MUNITIBAR – AULESTI – GIZABURUAGA – AMOROTO – MENDEXA
LEA IBARREKO UDAL MANKOMUNAZGOA
Elexaldea - Eguen, 3 – 48289 GIZABURUAGA (Bizkaia)
Tfnoa.: 94 684 29 82 Faxa: 94 684 44 21 www.leaibarra.com

LEA IBARRAKO UDALERRIEN MANKOMUNITATEAN (MUNITIBAR, AULESTI, GIZABURUAGA, AMOROTO ETA MENDEXA) ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIAK

I. Xedea

Agiri honen xedea Lea Ibarrako Mankomunitatean Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua emateko baldintza teknikoak arautzea da.

II. Aplikazio-eremua.

Baldintza teknikoen plegu honetan arautzen den zerbitzua Lea Ibarreko Mankomunitatea osatzen duten udalerri hauetan garatuko da: Munitibar Arbaitzegi-Gerrikaiz, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto eta Mendexa; betiere, udalek eta Mankomunitateak gizarte-zerbitzuen arloan dituzten eskumenen esparruan.

III. Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoaren eskumenak.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 12ko 12/2008 Legeak finkatzen ditu EAEko administrazio publikoek gizarte-zerbitzuen arloan dituzten eskumenak. Lege horren arabera, eta etxez etxeko laguntza-zerbitzuari dagokionez, oinarrizko zenbait gizarte-zerbitzuren bitartez, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoak eskumen hauek izango lituzke:

1. Etxez etxeko laguntza-zerbitzua ezagutzera eman eta zabaltzea.

2. Zerbitzua kudeatzea, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren eskumena dagokiola kontuan hartuta.

PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LEA IBARRA (MUNITIBAR, AULESTI, GIZABURUAGA, AMOROTO y MENDEXA)

I. Objeto

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas en las que se prestará el Servicio de Ayuda a Domicilio, en la Mancomunidad de los municipios de Lea Ibarra.

II. Ámbito de aplicación.

El servicio que se regula en este pliego de condiciones técnicas se desarrollará en los siguientes términos municipales que componen la Mancomunidad de Lea Ibarra: Munitibar Arbaitzegi-Gerrikaiz, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto y Mendexa; dentro del ámbito de las competencias de los ayuntamientos y la Mancomunidad en materia de servicios sociales.

III. Competencias de la Mancomunidad de Lea Ibarra.

La Ley 12/2008, de diciembre de 2008, sobre Servicios Sociales, fija las competencias que tienen las Administraciones Públicas de la CAPV en el ámbito de los Servicios Sociales. Según esta ley, y para el Servicio de Ayuda a Domicilio en concreto, a través de diferentes servicios sociales de base, la Mancomunidad de Lea Ibarra tendría las siguientes competencias:

1. Dar a conocer y difundir el Servicio de Ayuda a Domicilio.

2. Gestionar el servicio, teniendo en cuenta que le corresponde la competencia del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Elexaldea - Eguen, 3 – 48289 GIZABURUAGA (Bizkaia)
Tfnoa.: 94 684 29 82 Faxa: 94 684 44 21 www.leaibarra.com

3. Udalerri bakoitzean zerbitzu horri dagozkion beharrak detektatzea.	3. Detectar en cada municipio las necesidades correspondientes a dicho servicio.
4. Arauak ematekoa.	4. Reglamentarlo.
5. Zerbitzua finantzatzeko eskura dauden baliabideak koordinatzea.	5. Coordinar los recursos disponibles para la financiación del servicio.
6. Zerbitzuaren finantzaketan parte hartzea.	6. Participar en la financiación del servicio.
7.- Zerbitzua eskuratzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea.	7. Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
8. Erabiltzaileek behar duten arreta maila eta zerbitzuaren intentsitatea zehaztea.	8. Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
9. Erabiltzaileek ordaindu beharreko zenbatekoa ezartzea, eranskinean jasotako ordenantzan oinarrituta.	9. Establecer el importe a abonar por las personas usuarias, en base a la ordenanza recogida en el anexo.
10. Etxez etxeko laguntza zerbitzua gainerako prestazio eta baliabideekin koordinatzea.	10. Coordinar el Servicio de Ayuda a Domicilio con el resto de prestaciones y recursos.
11. Erabiltzaileen egoeraren etengabeko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.	11. Realizar un seguimiento continuado de la situación de las personas usuarias, y evaluar la calidad del servicio.
12. Laguntzailea aldatzeko eskatzea, baldin eta mankomunitateko teknikariek beharrezkotzat jotzen badute zerbitzuak behar bezala funtziona dezan.	12. Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de la mancomunidad lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
13. Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordutegi banaketa onartzea edo ukatzea.	13. Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
14. Enpresaren erabiltzaile bakoitzeko barne fitxetara sartzea.	14. Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.
15. Zerbitzu bakoitza berariazko jakinarazpen baten bidez esleitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea,	15. Asignar cada servicio mediante una notificación expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través de la responsable del servicio de ayuda domicilio:

etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren arduradunaren bitartez:

-Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakia (alta, behin betiko baja, aldi baterako etenaldia).

-Zerbitzuaren estaldura intentsitatea eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginen aldaketak (murriztea edo handitzea).

-Emandako estaldura ordu edo denbora terminotan, aldizkakotasun eta kasuko zerbitzua ordu tarte jakin batzuetan ematea.

-Onuradun bakoitzari etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza soziokomunitarioa emateko berariazko jarduerak.

16. Etxez etxeko Laguntza Zerbitzuak estaltzen ez duen eskariari buruzko informazioa biltzea.

17. Beharrezko informazioa erakunde publiko egokiei igortzea.

LEHENENGO KAPITULUA: Funtzionamendu arauak.

I. Etxez etxeko laguntza zerbitzua definitzea.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua zerbitzu publiko soziala, integrala, balio anitzekoa eta komunitarioa da, eguneroko jarduerak egiteko beren kasa baliatzeko arazoak dituzten familia edota pertsonentzat da, eta beren bizi kalitatea hobetzeko helburua du, bakoitzari bere prebentzio, asistentzia edota birgaitze programa aplikatuta, eginkizun nagusiak etxeko arreta eta norbere zainketa eta laguntza izango direla,

-Los datos personales y n.º de expediente de los/las usuarios del mismo (de alta, de baja definitiva, de 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 franja horaria en la prestación del servicio en cada uno.

-Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.

16. Recopilar información sobre la demanda no cubierta por el Servicio de Ayuda a Domicilio.

17. Remitir la información necesaria a los organismos públicos pertinentes.

CAPITULO PRIMERO: Normas de funcionamiento.

I. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio público social: integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas, que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, que se concreta principalmente en funciones de atención doméstica, cuidado personal y acompañamiento, contribuyendo a la

pertsonek etxean eta euren ingurunean jarraitu dezaten lagunduz.

II. Printzipio orokorrak.
Zerbitzuak emateko, honako printzipio nagusi hauei jarraituko zaie:

-Normalizazio eta integrazio printzipioa: Zerbitzua erabiltzaileen etxe, familia, gizarte eta kultur eremuan emango da, ahal den neurrian jadanik dauden baliabide normalizatuak erabilita.

-Autonomia printzipioa: Ahalik eta gehien sustatu beharko da erabiltzailearen autonomia.

-Partaidetza printzipioa: Pertsonak arreta plana egiteko lanetan parte hartzea sustatu beharko da.

-Osotasun printzipioa: Emango den zerbitzuak osoa izan beharko du; balio anitzeko laguntza eskaini beharko da erabiltzailearen beharrizan guztiak estaltzeko.

-Profesionaltasun printzipioa: Bai zerbitzuaren arduradunek, bai zuzeneko arreta ematen duten langileek dagozkien lanbide gaitasunak izan beharko dituzte.

-Indibidualizazio printzipioa: Zerbitzu honen onuradun guztiei euren egoeraren balorazioa eta diagnostikoa egin eta gero, euren beharrizanei egokitutako arreta plana izan ahalko dute.

-Osagarritasun printzipioa: Zerbitzu hau beste gizarte prestazio batzuekin osatu ahalko da.

-Prebentzio printzipioa: Zerbitzua ematerakoan prebentzio printzipioa hartu

permanencia de las personas en su hogar y en su entorno.

II. Principios generales.
La prestación de estos servicios se regirá por los siguientes principios generales:

-Principio de normalización e integración: El servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.

-Principio de autonomía: Se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.

-Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

- Principio de globalidad: La atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.

-Principio de profesionalización: Tanto los responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.

-Principio de individualización: Todas las personas beneficiarias de este servicio, previa valoración y diagnóstico de su situación podrán disponer de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.

-Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones sociales.

-Principio de prevención: La prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto

beharko da kontuan, erabiltzaileak okerrera egitea eta, ondorioz, erakunderen batean sartu behar izatea ekiditeko.

-Inklusio printzipioa: Zerbitzua ematerakoan norbanakoa eta/edo familia komunitatean barneratzeko ekintzak aurreikus daitezke.

-Berdintasun eta ekitate printzipioa: zerbitzu honen prestazioak jasotzeko aukera bermatuko da ekitate irizpideen arabera, egoera pertsonal edo sozialei lotutako inolako bereizkeriarik egin gabe. Halaber, hizkuntzari buruzko araudia betez, pertsonek euskara edo gaztelania erabiltzeko duten askatasuna bermatuko da.

-Kalitatearen printzipioa: zerbitzu hau emateko, prestazio eta zerbitzu mota nagusiek gutxieneko kalitate-estandarrak betetzen dituztela bermatu beharko da. Horretarako, errespetatu beharko diren gutxieneko baldintza materialak, funtzionalak eta pertsonalak erregularizatu beharko dira; era berean, estandar horien hobekuntza sustatuko da eta kalitatera bideratutako kudeaketa bultzatuko.

III. Xedeak.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren xede nagusia da zerbitzuaren onuradunen bizi kalitatea hobetzea, prebentzio eta laguntza izaerako banakako programa baten bidez, onuraduna ohiko ingurunean geratzea ahalbidetzeko.

Helburu espezifikoak:

-Zerbitzua ematerakoan pertsonalizazioa ziurtatzea, Banakako Lan Plana eginez, erabiltzailearen espazio naturalean eta esparru geografikoan.

preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.

-Principio de inclusión: La prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

-Principio de Igualdad y equidad: se garantizará el acceso a las prestaciones de este servicio con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales. Asimismo, se garantizará, en cumplimiento de la normativa lingüística, la libertad de las personas para utilizar el euskera o castellano.

-Principio de Calidad: la realización de este servicio deberá garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regularización de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad.

III. Objetivos.

El objetivo general del Servicio de Ayuda a Domicilio es mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias del servicio mediante un programa individualizado de carácter preventivo y asistencial que posibilite la permanencia en su entorno habitual.

Objetivos específicos:

-Asegurar una personalización en las prestaciones de servicios, al realizarse un Plan de Trabajo Individual, en el marco geográfico y espacio natural de la persona usuaria.

-Independentzia pertsonala mugatuta duten pertsonen baztertze, isolatze edo abandonatze arriskua prebenitzea.

