekoei asebetetze-inkestak egingo dizkie urtero.
- Langileei urtero jarduerari buruzko inkesta egingo zaie.
- Udaletxeko zerbitzuaren arduradunari urtero asebetetze-inkesta egingo zaio.

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

25. Halaber, kontratua egoki betetzeko eta garatzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko ditu, hala nola, laneko batzarretara edo bilera informatiboetara joatea, ordainketa osagarrirako eskubiderik gabe. Betebehar hori garantialdiaren amaierara arte izango du.

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

- Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
- Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras.
- Anualmente realizará una encuesta de satisfacción al responsable municipal del servicio.

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

25. También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.

26. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

26. Erabiltzaileen eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuen inguruan ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituzten neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartu beharko ditu erakunde esleipendunak, eta haien gaineko sekretu profesionala gorde beharko ditu. Isiltasun profesionalaren betebeharra urratzeagatik sortutako kalte-galerengatik esleipendunak kalte-ordaina eman beharko die bai Udalari, bai eragindako pertsonei. Kontratua betetzeko beharrezko diren izaera pertsonaleko datuak, tratamendu automatizatua daukatenak, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoak ezarritakoaren arabera erabiliko ditu enpresa esleipendunak

27. Enpresak lan-arriskuak prebenitzeko plana eduki beharko du.

4.3 - KONTROLA

- Ongizate Saileko udal-teknikariak emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea baieztatuko ditu.

- Erakunde esleipendunak bere pertsonal teknikoaren bitartez honako informazio hau jakinarazi beharko die saileko zerbitzuei, behar bezala dokumentatua eta maiztasun honekin:

UNEAN-UNEAN:

- Zerbitzu prestazioetan aldaketaren bat ekartzen duten intzidentziak haien berri

adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo

27. La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

4.3 - CONTROL.

- El personal técnico delos servicios sociales municipales confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

- La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento 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.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA (en 24 horas):

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

edukitzen denetik lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

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

EGUNERO (24 ordutan):

- Zerbitzuen altak. Data eta aginduko beste alderdi batzuetako lotura.
- Alta kasuetan jarritako Etxeko laguntzaileak identifikatzeko datuak.
- Martxan dauden zerbitzuetan Etxeko laguntzaileen esleipenean egindako aldaketak, ILT, oporrak, behin betiko bajak, etxeko laguntzaileen eta erabiltzaileen arteko arazoak, eta abar direla kausa.
- Martxan dauden zerbitzuetan izandako ordutegi aldaketak, aurreikusi gabeko egoeraren bat dela kausa.
- Zerbitzua ematean gertatutako intzidentziak.
- Erabiltzailearen egoeran, edo haren inguru hurbilean, gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, ongizateari eragin diezaioketenak.
- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.
- Zerbitzua handitzeko edo murrizteko beharra zenbait kasutan.

HILERO (hurrengo hilaren 10erako):

- Enpresa esleipenduna arduratuko da zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezko dokumentazioa hilero-hilero aurkezteaz. Dokumentazioan honako hauek zehaztuko dira: erabiltzailearen datuak; zerbitzu mota eta intentsitatea; hileko ordu kopurua, emandako

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

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las A/D y personas usuarias del servicio.

- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos."

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

- Se deberán presentar las nóminas y los justificantes acreditativos de haber abonado los salarios mensuales al personal.

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.

- TC1 y TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria y justificante del

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

zerbitzuaren arabera, eta zerbitzuaren zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZari dagokiona desglosatuta.

- Aurkeztu beharko dira hileroko nominak eta soldatak ordaindu izanaren egiaztagiriak.

- Erakunde esleipendunak kontratatutako pertsonen kontratuak, zehaztuta kontratu mota, hasierako data, iraupena eta baita lanaldia ere.

- TC1 eta TC2 agiriak eta horien areberako zenbatekoa ordaindu izanaren egiaztagiria ere

- Zerga-betebeharretan egunean dagoela dioen ziurtagiri frogagarria.

- Gainera, erakunde esleipendunak hilean izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertatutako guztien berri emango du hilero, eta baita emandako erantzunaren laburpena ere.

- Kontratatutako pertsonalaren formazio egiaztatua.

- Zerbitzuarekin kontratatutako pertsonala eta ezarritako eginkizunak.

- Enpresak zerbitzuaren jarraipenerako egindako bisitei dagokien txostena, kasu bakoitzaren egoera azalduz eta egondako aldaketen berri emanez. Honekin batera, eskaintzen den zerbitzuan aldaketarik egitea komenigarria baloratuz gero,

abono de la cantidad que resulte de los mismos.

- Certificación acreditativa de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias

- Asimismo la entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada

- Formación acreditada por el personal contratado.

- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.

- Informe de las visitas realizadas para el seguimiento del servicio, exponiendo la situación de cada caso e informando de las variaciones habidas. Además, en caso de estimarse la conveniencia de realizar alguna modificación en el servicio que se ofrece, se formulará una propuesta de las variaciones a realizar para una mejor adaptación del servicio.

- Listados 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.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

zerbitzuaren egokitasunerako egin beharreko aldaketen proposamena

- Honako egoera hauetan dauden langileen zerrendak:
  - Behin betiko bajak erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, uko egite boluntarioagatik eta kaleratzeagatik.
  - Lanerako ezintasun iragankorrak gaixotasunagatik.
  - Lanerako ezintasun iragankorrak ezbeharragatik.
  - Lanerako ezintasun iragankorrak amatasunagatik.
  - Oporrak.
  - Soldatarik gabeko baimena
    - Eszedentzia.
    - Zigortua.