-Prebentzio eta laguntza lanak egitea, erabiltzaileak bere kabuz egin ezin dituen zereginetan lagunduz eta, era berean, bere gaitasunak garatuz eta estimulatuz.

-Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen autonomia falta estaltzea.

- Erabiltzaileei beren kabuz egin ezin dituzten eguneroko zereginetan laguntzea, beren gaitasunen garapena sustatuz.

-Erabiltzailea bere ingurunean ahalik eta ongizate maila handienarekin mantentzen laguntzea, ahal den eta komeni den bitartean.

-Krisi egoeretan, familiakoetan zein pertsonaletan, narriadura progresiboa prebenitzea, sor daitezkeen gabeziak arinduz.

-Mendetasun maila jakin bat izan arren, ezinbesteko gutxieneko bat mantentzen duten edo Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua osa dezaketen senideen laguntza daukaten pertsonen isolamendua neurri batean ordeztea.

-Bizi ohitura osasuntsuak sustatzea, pertsonen bilakaera onerako.

- Osasun sistemarekin koordinazio egonkorra izatea, Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileen etxean arreta integrala eman ahal izateko.

-Familiaren lana osatzea, baldin eta, justifikatutako arrazoiengatik, gainezka

-Prevenir riesgo de marginación, aislamiento o abandono de personas que tienen limitada su independencia personal.

-Realizar un trabajo preventivo, asistencial, facilitando un apoyo en aquellas tareas que la persona usuaria no pueda realizar por sí sola, tendiendo a desarrollar y estimular sus propias capacidades.

-Cubrir la falta de autonomía de las personas usuarias del servicio de Ayuda a Domicilio.

-Apoyar a los/as usuarios/as en la realización de aquellas tareas de la vida diaria que no puedan ejercitar por si solos, estimulando el desarrollo de sus propias capacidades.

-Favorecer el mantenimiento de la persona usuaria en su entorno con el mayor grado posible de bienestar y mientras sea posible y conveniente.

-Prevenir el progresivo deterioro en situaciones de crisis, tanto familiares como personales, paliando los déficits que se puedan producir.

-Sustituir en parte el aislamiento de aquellas personas que, aunque tengan cierto grado de dependencia, todavía conservan un mínimo indispensable o cuentan con el apoyo de familiares que puedan completar el Servicio de Asistencia Domiciliaria.

-Favorecer hábitos de vida sanos para la buena evolución de las personas.

-Mantener coordinación estable con el Sistema sanitario, que posibilite una atención integral en el domicilio de los usuarios del Servicio de Asistencia Domiciliaria.

- Completar la labor de la familia cuando esta, por motivos justificados, se encuentra desbordada y/o por circunstancias

badago eta/edo inguruabar pertsonal edo familiarrengatik, ezin baditu behar bezala bete arreta eginkizunak.

IV. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren ezaugarriak.

Ezaugarri orokorrak:

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuraduna bizi den etxean emango da, udalerri hauetan: Munitibar, Arbatzegi-Gerrikaitz, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto eta Mendexan, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoak ezarritako egun, ordutegi, ordu-kopuru eta eginkizunak kontuan hartuz.

Zerbitzuaren onuraduna senideen etxeetan txandaka egon litekeela kontuan hartuta, etxe batean edo gehiagotan eman ahal izango da zerbitzua, baldin eta arestian aipatutako udal mugarteetan badaude betiere.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren prestazioa erabiltzailearentzako arreta orduen esleipenak mugatuko du.

<u>Arreta emateko ordutegiak eta egunak:</u>

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da: 07:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera.

Izaera mugatuarekin, asteburuetan eta jaiegunetan eman ahal izango da zerbitzua, balorazio teknikoaren arabera, familia edo gizarte laguntzarik ez duten pertsonen alde eta/edo zaintzaileen alde.

Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak eta igandeak joko dira jaieguntzat.

personales o familiares, no puede realizar adecuadamente las funciones de atención.

IV. Características del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Características generales:

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en el domicilio donde resida la persona beneficiaria dentro de los siguientes términos municipales: Munitibar Arbatzegi-Gerrikaitz, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto y Mendexa, atendiendo a los días, horarios, número de horas y funciones establecidas para ello por la Mancomunidad de Lea Ibarra.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro de alguno de los siguientes términos municipales mencionados anteriormente.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio estará limitada por la consignación de horas, gasto y personal establecido al efecto por la Mancomunidad de Lea Ibarra.

<u>Horarios y días de atención:</u>

El horario del servicio es flexible y diurno de 07:00 a 22:00 horas de lunes a viernes.

Con carácter limitado, se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica, a favor de personas que no cuenten con apoyo familiar o social y/o a favor de las personas cuidadoras.

Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Lea Ibarrako Mankomunitateko teknikariek ezarriko dute zerbitzua emateko ordutegia, irizpide hauen arabera:

-Norberaren zaintzari lotutako jarduketak. Kontuan hartuko dira eskatzailearen edo familiaren nahia, eskatzailearen baldintza zehatzak eta zerbitzuaren helburuak.

-Etxeko arretaren jarduketak. Otorduen prestaketa eta egoera bereziak izan ezik, zerbitzu horiek erakunde adjudikaziodunaren etxez etxeko laguntzaileen bete gabeko orduetan esleituko dira, zaintza pertsonaleko zerbitzuak egin ondoren geratzen direnetan.

-Jarduera osagarriak. Batez ere hezkuntzakoak eta gizarteratzekoak eta komunitatekoak.

Zerbitzuaren intentsitatea:

Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren prestazioak arautzen dituen abenduaren 27ko 1051/2013 Errege Dekretua (Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean eta lehen aipatutako abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoa) aldatzen duen uztailaren 18ko 675/2003 Errege Dekretuaren babesean mendeko gisa kalifikatutako pertsonei hilean eman ahal izango zaien gehieneko ordu-kopurua honako hau izango da, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua beste prestazio edota zerbitzu batzuekin bateratzen ez dutenean:

Zerbitzuaren intentsitatea banakako ebaluazioaren arabera ezarriko da, Lea Ibarra Mankomunitateko teknikariek

El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico de la Mancomunidad de Lea Ibarra en base a los siguientes criterios:

-Actuaciones de cuidado personal. Se tendrá en cuenta el deseo, las costumbres y necesidades del /de la solicitante o familia, condiciones concretas del / de la solicitante y objetivos del servicio.

-Actuaciones de atención doméstica. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, estos servicios se asignarán en las horas vacantes de los/las auxiliares de ayuda a domicilio de la entidad adjudicataria, una vez realizados los servicios de cuidado personal.

-Actuaciones complementarias, principalmente de índole educativo y de integración social y comunitario.

Intensidad del servicio:

A las personas calificadas como dependientes al amparo del Real Decreto 675/2003, de 18 de julio, por el que se modifica por el real decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que regulan las prestaciones del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas 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 la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, antes referenciada, el número máximo de horas mensuales que se les podrá prestar, cuando no compatibilicen el Servicio de Ayuda a Domicilio con otras prestaciones y/o servicios, será el siguiente:

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias, realizada por el personal técnico de la

erabiltzaileen premiei buruz egindako banakako ebaluazioaren arabera, eta Bizkaiko Foru Aldundiak mendekotasunari buruz egindako balorazioaren arabera.

Abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoaren arabera, euren kabuz moldatzen diren pertsonei gehienez hilean 20 orduko zerbitzua emango zaie.

Behar bezala justifikatutako premiazko arreta behar duten egoeretan, 24 orduko epean hasiko da zerbitzua, baldintza agiri honen bigarren kapituluko II. apartatuan jasotzen den bezala.

V. Zerbitzuen eta laguntzen aldibereko erabilera.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua bateragarria izango da honako zerbitzu hauekin: mendetasunari aurrea hartzeko zerbitzua; autonomia sustatzeko eta laguntzaileei laguntzeko zerbitzua; telelaguntza zerbitzua; eguneko edo gaueko zentroko zerbitzua; aldi baterako edo atseden hartzeko egoitza zerbitzua; eguneko arreta zerbitzua, edo, hala badagokio, aurreko zerbitzu horiei loturiko laguntza ekonomikoa.

Etxeko Laguntza Zerbitzua bateragarria izango da, halaber, familia giroan zaintzako prestazio ekonomikoekin.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua bateraezina da ostatu zerbitzuen edo egoitza zentroen bidez modu iraunkorrean ematen den arretarekin.

VI. Zerbitzuaren zereginak eta eginkizunak.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren zereginak erabiltzaileen beharretara egokituko dira (onuradunarekin bizi diren beste pertsona batzuei ez zaie laguntzarik emango).

mancomunidad de Lea Ibarra, y en función de la valoración de dependencia realizada por la Diputación Foral de Bizkaia.

A las personas no calificadas como dependientes conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, previo informe social el máximo de horas a prestar será de 20 horas mensuales.

En caso de situaciones que requieran una atención urgente debidamente justificadas, el servicio se iniciará en el plazo de 24 horas, tal y como recoge el apartado II del Capítulo Segundo de este pliego.

V. Uso simultáneo de servicios y prestaciones.

El Servicio de Ayuda a Domicilio será compatible con los siguientes servicios: los Servicios de Prevención de la Dependencia, promoción de la autonomía y apoyo a las personas cuidadoras, con el servicio de teleasistencia, con el servicio de centro de día o de noche, con el servicio de atención residencial en estancia temporal o respiro, con el Servicio de Atención Diurna o en su caso, con la prestación económica vinculada a cada uno de estos últimos servicios.

El Servicio de Ayuda a Domicilio será compatible, igualmente, con las prestaciones económicas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es incompatible con la atención prestada con carácter permanente con servicios de alojamiento o centros residenciales.

VI. Labores y funciones del servicio.

Las tareas del Servicio de Ayuda a Domicilio se adecuarán a las necesidades de las personas usuarias (no está incluido ni permitido ayudas a otras personas que convivan con la/s persona/s beneficiaria/s).

Etxez etxeko laguntza ematen duen langileak ez du onuraduna ordezkatzea dakarren zereginik egingo. Autonomia galtzearen ondorioz onuradunak egin ezin izango dituen lanak egin beharko ditu, baina inola ere ez onuradunak oraindik egin ditzakeen eta ezintasuna edo mendekotasuna gero eta handiagoa izatea eragin dezaketen lanak.

Erabiltzaileei eskubideei eta zerbitzuari buruzko ezagutza egokia eta nahikoa garaiz eta behar bezala eskuratzeko aukera ematea.

Lanak egokitzeko, Banakako Arreta Planaren aldizkako ebaluazioak egingo dira.
Hauek dira zerbitzu honen barne dauden jarduketak:

1.Etxeko arretako jarduerak:

Etxebizitzako instalazioak garbitzearekin eta mantentzearekin lotutakoak:

- Etxebizitza txukundu eta garbitu.
- Erabiltzaileak etxean erabiltzen dituen tresnak garbitzea.

- Gainazalak produktu egokiekin garbitzea.

- Balkoiak garbitzea.

- Erabilitako elementuak garbitzea eta biltzea.

- Hautsa kendu.

- Zoruak garbitu eta xurgagailua pasatu.

- Gortinak eta leihoak ireki, aireztatu.

La persona auxiliar domiciliaria no realizará tareas suplantando a la persona beneficiaria. Deberá realizar las tareas que la persona beneficiaria no podrá realizar como consecuencia de la pérdida de autonomía, pero en ningún caso realizará aquellas tareas que la persona beneficiaria aún puede llevar a cabo, y que pueda suponer que la incapacidad o la dependencia sea cada vez mayor.

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

Para la adecuación de las tares, se realizará evaluaciones periódicas del Plan de Atención Individual.

Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

1.Actuaciones de Atención Domestica:

Relacionadas con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda:

-Poner en orden y limpieza de la vivienda.

-Limpieza de los diferentes enseres que utiliza el usuario en el domicilio.

-Limpiar las superficies con los productos adecuados.

-Limpieza de balcones.

-Limpiar y recoger elementos utilizados.

-Quitar el polvo.

-Fregar suelos y pasar la aspiradora.

-Abrir cortinas y ventanas, airear.

- Leihoetako kristalak garbitzea.	-Limpiar los cristales de las ventanas.
- Zerbitzuaren erabiltzaileek erabiltzen duten bainugela garbitzea.	-Limpiar cuarto de baño que utilicen los usuarios del servicio.
- Sukaldea garbitu.	-Limpiar cocina.
- Zaborra gainbegiratzea eta jaistea.	-Supervisar y bajar la basura.
- Logela garbitzea, ohea egitea eta erabiltzailearen oheko arropa aldatzea.	-Limpiar la habitación, hacer la cama y cambiar la ropa de la cama del usuario.
- Lagundu etxeko konponketa txikietan, bonbilla aldatzen, etab.	-Ayuda en pequeños arreglos de la casa, como cambio de bombilla, etc.
Elikadurarekin lotutakoak:	Relacionadas con la alimentación:
- Erabiltzailearen janaria ezarritako dietaren arabera prestatzea.	-Preparar la comida del usuario según la dieta establecida.
- Erabilitako tresnak garbitu eta lehortzea.	-Limpieza y secado de utensilios utilizados.
Jantziekin zerikusia dutenak:	Relacionados con el vestido:
- Arropa etxean garbitzea, betiere erabiltzaileak baliabide tekniko egokiak baditu.	-Lavado de la ropa en el domicilio, siempre y cuando la persona usuaria disponga de los medios técnicos adecuados.
- Arropa eskegita, lehor dadin.	-Colgado de ropa para que se seque.
- Arropa lisatzea, ordenatzea eta gordetzea.	-Planchado de la ropa, ordenación y guardado de la ropa.
- Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea.	-Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.
2. Arreta Pertsonaleko Jarduerak:	2.Actuaciones de Atención Personal:
Prestazio honen bidez, erabiltzaileek laguntza jasotzen dute, partziala edo osoa, beren zaintza pertsonalerako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, lekualdatzeko, jateko edo oinarrizko beste eginkizun batzuetarako, eta, hala badagokio, jarduera	Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas incluyendo, en su caso, el

horiek egiteko behar diren trebetasunetan trebatzeko.

Inguruneko mugikortasunarekin eta moldaerarekin zerikusia dutenak:

- Mobilizazioetan laguntzea; jaikitzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, halakorik balego.

- Joan-etorrietan laguntzea: etxe barruko edo, hala badagokio, kaleko mugikortasunean laguntzea edo laguntzea.

Higiene pertsonalarekin zerikusia dutenak:

- Norberaren garbitasuna eta higienea: laguntza teknikoak erabiltzea barne, halakorik balego, baita azazkalak zaintzea, bizarra moztea, kokotsa eta kokotsa depilatzea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, ahoko higienea eta arropa pertsonala eta ohekoa aldatzea, eta ohiko higieneak eskatzen duen guztia.

Elikadurarekin lotutakoak:

- Jateko laguntza.

- Edateko laguntza.

- Janaria berotu.

- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.

Jantziekin zerikusia dutenak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza.

- Eguneroko arropa garbitzea, prestatzea eta/edo gainbegiratzea.

Osasuna mantentzearekin lotutakoak:

entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:

-Apoyo en movilizaciones; ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.

-Apoyo en la deambulación: ayuda o apoyo en la movilidad dentro hogar, o en la calle en su caso.

Relacionados con la higiene personal:

-Aseo e higiene personal: incluye el uso de las ayudas técnicas si las hubiera, así como, el cuidado de uñas, afeitados, depilado de barbilla y mentón, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa personal y de cama, y todo aquello que requiera la higiene habitual.

Relacionados con la alimentación:

-Ayuda para comer.

-Ayuda para beber.

-Calentar la comida.

-Limpiar y recoger los elementos utilizados.

Relacionados con el vestido:

-Ayuda para vestirse y desvestirse.

-Limpieza, preparación, y/o supervisión, de la ropa diaria.

Relacionados con el mantenimiento de la salud:

Osasun langileek adierazitako medikazio sinplearen kontrola eta jarraipena egitea, baldin eta seniderik edo hurbilekorik ez badago hori behar bezalako bermeekin egin dezakeenik.

Etxeko Laguntza Zerbitzuaren espezializaziorik ez dakarren higiene eta osasun zaintza.

3. Ingurunearekin lotzen dituzten jarduera instrumentalak:

Ingurune komunitariorako sarbidearekin lotutakoak:

- Kudeaketetan, lekualdatzeetan eta pertsona onuradunek gizarte eta familia ingurunean parte hartzeko jardueretan etxetik kanpo laguntzea.

- Onuradunaren gestio txikiak egitea, gestio pertsonalak egitea: bankukoak, osasunekoak, errekurtsoak izapidetzekoak, dokumentuak eskatu eta entregatzekoak, etab.
Lehen edo bigarren mailako laguntza sare sozialik ez duten pertsonei etxetik kanpo laguntzea (gizarte baliabideetara laguntzea, erosketak, kudeaketa pertsonalak: bankuetakoak, osasunekoak, baliabideak izapidetzekoak, dokumentazioa eskatu eta entregatzekoak, etab.).

Adingabeei ikastetxeetara laguntzea.

Adingabeei aisialdiko eta eskolaz kanpoko jardueretan laguntzea.

Ingurunearekiko komunikaziorako sarbidearekin lotutakoak:

- Pertsonarentzat garrantzitsuak diren jarduerei laguntzea (gutun bat idaztea,

Control y seguimiento de la administración de la medicación simple señalada por el personal sanitario, siempre que no exista un familiar o allegado que pueda hacerlo con las debidas garantías.

Cuidado higiénico sanitario que no implique una especialización por parte del Servicio de Ayuda a Domicilio.

3. Actividades Instrumentales que las vinculen con su entorno:

Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:

-El acompañamiento fuera del hogar en gestiones, traslados y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias.

-Realizar pequeñas gestiones del beneficiario, gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
Acompañamiento fuera del hogar en personas carentes de una red social de apoyo primario o secundario (acompañamiento a recurso de carácter social, compras, gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

Acompañar a menores a centros escolares.

Acompañar a menores a actividades de tiempo libre y a extraescolares.

Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno:

-Apoyo a actividades importantes para la persona (escribir una carta, llamar por

telefonoz deitzea, formalizatzea, gutunak eta bestelakoak azaltzea...)

- Pertsonak jarduera atseginak egin ditzan bultzatzea.

- Oro har, Lea Ibarra Mankomunitateko gizarte zerbitzuek adierazitako guztiak.

Osasunari eustearekin lotutakoak:

- Osasun langileek adierazitako medikazioa jasotzea.

- Mediku hitzorduen kontrola, jarraipena eta haietara laguntza.

4. Beste jarduketa osagarri edo ezohiko batzuk:

- Erabiltzailearen egoera soziosanitarioaren arabera beharrezkotzat jotzen diren beste zerbitzu batzuk, betiere Lea Ibarrako Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuek berariaz baimentzen badituzte.

Inguruabar bereziak kontuan hartuta, Arreta Indibidualeko Planaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, eta etxeko hezkuntzako eta gizarteratze eta gizarteratze komunitarioko jarduerak egingo dira, hala nola:

- Orientazioa higiene pertsonalean, elikaduran, ekonomian, zainketa sanitarioetan.

- Zaintzaileei orientazioa ematea zainketa egokiak eskaini ahal izan ditzaten.

- Aparteko kasuetan, "Txoke-garbiketa" egin ahal izango da, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuko arduradun teknikoak hala uste

teléfono, formalización, explicación de cartas y otros…)

-Estimulación a la realización de actividades gratificantes para la persona.

-En general todas aquellas que sean indicadas por los servicios sociales de la mancomunidad de Lea Ibarra.

Relacionadas con el mantenimiento de la salud:

-Recogida de la medicación señalada por el personal sanitario.

-Control, seguimiento y acompañamiento a citas médicas.

4. Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

-Otros servicios que se valoren necesarios, según la situación sociosanitaria del usuario, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales de la Mancomunidad de Lea Ibarra.

Atendiendo a circunstancias especiales, podrán realizarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetos del Plan de Atención Individual, se realizarán actividades de educación doméstica y de integración social y comunitario, como, por ejemplo:

-Orientación en la higiene personal, en la alimentación, en la economía, en cuidados sanitarios.

-Orientar a los cuidadores para que puedan ofrecer cuidados adecuados.

-Extraordinariamente, se podrá realizar “Limpieza de choque”, y cuando así lo consideré el responsable técnico del servicio

bazuen, eta erabiltzaileak ezin badu egin eta familiarik ez badago, atari- eta eskailera-lanak egingo dira.

- Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Lea Ibarra Mankomunitateko gizarte zerbitzuek berariaz baimentzen badituzte.

Zerbitzu honetatik kanpo geratuko dira honako hauek:

- Konpainia, eskatutako zerbitzu bakarra denean.

- Etxebizitza berean bizi diren eta Lea Ibarrako Mankomunitateko gizarte zerbitzuetako teknikariak egindako balorazioagatik haren erabiltzailetzat jotzen ez diren familiako kideei edo hurbilekoei zuzeneko edo etxeko arreta ematea.

- Zerbitzuaren onuradun ez diren pertsonei zuzendutako zereginak, jarduera zatiezina denean izan ezik.

- Zorua garbitu edo argizaria belauniko eman.

- Garbigailurik badago, eskuz garbitu.

- Berariazko tratamendua behar duten metalak garbitzea (barautsa, zilarra, kobrea...)

- Etxetik ingurutik kanpo erosketak egitea, etxetik gertu egin ahal badira, gizarte langileak adierazitako salbuespenetan izan ezik.

- Etxebizitzan nolabaiteko munta duten konponketak egitea, hala nola sabaiak margotzea, papereztatzea, espainiako zuria aplikatzea, etab.

- Herentziekin zerikusia duten gaiak kudeatzea, eta etxeko laguntzailea aurrezki

social de base, y siempre que el usuario no pueda realizarlo y no haya familia, se realizaran labores de portal y escalera.

-Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los servicios sociales de la mancomunidad de Lea Ibarra.

Se considerarán actuaciones excluidas de este servicio:

- La compañía, cuando sea el único servicio demandado.

-Atención directa o doméstica a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración del técnico de los servicios sociales de la mancomunidad de Lea Ibarra.

-Aquellas tareas dirigidas a personas que no son beneficiarias del servicio, salvo que la actividad sea indivisible.

-Fregar o dar cera al suelo de rodillas.

-Lavar a mano si hay lavadora.

-Limpieza de metales que requieran tratamiento específico (broce, plata, cobre…)

-Realizar compras fuera de la zona, si es posible hacerlas en las proximidades del domicilio, salvo excepciones señaladas por el /la trabajadora social.

-Realizar arreglos de cierta entidad en la vivienda, como pintar techos, empapelar, aplicar blanco españa, etc.…

-Gestionar cuestiones relacionadas con herencias, así como responsabilizar a la auxiliar domiciliaria de la posesión de firma o

libreten dirua kobratzeko sinadura edo baimenak izatearen erantzule egitea.

- Oro har, etxeko laguntzailearen esfortzu fisikoa eskatzen duten lanak, eta balorazio mediko baten ondoren haren osasuna arriskuan jartzea justifikatzen dutenak.

- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun-lanak, hala nola:
* Zundak jarri eta kendu.

* Sendagaiak emateko erantzukizuna, sendagaiak emateak nolabaiteko ezagutza eta espezializazio maila eskatzen duenean.

* Onuradunari errehabilitazio ariketa bereziak egiten laguntzea.

* Eskarak, ultzerak eta antzekoak tratatzea, tratamendu horrek ezagutza edo espezializazio maila jakin bat behar duenean.

* Injekzioak jarri (osasun-zentroko erizaintzako titularrak gainbegiratutako kasuetan izan ezik).

- Onuradunaren bila joatea ohiko bizilekua ez den beste edozein lekutara, ezohiko kasuetan izan ezik.

- Etxez etxeko laguntzaileak ez du zereginik egingo lekualdaketak, ospitaleratzeak, oporrak eta antzekoak direla eta onuraduna etxetik kanpo dagoenean, behar bezala justifikatutako egoeretan izan ezik.

- Gizarte langileak egindako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak kanpoan geratzen dira.

VII. Onuradunak.

autorizaciones para realizar cobros de dinero de libretas de ahorro.

-En general, tareas que exigen un esfuerzo físico por parte del/la auxiliar domiciliario/a, y aquellas que tras una valoración médica justifiquen la puesta en peligro de la salud de éste/a.

-Tareas sanitarias que exigen una preparación específica, como, por ejemplo:
* Poner y quitar sondas.

*Responsabilidad de administrar los medicamentos, cuando la administración de medicamentos exija un cierto nivel de conocimiento y especialización.

* Ayudar la persona beneficiaria a realizar ejercicios de rehabilitación especiales.

* Tratamiento de escaras, úlceras y similares, cuando este tratamiento precise cierto nivel de conocimiento o especialización.

* Poner inyecciones (salvo en los casos supervisados por el/la titular de enfermería del centro de salud).

-Ir a buscar a la persona beneficiaria a cualquier lugar que no sea su residencia habitual, salvo en casos extraordinarios.

-La persona auxiliar domiciliaria no realizará tarea alguna cuando por traslados, hospitalizaciones, vacaciones y similares el/la beneficiario/a se encuentre fuera de su domicilio, salvo en situaciones debidamente justificadas.

-Quedan excluidas todas las tareas no previstas en el informe realizado por el/la trabajador/a social.

VII. Personas beneficiarias.

Oro har, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren onuradun izango dira mendetasun-egoeran dauden edo mendetasun arriskuan dauden pertsonak, baldin eta, autonomia galdu izanagatik edo autonomia galtzeko arriskuan egoteagatik, eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko laguntza-zerbitzu baten esku-hartzea behar badute.

Era berean, gizarte langileak egindako gizarte txostenaren ondoren, onuradun izango dira babesgabetasun egoeran, bazterkeria arriskuan edo egoeran, isolamenduan, gaixotasun mental eta terminalean eta erabiltzailearen nahiz zaintzaile nagusiaren susperraldi egoeretan daudenak (mediku txostenaren bidez egiaztatutakoa).

Gizarte langileak txostena egin ondoren, kalteberatasun egoeran daudenak ere izan ahalko dira erabiltzaileak.

Mendetasuna edo laguntza premia definitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiaren 74/2007 Foru Dekretuan ezarritakoa hartuko da oinarri.

Hauexek osatuko dute familia unitatea: zerbitzuaren titularrak eta etxebizitza berean bizi den senarrak edo emazteak zein izatezko bikotekideak, eta 18 urtera arteko seme-alabek (adin hori barne), edozein kasutan, edo 26 urtera arteko seme-alabek (adin hori barne), baldin eta etxebizitza berberean bizi badira eta langabezian edo ikasten badabiltza, eta ezgaitasunen bat duten seme-alabek (adina edozein dela), gutxienez % 33ko minusbaliotasuna badute, etxebizitza berberean bizi badira eta ekonomikoki familia-unitatearen mende badaude.

Familia unitatearen beste onuradun baten alde aldatu ahal izango da zerbitzua, azkentzeko arrazoi gisa jasotako edozein

Con carácter general, serán personas beneficiarias del Servicio de Atención a Domicilio aquellas que estén valoradas con riesgo o situación de dependencia que requieran, en razón de su pérdida o riesgo de pérdida de autonomía, la intervención de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana.

Igualmente, serán personas beneficiarias aquellas que estén en situación de desprotección, riesgo o situación de exclusión, aislamiento, enfermedad mental y terminal y en las situaciones de convalecencia tanto de la persona usuaria como de la cuidadora principal con informe médico.

Tras informe de la trabajadora social, también podrán ser personas usuarias aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Para definir la dependencia o necesidad de ayuda ajena, se utilizará lo determinado por el decreto Foral 74/2007 de la Diputación Foral de Bizkaia.

Se entenderá por unidad familiar convivencial la persona beneficiaria y su cónyuge o pareja de relación permanente asimilable que convivan en el mismo domicilio, así como sus hijos e hijas y descendientes hasta 18 años, inclusive, en cualquier circunstancia, o hasta 26 años, inclusive, que convivan en el domicilio y que estén en paro o estudiando, y los hijos e hijas discapacitados/as con un grado de minusvalía no inferior al 33%, de cualquier edad, que convivan en el mismo domicilio y dependan económicamente de la unidad familiar.

El servicio podrá ser modificado a favor de otra persona beneficiaria de la unidad

arrazoirengatik azkentzen denean zerbitzua.

Zerbitzua onuradun bakoitzarentzat ezarritako ordutegian emango da soilik. Titulartasun-aldaketaren ondorioz berriro baloratu beharko dira beharrizanak, gizarte- eta familia-egoera eta egoera ekonomikoa.

Beharrari buruz: Mendekotasuna edo beste pertsona baten laguntza behar dela definitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiaren 74/2007 Foru Dekretuan zehaztutakoan oinarrituko da.

a. Etxebizitza bat izatea eta etxebizitza horrek ahalbidetzea edo zailtasun nabarmenik ez izatea erabiltzailea bertan egoteko, eta ez izatea arriskutsua erabiltzailearentzat edo etxez etxeko zerbitzua ematen duten langileentzat.

b. Beharrezkoa bada, ELZko prestazioarekin batera, nahikoa laguntza izatea etxebizitzan baldintza egokietan bizitzeko.

c. Erakunde sanitarioetan edo soziosanitarioetan etengabeko arreta behar duen osasun egoerarik ez izatea.

d. Gaixotasun infekto-kutsakor edo mentalen bat edukiz gero, dagokion tratamenduari uko ez egitea.

e. Jokaera nahasmendurik ez izatea edo etxeko laguntzaileentzat arriskuak sortu ditzaketen jarrerarik ez izatea.

VIII. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Oro har, EAEko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak onartzen dituen

familiar cuando se extinga por cualquiera de las causas contempladas como extinción.

El servicio se presta únicamente en el horario estipulado para cada persona beneficiaria. El cambio de titularidad conllevara una nueva valoración de las necesidades, situación socio-familiar y situación económica.

De la necesidad: Para definir la dependencia o necesidad de ayuda ajena, se utilizará lo determinado por el Decreto Foral 74/2007 de la Diputación Foral de Bizkaia.

a. Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los y las trabajadoras domiciliarias.

b. En caso necesario, disponer, junto con la prestación del SAD, de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.

c. No presentar un estado de salud que requiera asistencia continua en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

d. No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa o una enfermedad mental.

e. No padecer trastorno de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los o las trabajadoras domiciliarias

VIII. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

En general, los establecidos en la Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales, por el que se aprueban los derechos

abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritakoak (9. eta 10. artikuluak), Lea Ibarreko Mankomunitateak ezarritakoez gain.

Onuradunen eskubideak:
- Hautemandako beharretara egokitutako zerbitzua jasotzea, modalitateari, edukiari eta intentsitateari dagokienez.

- Norberaren planean parte hartzea eta planaren kopia bat edukitzea.

- Gizarte Zerbitzuen aldetik informazioa jasotzea prestazioa aldatu aurretik.

- Beren beharrak asetzen dituzten beste zerbitzu osagarri batzuen berri izatea eta, hala badagokio, zerbitzu horietara bideratuak izatea.

- Zerbitzuko langileen aldetik errespetu osoz tratatuak izateko eskubidea.

- Arreta indibidualizatua jasotzea, sexuagatik, arrazagatik, erlijioagatik, ideologiagatik... inolako bereizkeriarik egin gabe.

- Zerbitzuan baja ematea, hala uste dutenean.

- Bere eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa idatziz izatea.

- Zerbitzuaren baldintzei eta arauei buruzko informazio argia eta osoa jasotzea.

- Erakundearen kexa eta iradokizunen sistemaren bidez erantzutea erreklamazioetan.

y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales de la CAPV (Artículos 9 y 10), además de los establecidos por la Mancomunidad de Lea Ibarra.

Derechos de las personas beneficiarias:
- Recibir el servicio adecuado a las necesidades detectadas, en cuanto a la modalidad, el contenido y la intensidad.

- Participar en su plan individual y disponer de una copia del mismo.

- Ser informados por parte de los Servicios Sociales de cualquier modificación en la prestación del mismo antes de ser modificadas.

- Tener conocimiento de otros servicios complementarios que cubran sus necesidades y si así corresponde, ser derivados/as a ellos.

- Derecho a ser tratados/as con total respeto por parte de las personas trabajadoras del servicio.

- Ser atendida de forma individualizada sin discriminación alguna por razón de sexo, raza, religión, ideología, …

- Darse de baja del servicio cuando así consideren.

- Tener la información por escrito de sus derechos y obligaciones.

- Recibir una información clara y completa sobre las condiciones y normas del servicio.

- Ser atendidas en sus reclamaciones a través del sistema de quejas y sugerencias de la entidad.