URTERO: (Urte bakoitzeko lehen bi hilabeteetan):

- Zerbitzuaren urteko memoria. Memoriak honako informazioa eduki beharko du:
  - Onuradun kopurua, genero, adina eta mendekotasun mailaren arabera sailkatua.
  - Eskainitako ordu-kopurua, zerbitzu-modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunen arabera banatuta.
  - Vacaciones.
  - Permiso sin sueldo
    - Excedencia.
    - Sancionado/a.

ANUAL: (en los dos primeros meses del año)

- Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
  - Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.
  - Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
  - Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos.
    - Nuevos casos
    - Bajas, con detalle de los motivos.
    - Aclaración de las horas no prestadas.
    - Modificaciones en la intensidad de los servicios
    - Cambios de personal: con detalle de los motivos
    - Cambios horarios
    - Etc.
  - Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
  - Datos razonados sobre absentismo

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Zerbitzuaren kudeaketarekin erlazionatutako gertakarien kopuru totala eta taldeka sailkatuak

  - Kasu berriak
  - Bajak, hauen arrazoiak zehaztuz.
  - Eskaini ez diren orduen azalpena

  - Zerbitzuen intentsitate-aldaketak
  - Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuz

  - Ordutegi-aldaketak
  - Etab

- Zerbitzuan izandako gertakarien informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, eta emandako erantzuna

- Absentismoari buruzko datu arrazoituak.

- Urteko kexa, iradokizun eta eskertzen informazioa

- Kalitatea neurtzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzu-onuradunei, langileei eta Udaleko arduradun teknikoari egindako asebetetze-inkestaren emaitzak.

- Hobekuntzarako guneen proposamenak.

- Langileekin izandako bilera-kopurua.

- Langileekin kasuen jarraipenerako egindako bileren deskribapena eta kopuruak.

- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.

- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.

- Propuestas de espacios de mejora

- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.

- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.

- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.

- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.

- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.

- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.

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

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

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

- Udaleko ordezkariekin egindako bileren kopuruak.
- Kasuen jarraipenerako egindako bisiten kopuruak.
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Urtean zehar zerbitzuaren hobekuntzarako egindako ekarpen berrien deskribapenak.
- Udal-teknikariak urteko jardunarekin lotuta interesgarritzat jotzen duen beste edozein informazio.

- Urteko ikuskaritza egiten duen enpresak zehaztuko duen dokumentazioa.

- Urteko balantze ekonomikoa.

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

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

- Balance Económico anual

- Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

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

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

- El personal técnico responsable del Servicios de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con las personas 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.

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

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

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

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

- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a las personas auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.

5.- HIZKUNTZA BALDINTZAK

Hizkuntza gaitasuna, baldintza administratiboetako karatularen 42. puntuan agertzen direnak.

6.- GENERO BALDINTZAK

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Oñatiko Udalak, momentuan generoaren arloan onartuak izan dezakeen irizpideak eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari

5.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística, recogidas en los puntos 42 de la caratula de las cláusulas administrativas.

6.- REQUISITOS EN CUANTO AL GÉNERO

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados el Ayuntamiento de Oñati en su momento y los

SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

buruzko 1/2023 Legean ezarritako printzioari jarraituz.

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

- Hizkuntzaren eta irudien erabilera ez-sexista egitea sortzen diren agiri eta euskarrietan.

- Generoak kontratazioan, kontratatutako jardueraren pertsona onuradunengan edo kontratua exekutatuko duten langileengan izandako eraginari buruzko memoria aurkezteko konpromisoa. Horretarako, datu xehatuak aurkeztu beharko dira, bai eta aplikatutako berdintasun-neurrien eraginkortasuna ebaluatzeko adierazleak ere.

- 3/2007 Lege Organikoaren 48. Artikuluan ezarritakoa betez, enpresa lizitatzaileak sexu jazarpena eta sexuan oinarritutako jazarpenari dagokion prozedura propioa izan beharko du. Hala, Kontratua sinatzen den unetik hilabeteko epean protokoloaren kopia bat aurkeztuko du enpresa lizitatzaileak.

- Era berean, enpresa lizitatzailearen ardura izango da protokoloaren berri ematea langileei, erabiltzaileei eta familiei. Komunikazio ekintza horien gaineko froga-agiria ere aurkeztu beharko du empresa lizitatzaileak, hilabeteko epe horretan.

Oñatin, 2025eko ekainaren 26an

Gizarte Zerbitzuetako Teknikaria

principios de la Ley 1/2023 para la igualdad de mujeres y hombres.

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

- Realizar un uso no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que se produzcan.

- Compromiso de presentar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, en las personas beneficiarias de la actuación contratada o en el personal que ejecutará la misma. Para ello, deberán presentarse datos desglosados e indicadores que permitan evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007. la empresa licitadora deberá disponer de un procedimiento propio en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo. Así, en el plazo de un mes desde la firma del Contrato, la empresa licitadora presentará una copia del protocolo

- Asimismo, la empresa licitadora será la responsable de informar al personal, usuarios y familias del protocolo. La empresa licitadora deberá aportar, en el plazo de un mes, justificante de dichos actos de comunicación.

Oñati a 26 de junio 2026

EKS | CSV: SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=05910
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=05910

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:	Plegu Teknikoak EEZ GZ-2025-K1
CSV/EKS:	SINAc2e49585-2fab-4cf8-b865-ddcdf7e73bfd

Digitalki sinatua:

Itxaro Leibar Sanpedro
Gizarte Zerbitzutako arduraduna
Data: 2025/06/26 08:59:12