Obligaciones de la persona beneficiaria:

Onuradunaren betebeharrak:

- Zerbitzuko profesional guztiak errespetu osoz tratatzea.

- Lana erraztea eta zerbitzua ematen parte hartzen duten profesionalei laguntzea.

- Etxeko zerbitzuko langileen eskura jartzea esleitutako etxeko lanak eta lan pertsonalak egiteko behar diren tresnak eta materialak, honako hauek izan ezik: mantalak, eskularruak eta oinetakoak. Era berean, lan horiek zailtzen dituzten egoerak saihestea.

- Lea Ibarrako Mankomunitateak eskatutako dokumentazioa aurkeztea.

- 15 egun naturaleko epean, zerbitzua ematearen edozein alderditan eta koordainketaren kalkuluan aldaketa dakarten egoera pertsonalei, familiakoei eta/edo ekonomikoei buruzko dokumentazioa aurkeztu eta jakinaraztea.

- Idatziz eta gutxienez hamar egun naturaleko aurrerapenarekin jakinaraztea zerbitzua etetea eragin dezaketen aldi baterako bajak (oporrak, etxez aldatzea, etab.).

- Erakundeak egiten dituen aldaketak onartzea, zerbitzuaren hobekuntza- eta/edo antolaketa-arrazoiengatik banakako lan-plana kontuan hartuta: ordutegiari edo langileei dagokienez. Aldaketa horiek ezin izango dira atzera bota, non eta ez dauden justifikatuta eta idatziz.

- Etxeko laguntzaileek beren zereginak betetzean antzemandako irregulartasunen berri ematea gizarte-langileari.

- Tratar con total respeto a todas las personas profesionales del servicio.

- Facilitar el trabajo y ayudar a los/as profesionales que intervienen en la prestación del servicio.

- Poner a disposición del personal del servicio domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas, excepto: batas, guantes y calzado. Igualmente, evitar situaciones que dificulten estas tareas.

- Aportar la documentación requerida por la Mancomunidad de Lea Ibarra.

- Comunicar y aportar la documentación pertinente acerca de las circunstancias personales, familiares y/o económicas sobrevenidas que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio y del cálculo del copago que se realiza en el plazo de 15 días naturales.

- Comunicar por escrito y con una antelación mínima de diez días naturales las bajas temporales que pudieran suponer la interrupción del servicio (vacaciones, traslado de domicilio, etc.).

- Aceptar las modificaciones que realice la entidad teniendo en cuenta el plan de trabajo individual por razones de mejora y/o organización del servicio: con respecto al horario o a los/as trabajadores/as. Estas modificaciones no podrán ser rechazadas salvo que estén justificadas y por escrito.

- Informar al/la trabajador/a social de posibles irregularidades observadas en el desempeño de sus tareas por parte del personal auxiliar domiciliario.

- Dagokion ordainketa ordaintzea adierazitako epean.

- Benetako bizilekua etxean izatea.

- Aldez aurretik adostu ez den prestaziorik ez eskatzea, ezta zerbitzuaren onuradun ez diren pertsonei arreta ematea ere.

- Erabiltzailea etxean egotea Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileek lanak egiten dituzten bitartean, gizarte-langilearen txostenean horrela ezarritako egoeretan izan ezik.

- Zerbitzua ematen den etxean eskatzen diren osasungarritasun baldintzak betetzea.

Familiak konpromisoa hartu behar du mendekotasuna duen pertsona bi pertsonaren artean mugitu behar denerako edo laguntza teknikoa behar denerako.

Inola ere ez zaizkie etxeko giltzak eman behar Gizarte Zerbitzuei, txosten sozialak hala zehazten duen kasuetan izan ezik.

Etxeko laguntzailearekin ezer ez adostea gizarte laneko teknikariak ezarritako lan-planetik kanpo.

Etxean etxeko animaliak badaude, horiek ez dute zerbitzua ematea zailduko eta ez dute bertan eraginik izango.

Era berean, bizileku aldaketa etengabea den kasuetan, zerbitzua ematen duen

- Abonar el copago correspondiente en el plazo señalado.

- Tener residencia efectiva en el domicilio.

- No exigir ninguna prestación que no esté previamente acordada, ni la atención a personas que no sean beneficiarias del servicio.

- Permanecer la persona usuaria en el domicilio mientras el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio realiza las tareas, salvo en las situaciones así establecidos en el informe del/la trabajador/a social.

- Cumplir con las condiciones de salubridad exigidas en el domicilio en el que se presta el servicio.

Es necesario el compromiso por parte de la familia, para cuando sea necesario mover a la persona dependiente entre dos personas o cuando haya que disponer de apoyos técnicos.

En ningún caso, se deberán dar las llaves del domicilio a los Servicios Sociales salvo en los supuestos en que así lo determine el informe social.

No acordar nada con la persona auxiliar domiciliaria fuera del plan de trabajo establecido por el/la técnico/a de trabajo social.

En caso de que en el domicilio haya animales de compañía, éstos no dificultarán la prestación del servicio ni afectarán en el mismo.

Igualmente, en aquellos casos en los que el cambio de domicilio es continuo, se exigirá que esté empadronada en el municipio que presta el servicio, a excepción de las

udalerrian erroldatuta egotea eskatuko da, urtebete baino gutxiagoko familia-txandakako egoeretan izan ezik.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eten edo azkendu egingo da, erregelamendu honetan araututako prozeduraren arabera.

BIGARREN KAPITULUA: ZERBITZUAREN ANTOLAKETA

I. Erakunde esleipendunaren betebeharrak

A.- Baliabide pertsonalak, ekipamendukoak, materialak eta euskarri teknikoak.

Enpresa esleipendunak zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak izan beharko ditu.

Enpresa esleipendunak zerbitzua emateko kontratatutako langileen eta Lea Ibarrako Udal Mankomunitatearen artean ez da inolako harreman juridikorik edo lan harremanik egongo, eta azken horrek ez du inolako erantzukizunik izango erakunde esleipendunaren eta bertako langileen arteko harremanaren ondorioz.

Zerbitzua behar bezala emateko, erakunde esleipendunak koordinazio zerbitzua eman beharko du, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren ordutegiarekin bat etorriz.

Erakunde esleipendunak presentzia fisikoa izango du Mankomunitatean, bere teknikariaren bidez, hilean egun batean, gizarte-langilearekin eta etxeko laguntzaileen taldearekin jarraipena egiteko.

Koordinazioko arduradunak eta etxez etxeko laguntzaileek beren lana benetan

situaciones de rotación familiar inferiores a 1 año.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a la suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

CAPÍTULO SEGUNDO: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

I. Obligaciones de la entidad adjudicataria

A.- Medios personales, de equipamiento, material y soportes técnicos.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios y recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio y la Mancomunidad de Municipios de Lea Ibarra no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

Para la correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá prestar un servicio de coordinación, coincidiendo con el horario del servicio de ayuda a domicilio.

La entidad adjudicataria, tendrá presencia física en la Mancomunidad, a través de su técnico/a un día al mes con el objetivo de realizar seguimiento con la trabajadora social y el equipo de auxiliares de hogar.

Tanto el/la responsable de Coordinación como los/as Auxiliares de ayuda a domicilio deberán contar con la titulación y/o acreditación profesional exigida para el

egiteko eskatzen den titulazio eta/edo akreditazio profesionala izan beharko dute, zerbitzua hobeto ematen dela bermatzeko.

Zerbitzuaren erakunde esleipenduneko langileek, beren jardueran dihardutela, EAEko bi hizkuntza ofizialetan erantzuteko gaitasuna izango dute.

Enpresa esleipendunak berehala estali beharko ditu langileen bajak, zerbitzuaren funtzionamendu egokian kalterik ez eragiteko.
Langileei dagokienez

1.- Koordinatzailea:
- Programaren koordinatzaile bat, eginkizunak garatzeko eta egin beharreko lana planifikatzeko.

- Gizarte Laneko diplomadun edo graduatu titulua izango du, eta 3. hizkuntza-eskakizuna edo baliokidea duela egiaztatu beharko du.

Enpresa esleipendunak idatziz jakinarazi beharko du aipatutako figura teknikoaren izendapena. Pertsona hori bere antolamendukoa izango da, eta etxez etxeko laguntza-zerbitzua koordinatu, kudeatu eta antolatuko du. Etxez etxeko laguntzailearen lanaren jarraipena egiteaz gain, etxeko langileen eta erabiltzaileen artean zerbitzuaren kalitate ona lortzeko.

- Lanbide figura horrek honako eginkizun hauek izango ditu:

- Etxeko laguntzaileek egiten duten lana koordinatu, jarraitu eta gainbegiratuko du; ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu; zerbitzuak zehazki atxikiko ditu,

desempeño efectivo de su trabajo y con el fin de garantizar la mejor prestación del servicio.

El personal de la entidad adjudicataria del Servicio tendrá capacidad de dar respuesta, en el ejercicio de su actividad, en las dos lenguas oficiales de la C.A.V.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal que se puedan producir, a los efectos de evitar perjuicios en el correcto funcionamiento del servicio.

En relación al personal

1.- Coordinador/a:
- Una persona Coordinadora del programa para desarrollar funciones y planificación del trabajo a desarrollar.

- Tendrá la titulación de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y deberá de acreditar estar en posesión del perfil lingüístico 3 o equivalente.

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de la figura técnica mencionada, persona que pertenecerá a su organización y cuya labor consistirá en desempeñar tareas de coordinación, gestión y organización del servicio de ayuda a domicilio. Además del seguimiento del trabajo del auxiliar de ayuda a domicilio, para conseguir una buena calidad del servicio entre el personal domiciliario y las personas usuarias.

- Esta figura profesional tendrá encomendadas las siguientes funciones:

-Realizara las funciones de coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo desarrollado por las Auxiliares Domiciliarias, planificación y gestión de sustituciones, adscripción concreta de servicios de acuerdo

zerbitzuaren ardura duen teknikariaren jarraibideen arabera (zuzeneko arretako langileen profila, ordutegiak eta zereginak); zerbitzuak, parteak eta gorabeheren komunikazioa lekualdatzeko sistema egingo du; atxikitako kasuak gainbegiratu eta horien jarraipena egingo du, zerbitzuaren kalitatea eta zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoak diren guztiak bermatzeko.

- Lea Ibarrako Udal Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuei zerbitzuaren martxaren eta gerta daitezkeen gorabeheren berri ematea, eta Mankomunitateak enpresarentzat ematen dituen jarraibideak onartzea, erabiltzaile bakoitzari arreta egokia emateari eta, oro har, zerbitzuaren martxa onari dagokionez.

- Lea Ibarra Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuetako arduradunek egindako alten, bajen eta zerbitzuaren aldaketen jakinarazpenak jasotzea.

- Altan dauden erabiltzaileei emandako zerbitzuan egin daitezkeen aldaketak proposatzea eta bideratzea, Mankomunitateko teknikariek egoki deritzotena ebatz dezaten.

- Behar diren prestazioak eta bisitak egitea erabiltzaileen eta zerbitzua emango dien etxez etxeko laguntzailearen etxeetan, eta gerta daitekeen edozein aldaketa behar bezala jakinaraztea, eta, bereziki, langileen ordutegian gertatzen diren gorabeherak eta aldaketak, erabiltzaileei zein Gizarte Zerbitzuei jakinaraziko zaizkienak. Laguntzaileen aldaketak ere bere gain hartu beharko ditu, hala eskatzen zaionean, betiere behar bezala justifikatuta badago.

a las directrices del técnico responsable del servicio (perfil del personal de atención directa, horarios y tareas) sistema de traslados entre servicios, partes y comunicación de incidencias, supervisión y seguimiento de los casos adscriptos de forma que se garantice la calidad del mismo, y de todas aquellas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

- Mantener informado a los Servicios Sociales de la Mancomunidad de Municipios de Lea Ibarra de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que la Mancomunidad dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general.

- Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal responsable de los Servicios Sociales de la mancomunidad de Lea Ibarra.

- Proponer y orientar posibles modificaciones del servicio prestado a los/as usuarios/as en alta para que el personal técnico de la Mancomunidad resuelva lo oportuno.

- Realizar las oportunas prestaciones y visitas en los domicilios de las personas usuarias y del auxiliar domiciliario/a que les prestará el servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir y, especialmente, las incidencias y cambios de horario de personal, que se comunicaran tanto a las personas usuarias, como a los Servicios Sociales. También deberá asumir los cambios de auxiliares cuando sea requerido, siempre que esté convenientemente justificado.

2.- Etxez etxeko laguntzaileak:

- Zerbitzuaren onuradunei arreta emateko agindutako zereginak egingo dituzte, eta arreta horretarako ezarritako ordutegi eta helburuak beteko dituzte.

- Horiek guztiak behar bezala identifikatuta egon beharko dira, enpresak zehaztutako identifikazio-sistemaren bidez, etxebizitzetako zereginetan.

- Bere eginkizunak betetzeko behar besteko kualifikazioa duten jardueren zuzeneko arduraduna. Enpresa esleipendunaren arduradunarekin aldian behin harremanetan egongo da.

Ekipamenduari, materialari eta euskarri teknikoei dagokienez

- Laguntza programaren garapen egokia bermatuko duten euskarri eta programa informatiko espezifikoak, erabiltzaile bakoitzari eman behar zaizkion zerbitzu eta nortasun datuak, erabiltzaileekin edo haien senide edo arduradunekin harremanetan jartzeko baliabideak eta bitartekoak, Mankomunitateko gizarte langileek sarbidea izan dezaten.

- Zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen duten komunikazio- eta kontrol-baliabide teknikoak: telefono finkoa, mugikorrak, faxa, posta elektronikoa, etab. Hurbileko komunikazio-bide eraginkorrak, lokalizagarriak eta zerbitzuen ordutegian erabil daitezkeenak (larrialdietako telefonoa).
Nolanahi ere, zerbitzua ematen duen laguntzaile bakoitzak telefono mugikor bat izango du, zerbitzuaren erabiltzaileekin, haien senide edo arduradunekin eta Mankomunitateko gizarte langileekin komunikatzeko.

2.- Auxiliares Domiciliarias:

- Realizarán las tareas encomendadas para la atención de las personas beneficiarias del servicio, cumpliendo con los horario y objetivos marcados para dicha atención.

- Todas ellas deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que determine la empresa, durante las tareas en los domicilios.

- Responsable directa del conjunto de actuaciones con suficiente cualificación para desarrollar sus funciones. Mantendrá relación periódica con la responsable de la empresa adjudicataria.

En relación al equipamiento, material y soportes técnicos

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa asistencial, conteniendo datos de identidad y servicios que se han de prestar a cada usuario, con los medios y recursos de contacto con los usuarios o sus familiares o responsables, que permitan el acceso de los y las trabajadoras sociales de la Mancomunidad.

- Medios técnicos de comunicación y control que garanticen una adecuada cobertura del servicio: teléfono fijo, móviles, fax, correo electrónico, etc. Vías de comunicación cercanas y efectivas, localizables y que se puedan utilizar en horario de los servicios (teléfono de urgencia). Y en cualquier caso, cada auxiliar que preste servicio contará con un teléfono móvil, tanto para comunicarse con las personas usuarias del servicio, sus familiares o responsables y con las trabajadoras sociales de la Mancomunidad.

- Gizarte zerbitzuetako langile laguntzaileekin eta teknikariekin harremanak errazteko bitartekoak, zerbitzuaren estaldura egokia bermatzeko, zerbitzuaren hasierako eguneroko komunikazioetarako, kasuak etxeko laguntzaileei esleitzeko, bajak, zerbitzuaren eteteak eta gorabeherak.

- Premia edo urgentzia eta larrialdi egoeretarako baliabide teknikoak.

- Zerbitzuaren izaerari egokitutako arropa. Enpresa esleipendunak arropa egokia (bata, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie langileei, higiene-kontuengatik. Arropa eta oinetako horiek ez dira kaletik sartzen beren eginkizunak betetzeko.

- Gainera, arreta egokia bermatzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein material mota.

- Mankomunitateak uneoro eskuratzeko eskubidea izango duen agiriak:

- Identifikazioa
- Espediente-zenbakia.
- Eskaera-data.
- Zerbitzua ematen hasteko data.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- Zerbitzua ematean gertatutako aldaketak.
- Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- Kasuaren arduradunari egindako jakinarazpenak.
- Prestazioaren amaiera-data.
- Iradokizun-liburu bat.
- Erreklamazio-liburua.

- Medios con el fin de facilitar las relaciones tanto con el fin de facilitar las relaciones tanto con el personal auxiliar como con el personal con el personal técnico de los servicios sociales, que garanticen una adecuada cobertura del servicio para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas, suspensiones del servicio e incidencias.

- Medios técnicos para situaciones de urgencia/emergencia.

- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio. La empresa adjudicataria facilitara a los/las trabajadoras, por temas de higiene, ropa adecuada (bata, guantes) y calzado adecuado que no sea el mismo con el que accede desde la calle para el desarrollo de sus funciones.

- Además, cualquier otro tipo de material que se considere para garantizar una correcta atención.

- Documentos a los que la mancomunidad tendrá en todo momento derecho a acceder:

-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.
-Cambios en la situación de la persona usuaria/o.
-Comunicaciones realizadas a responsable del caso.
-Fecha finalización de la prestación.
-Un libro de sugerencias.
-Un libro de reclamaciones.

-Barne-informazioa transmititzeko dokumentu-euskarriak (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, etab.), txosten deskribatzaileak egitea eta mankomunitatearekiko komunikazioa.

-Jardunbide egokiari buruzko eskuliburua. Bertan zehatz-mehatz deskribatzen dira zuzeneko arretako ereduak, eta etxez etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

B. Zerbitzua emateko printzipioak

Baldintza agiri honen lehenengo kapituluko bigarren paragrafoan ezarritako printzipioei kalterik egin gabe.

- Hurbiltasuna: laguntzaileari esleituko zaizkio zerbitzuak, eta ahaleginak egingo dira etxebizitza bakoitzera egiten diren joan-etorriek ahalik eta lekualdaketarik txikiena eragin dezaten.

- Txandakatzea: Erakunde esleipenduna erabiltzaileen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egiten saiatuko da (ordutegiak, egunak, etab.), familia-bizikidetzan desorientaziorik eta desorekarik egon ez dadin.

- Konfidentzialtasuna: Erakunde esleipendunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu.

- Intimitatea: Langile edo laguntzaile bat ezin izango da inoiz erabiltzailearen etxean sartu erabiltzailea eta/edo familia bertan egon gabe.

- Egokitasuna: laguntzailea esleitzen den unean egiaztatuko da ez dagoela familia-loturarik erabiltzailearen eta

-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 mancomunidad.

-Manual de buena práctica, donde se describen detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de Ayuda a Domicilio.

B. Principios de la prestación del servicio

Sin perjuicio de los principios establecido en el apartado segundo del capitulo primero de este pliego.

- Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible.

- Rotación: La entidad adjudicataria tratará de que se den los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días, etc.) con el fin de evitar desorientación y desajustes en la convivencia familiar.

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

- Intimidad: En ningún caso, un empleado o auxiliar podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el usuario y/o familia.

-Idoneidad: en el momento de asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y

laguntzailearen artean, ezkontza-ahaidetasuneko 2. mailara eta odol-ahaidetasuneko 3. mailara arte.

C.- Enpresak etxeko laguntzaileekin duen komunikazioak jarraitua izan beharko du, eta enpresak eskuragarri egon beharko du zerbitzua ematen duen ordu guztietan. Enpresak hilero koordinazioa izan beharko du pertsonalarekin, banaka eta taldeka.

D.- Erakunde esleipendunak mankomunitateko zerbitzu teknikoek eskatzen dituzten zerbitzuei buruzko txosten eta datu guztiak prestatu beharko ditu, zerbitzuak ematen dituen formatuetan.

E.- Erakunde esleipendunak, langile teknikoen bitartez, informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die Mankomunitateko zerbitzuei:

- Berehala: larritasuna edo eragina dela-eta, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak.

- Astero:
    - Zerbitzuko altak eta bajak
    - ordutegi aldaketak zerbitzuan
    - laguntzaileak aldatzea
    - erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean egindako edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.
    - laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak
    - zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra

- Hilean:
- Erabiltzailearen hileroko txostenak, kasuaren gorabehera guztiak jasotzen

la auxiliar hasta 2º grado de afinidad y 3º grado de consanguinidad.

C.- La comunicación de la empresa con las auxiliares domiciliarias deberá ser continua y la empresa deberá estar disponible en todas las horas en las que conceda el servicio. La empresa deberá tener una coordinación mensual a nivel individual y grupal con el propio personal.

D.- La entidad adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos de la mancomunidad, en los formatos que facilite el servicio.

E.- La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios de la Mancomunidad:

- De forma inmediata: todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

- Semanalmente:
    - altas y bajas del servicio
    - cambios de horario en servicio
    - cambio de auxiliares
    - 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 las auxiliares y las personas usuarias del servicio
    - necesidad de ampliación o reducción del servicio

- Mensual:
- Informes mensuales de usuario/as en los que aparezcan todas las incidencias del caso,

dituztenak, halakorik balego; laguntzailea aldatzea, ordutegiak aldatzea, etab.

- Fakturaziorako beharrezko dokumentazioa.

- Hileko zerbitzuen ordutegiak

F.- Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bitartez, Mankomunitateko zerbitzuei buruzko beharrezko informazio osagarria eman beharko du, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta emandako zerbitzua osatzeko.

G.- Zerbitzuaren eskaera mankomunitateko talde teknikoaren bidez izapidetuko da, eta hark bisita egingo du etxera, baloratzeko. Proposamena onartzen bada, enpresako gizarte-langilearekin koordinatuko da zerbitzua abian jartzeko.

II. Zerbitzuaren antolaketa

1.- Kasuaren hasiera eta bideratzea

Mankomunitateko Talde Teknikoak emandako informazioa baloratu ondoren, enpresako gizarte langileak zerbitzua esleituko du, kontuan hartuta zerbitzuari dagokion egokitasun profesionala eta gaikuntza, eta egin beharreko funtzioak garatzeko behar duen informazioa emango du: identifikazio datu pertsonalak, autonomia-mailari buruzko datuak, jarduteko jarraibideak...
Mankomunitateak zerbitzua erabiltzaile berri bati emateko erabakia hartzen duenean, etxez etxeko laguntza zerbitzuko enpresako koordinatzaileari jakinaraziko zaio.

- Erakunde esleipendunak, alta jakinarazi ondoren, 7 egun balioduneko epea izango du zerbitzuari hasiera emateko, alta

si las hubiera; cambio de auxiliar, cambio de horarios, etc.

- Documentación necesaria para la facturación
- Horarios de servicios mensuales

F.- La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá colaborar con información necesaria y complementaria a los servicios de la Mancomunidad con el fin de mejorar la calidad del servicio y complementar el servicio facilitado.

G.- La solicitud del servicio se tramitará a través del equipo técnico de la mancomunidad, que realiza la visita al domicilio a fin de valorarlo. Si se estima la propuesta, se coordinará con el /la trabajadora social de la empresa para la puesta en marcha del servicio.

II. Organización del servicio

1.- Inicio y Derivación del caso

Tras valorar la información facilitada por el Equipo Técnico de la Mancomunidad, la trabajadora social de la empresa asignará el servicio, teniendo en cuenta la adecuación profesional, capacitación, en relación al servicio, y trasmitirá la información que precise para el desarrollo de las funciones a realizar: datos personales de identificación, datos relativos al grado de autonomía, pautas de actuación…
En el momento en que se dicte acuerdo de la Mancomunidad concediendo el servicio a una nueva persona usuaria, se comunicará a la coordinadora del SAD de la empresa.

- La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a dar comienzo al servicio en 7 días hábiles desde la recepción

agindua jasotzen duenetik zenbatzen hasita. Premiazkotzat jotzen diren kasuetan, 24 ordu.

- Lea Ibarra Mankomunitateko teknikarien zerbitzuaren prestazioari alta emateko eskaera enpresa esleipendunaren koordinazioaz arduratzen den pertsonak jasoko du.

- Eskaera horretan erabiltzailearen alderdiak zehaztuko dira (zereginak, ordutegiak)

2.- Zerbitzua martxan jartzea eta kasua aurkeztea.

Esleipendunak Harrera Plan indibidualizatu bat proposatuko du erabiltzaile bakoitzarentzat, eta horren berri emango dio gizarte-langileari, eta hark onartu beharko du. Plan horrek, gutxienez, honako hauek jasoko ditu:

Mankomunitateko talde teknikoa telefonoz jarriko da harremanetan erabiltzailearekin edo haren familiarekin, kasuaren aurkezpena noiz izango den eta bisitara nortzuk joango diren jakinarazteko.

Zerbitzua hasi aurretik, Mankomunitateko gizarte-langileak ELZko gizarte-langilearekin, enpresa esleipendunaren ordezkariarekin eta etxez etxeko laguntza-laguntzailearekin aurkeztuko du zerbitzua. Bisita horretan, zerbitzuaren funtzionamendua aurkeztuko zaie erabiltzaileari eta/edo haren familiari, zerbitzuaren hasiera-eguna eta -ordua jakinaraziko zaie, bai eta laguntzaileak egingo dituen zereginak ere.

Era berean, funtzio-orri bat emango zaie etxeko laguntzaileari eta onuradunari, eta bertan jasoko dira egin beharreko lanak eta Mankomunitateko gizarte-zerbitzuetako

de orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas.

- La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria, recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico de la mancomunidad de lea Ibarra.

- En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios)

2.- Puesta en marcha del servicio y Presentación del caso.

La adjudicataria propondrá un Plan de Acogida individualizado para cada usuaria, del que se dará traslado a la trabajadora social, quien habrá de aprobarlo, como mínimo este plan recogerá que:

El equipo técnico de la Mancomunidad se pondrá en contacto telefónico con la persona usuaria o con su familia para comunicarle cuándo será la presentación del caso y quienes acudirán a la visita.

Con anterioridad al inicio del servicio, el/la Trabajadora Social de la Mancomunidad realizará la presentación del servicio con el/la trabajadora social del SAD, una representante de la empresa adjudicataria y la auxiliar de ayuda a domicilio. En esta visita se presentará el funcionamiento del servicio ante la persona usuaria y/o su familia, se comunicará el día y hora de inicio del mismo y las tareas que realizará la auxiliar.

Así mismo, se entregará una hoja de funciones a la auxiliar domiciliaria y a la persona beneficiaria, donde se recogerán las tareas a realizar y los datos de la trabajadora

erreferentziazko gizarte-langilearen datuak. Orri horretara jo beharko dute edozein gorabehera helarazteko: abisuak, etxez etxeko absentziak, kexak...

3.- Kasuaren jarraipena.

Gehienez ere astebetean, etxez etxeko laguntzailearekin harremanetan jarriko da ELZko koordinatzailea, zerbitzuaren hasiera ebaluatzeko.

Lea Ibarra Mankomunitateko gizarte-zerbitzuen eta enpresa esleipendunaren arteko komunikazioa etengabea izango da zerbitzu bakoitzaren jarraipenean.

Zerbitzu bakoitzaren jarraipena jarraitua izango da: elkarrizketak, bisitak eta hileroko txostenak.

Etxe batean gorabeheraren bat gertatzen den bakoitzean, ELZko koordinatzailearen eta Mankomunitateko teknikariaren artean komunikazio arina egongo da, gorabeherak konpontzeko.

Zerbitzuaren prestazioa aldatzea dakarten gorabeherak lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira, horren berri izan eta gero, eta berehala jakinaraziko dira, duten larritasunagatik edo eraginagatik, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak.

Hilabete inguruko epean, EATa eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena ebaluatuko dira, ondoren helburuak, prestazioak eta balorazioaren arabera plana, prestazioak eta zerbitzua mantentzen edo berregokitzen joateko.

o trabajador social de referencia de los servicios sociales de la Mancomunidad, a la que deberán dirigirse para transmitir cualquier incidencia: avisos, ausencias domiciliarias, quejas…

3.- Seguimiento del caso.

En un periodo máximo de una semana, la Coordinadora del SAD se pondrá en contacto con la auxiliar domiciliaria para evaluar el inicio del servicio.

El seguimiento de cada servicio será continuo la comunicación entre los servicios sociales de la mancomunidad de lea Ibarra y la empresa adjudicataria.

El seguimiento de cada servicio será continuo con entrevistas, visitas e informes mensuales.

Cada vez que se presente una incidencia en un domicilio, existirá una comunicación fluida entre la coordinadora del SAD y el Técnico de la Mancomunidad con objeto de solventar las incidencias.

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, pueden alterar la prestación del servicio.

En el plazo aproximado de un mes se evaluará el PIA, la adaptación entre la persona usuaria y el/ la auxiliar, para posteriormente ir evaluando los objetivos, prestaciones y en función de la valoración mantener o readaptar el Plan, las prestaciones y el servicio.

Enpresa esleipendunaren zerbitzuen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez.

Erakunde esleipenduna saiatuko da erabiltzailearentzako arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen. Erakundeak aldaketaren bat egitea komeni dela uste badu, berariaz eta arrazoituta jakinarazi beharko dio mankomunitateko teknikariari, eta hark erabakiko du azken batean.

Jarduteko protokoloak

1. Erakunde esleipendunak zerbitzuak ematen dituen bitartean sor daitezkeen larrialdi-egoerei erantzuteko sistema bat izan beharko du:

- Barnekoa: etxeko laguntzaileen eta enpresako arduradunen arteko komunikazioa zerbitzua ematen den denbora guztian: 07:00etatik 22:00etara.

- Kanpokoa: Lea Ibarra Mankomunitateko gizarte-zerbitzuekin, 8: 00etatik 15:00etara. Zerbitzua ematen den bitartean, salbuespenezko eta premiazko egoerak gerta daitezke, eta, ondorioz, berehala esku hartu behar da. Horregatik, egoera bakoitzerako egokiak diren jarduera-protokoloak jarri beharko dituzte martxan:

- Laguntzailearen lan-bajaren aurrean.
- Erabiltzailearen larrialdi medikoa.
- Erabiltzailea etxean ez egotea (ospitaleratzea, etab.)

Laguntzailea ohiko ordutegian agertzen bada etxean, eta etxean ez badago (erabiltzailea ez badago etxean zerbitzua

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

La entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención a la persona usuaria, en caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio deberá comunicarlo de forma expresa y razonada al técnico de la mancomunidad, quien decidirá en última instancia.

Protocolos de Actuación

1. 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 las Auxiliares de Hogar con los responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 07:00 – 22:00 horas.

-Externo: Con los servicios sociales de la mancomunidad de Lea Ibarra de 8:00–15:00 horas.Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación:

-Ante una baja laboral de la auxiliar.
-Urgencia médica de la persona usuaria.
-Ausencia del usuario/a en su domicilio (ingreso hospitalario, etc.)

En el supuesto de que la auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando

emateko adostutako ordutegian), atea irekitzeari uko egitearen parekotzat hartuko da. Kasu horretan, erakunde esleipendunak emandako zerbitzu gisa fakturatuko du.

Halaber, erakundeak etxeko absentzien aurrean jarduteko protokoloa jarriko du martxan, eta mankomunitateko teknikaria erabiltzailearekin edo haren senideekin harremanetan jartzen saiatuko da, absentziaren arrazoiari buruzko informazioa biltzeko.

Etxez etxeko absentzia eragin zuen arrazoia aztertu ondoren, zerbitzuarekin jarraituko da, aldi baterako etengo da edo, kasuaren arabera, baja ematea edo zerbitzua behin betiko uztea proposatuko da.

2. Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoak erabiltzeari dagokionez, enpresak ziurtatuko du pertsonaren etxean dauden laguntza-produktuak (bai norberaren produktuak badira, bai enpresaren produktuak badira, bai erakunde publikoek emandako produktuak badira) familiari produktu horiek erabiltzen lagunduz erabiliko direla, eta produktu horien egoerari eta egokitasunari buruz ikus daitezkeen gorabeherak jakinaraziko dituela.

Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, gizarte-zerbitzuen esku-hartzea beharrezkoa balitz ere, birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

HIRUGARREN KAPITULUA: KONTROL SISTEMAK

1. Mankomunitateko teknikariek emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea berretsiko dituzte. Horretarako, ematen

la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. En este caso, la entidad adjudicataria facturara como servicio prestado.

Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante las ausencias domiciliarias y la/el técnico de la mancomunidad tratará de contactar con la persona usuaria o con sus familiares con el propósito de recabar información sobre el motivo de la ausencia.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar con el servicio, a la suspensión temporal o a proponer la baja o el cese definitivo del servicio según el caso.

2. En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio de la persona (tanto si se trata de productos propios como si se trata de productos de la empresa como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de los mismos y de su adecuación.

Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

CAPITULO TERCERO: SISTEMAS DE CONTROL

1. El personal técnico de la Mancomunidad confirmará la materialización y calidad de los servicios

den zerbitzuaren ebaluazio-jarraipena egingo dute, eta erabiltzaile bakoitzaren beharretara egokitzen den aztertuko dute, bai eta kalitate materialaren eta funtzionamenduaren maila ere. Jarraipen horren ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak sartzeko beharra proposatu ahal izango da.

prestados realizando el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando la adecuación a las necesidades de cada una de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento. Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio.

2. Enpresek gailu arin batzuk aurreikusi beharko dituzte, Mankomunitateak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko, eta Mankomunitateak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuari buruz egokitzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Mankomunitateak proposatu badu kontrol-sistema berriak ezarri behar direla, enpresek egokitzapen-aldi nahikoa izango dute. Gailu eta sistema horiek bateragarriak izango dira nahitaez Mankomunitateak bere garaian izan ditzakeenekin, informatikoak edo bestelakoak izan.

2. Las empresas deberán prever unos dispositivos ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por la Mancomunidad, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que ha propuesta de la Mancomunidad, 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 la Mancomunidad, sean informáticos o de otra naturaleza.

3. Kontratatutako zerbitzuak Mankomunitatearen ikuskapen eta zaintzapean egongo dira etengabe, eta Mankomunitateak berrikuspenak egin ahal izango ditu. Ikuskatzeaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, Mankomunitateak berak zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

3. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la Mancomunidad, que podrá realizar las revisiones. El personal encargado de la inspección, y la propia Mancomunidad 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.

4. Mankomunitatearen ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta

4. El personal técnico responsable de la Mancomunidad promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la

dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

5. Enpresa esleipenduna arduratuko da egiten dituen lanen kalitate teknikoaz eta egiten dituen prestazio eta zerbitzuez, bai eta kontratua gauzatzean egiten dituen ez-egiteez, akatsez, metodo desegokiez edo ondorio okerrez administrazioari edo hirugarrenei eragiten dizkien ondorioez ere. Ikusten diren akatsak administrazioaren agindu baten edo administrazioak ezarritako baldintzen ondorio zuzena direnean bakarrik izango da erantzukizunetik salbuetsita.

6. Enpresak Urteko Prestakuntza Plana aurkeztu beharko du, eta konpromisoa hartzen du bere langileek aldian-aldian beharrezko prestakuntza- eta birziklatze-ikastaroetara joateko.

7. Zerbitzua kudeatzen duen enpresak egokitzat jotzen dituen pertsonak izendatu beharko ditu zerbitzua emateko, eta pertsona horiek eskatutako kalitate-, puntualtasun- eta gaitasun-baldintzetan garatu beharko dute. Horretarako, enpresak hilero bidali beharko die Gizarte Zerbitzuei Zerbitzuan lan egiten duten pertsona guztien eta zerbitzuak norekin ematen dituzten adierazten duen zerrenda bat, altekin eta bajekin.

8. Hilero bilerak egingo dira, pleguak aplikatzen direla eta zerbitzuak behar bezala funtzionatzen duela ziurtatzeko. Bilera horiek Mankomunitateko teknikariak eta enpresa esleipendunaren arduradun teknikoak sinatutako aktak izango dituzte. Akta horiek Lea Ibarrako mankomunitatean eta enpresa esleipendunean jasoko dira.

gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

5. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizado, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedará exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sea consecuencia directa de una orden de la administración o de las condiciones impuestas por ella.

6. La empresa, deberá de presentar un Plan de Formación Anual y se compromete a que su personal asista periódicamente a cursos de formación y reciclaje que resulten necesarios.

7. La empresa que gestione el Servicio, deberá asignar para la prestación del Servicio, a las personas que estime adecuadas, las cuales deberán desarrollarla en las condiciones de calidad, puntualidad y capacidad exigidas. A tal efecto, la empresa deberá remitir mensualmente, a los Servicios Sociales, un listado compresivo de la identidad de todas las personas que trabajan en el Servicio y con quién prestan los servicios, con sus altas y bajas.

8. Mensualmente se realizarán reuniones donde se certifique la aplicación de los pliegos y el correcto funcionamiento del servicio. Dichas reuniones dispondrán de actas firmadas tanto por el técnico de la Mancomunidad cómo por el responsable técnico de la empresa adjudicataria. Dichas actas constarán en la mancomunidad de lea Ibarra y en la empresa adjudicataria.

9. Erakunde esleipendunak, bere langile teknikoen bitartez, bigarren kapituluko I.B paragrafoan ezarritakoari kalterik egin gabe, informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die mankomunitateko gizarte-zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

PUNTUALKI:

- Zerbitzua ematea eragozten duten gorabeherak lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira, horren berri izan eta gero.
- Berehala jakinaraziko dira larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak.

EGUNERO:

- Zerbitzuen altak. Data eta aginduan jasotako alderdiekiko lotura.
- Alta-kasuei esleitutako etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Oporren, bajen, erabiltzailearekin izandako gatazken eta abarren ondorioz ezarritako zerbitzuetan AHren esleipena aldatzea.
- Aurreikusi gabeko egoeraren batek eragindako zerbitzuko ordutegi-aldaketak.
- Zerbitzuak ematean gertatutako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran edo ingurune hurbilean izandako edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.
- Ah-ren eta zerbitzuaren erabiltzailearen artean sortzen diren gatazkak.
- Prestazioak egokitzeko beharra.
- Zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra.

HILEAN BEHIN:

9. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, sin perjuicio de lo establecido en el apartado I.B del capítulo segundo, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios sociales de la mancomunidad 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 la misma.
-Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIAMENTE:

-Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
-Datos de identificación de las Auxiliares de Hogar asignados a los casos de alta.
-Modificación de asignación de AH en servicios establecidos producidos por vacaciones, bajas, conflictos con el usuario, etc.
-Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
-Incidentes acontecidos en la prestación de los servicios.
-Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en el entorno cercano que puede afectar a su bienestar.
-Conflictos que surjan entre la AH y la persona usuaria del servicio.
-Necesidad de adecuación de las prestaciones.
-Necesidad de ampliación o reducción del servicio.

MENSUALMENTE:

- Hilean gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda emango du, baita emandako erantzunaren laburpen bat ere.
- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa, honako hauek jasotzen dituena: erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzu orduak, zerbitzu-mota, guztizko zenbatekoa erabiltzaile bakoitzeko, gorabeherak, erabiltzaileen etenaldi puntualeko orduak.
- Erabiltzaileen jarraipenari buruzko hileroko fitxa.

SEI HILEAN BEHIN:
Etxeko zerbitzuaren erabiltzaileen bilakaerari buruzko txostena, gizarte-zerbitzuen sailak emandako formatuan.

URTERO:
- Zerbitzuaren garapenari buruzko urteko memoria, hurrengo urteko lehen hiruhilekoan.

Enpresak oso gailu arinak aurreikusi beharko ditu, mankomunitateak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Mankomunitateak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuari buruz egokitzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Mankomunitateak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek egokitzapen-aldi nahikoa izango dute.

Gailuek eta sistemek bateragarriak izan behar dute mankomunitateak bere garaian izan ditzakeenekin, informatikoak zein bestelakoak izan.

Kontratatutako zerbitzuak mankomunitateko gizarte-zerbitzuen

-Proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.
-La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos del usuario, horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a, y tipo de servicio, importe total de la misma por usuario, incidencias, horas de suspensión puntual de usuarios.
-Ficha mensual de seguimiento de las personas usuarias.

SEMESTRALMENTE:
Informe de evolución de las personas usuarias del servicio domiciliario en el formato facilitado por el departamento de servicios sociales.

ANUALMENTE:
-Memoria anual del desarrollo del servicio dentro del primer trimestre del año siguiente.

La empresa deberá prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por la mancomunidad, que 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 de la mancomunidad, 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 la mancomunidad, sean informáticos o de otra naturaleza.

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección, control de

ikuskapen eta kontrolaren mende egongo dira etengabe, eta hark egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen ikuskapenak egin ahal izango ditu edozein unetan eta lekutan. Zerbitzuaren antolaketari buruz behar diren datu guztiak eskuratu ahal izango dira, eta erakunde esleipendunak eskatutako informazio guztia eman beharko du.

Mankomunitatearen ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

LAUGARREN KAPITULUA: ESKAINI DAITEZKEEN HOBEKUNTZAK.

Eskaini daitezkeen hobekuntzatzat hartzen dira:

24 orduko arreta zerbitzu bat ezartzea, larrialdi egoeren, laguntzaileen ordezpenaren, ospitaleratzeengatiko zerbitzuaren etetearen eta abarren ondorioz sor daitezkeen gorabeherei erantzuteko, egoera horiei jakinarazteko eta erantzuteko sistema arin bat ahalbidetzeko, sistemaren eraginkortasuna optimizatuz.

Podologia zerbitzua zerbitzuen erabiltzaileentzat.

Etxebizitza gainbegiratzeko zerbitzua, etxebizitzaren egoeraren arreta, etxebizitzaren analisia (instalazio elektrikoak, gasa, hezetasunak, irisgarritasuna (eskailera-mailak, alfonbrak...), arrisku egoeren detekzioa, eta jarduketa proposamenak formulatzea.

Laguntzaileentzako prestakuntza, zahartze aktibo eta osasungarrira bideratutako erabiltzaileek egin ditzaketen jarduerei

los servicios sociales de la mancomunidad, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. Se tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información sea solicitada.

El personal técnico responsable de la mancomunidad promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las 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.

CAPITULO CUARTO: MEJORAS OFERTABLES.

Se consideran mejoras ofertables:

Establecimiento de un servicio 24 horas de atención, con el fin de atender incidencias que se puedan producir, tanto por situaciones de urgencia, sustitución de auxiliares, suspensión del servicio por ingresos hospitalarios, …, que permitan un ágil sistema de comunicación y respuesta a este tipo de circunstancias, optimizando la eficiencia del sistema.

Servicio de podología para las personas usuarias de los servicios.

Servicio de supervisión de la vivienda, atención a la situación de la vivienda, análisis de la misma (instalaciones eléctricas, gas, humedades, accesibilidad (escalones, alfombras…), detección de situaciones de riesgo o peligro, y formulación de propuestas de actuación.

Formación a las auxiliares, en relación actividades que puedan desarrollar las usuarias, encaminadas a un **envejecimiento**

buruzkoa, eta dagozkion baliabide materialak ematea.

Ezohiko garbiketa zerbitzua, bai urtero programatutakoak, bai ohiz kanpoko egoeretan, hala nola Diogenesen sindromeetan, izurriteetan (zimitzak, arkakusoak...), bai hala eskatzen duten beste egoera batzuetan.

_____n, _____ko _____aren _____ean.

activo y saludable, así como dotación de medios materiales correspondientes.

Servicio de limpiezas extraordinarias, bien sean programadas anuales, bien sea en situaciones extraordinarias como pudieran ser síndromes de Diógenes, plagas (chinches, pulgas…), bien sean otras situaciones que lo requieran.

En _____, a ____ de _____ de 2024.