Kodea:
2025AKN20014

Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Agiria **Pliego de Condiciones Técnicas**

Etxez etxeko laguntza zerbitzua lehiaketa bidez esleitzea, etxez etxeko laguntzatzat iritziz bai erabiltzaileen etxebizitzetan eskaintzen zaiena bai Udal honen jabetzako diren Buruntzazpi apartamentu babestuetan egoitza dutenei eskaintzen zaiena.

La adjudicación por concurso del Servicio de ayuda domiciliaria, entendiendo la misma tanto la que se presta en los domicilios de las personas usuarias como la que se ofrece en los apartamentos tutelados Buruntzazpi pertenecientes a este Ayuntamiento.

Kontratu mota Tipo de contrato	**Zerbitzuak** / Servicios	**Prozedura** Procedimiento	**Irekia** / Abierto	**Esp. kodea** Código Exp.	**2025AKN20014**
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	☒ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No	**Tramitazioa** Tramitación	☒ **Ohikoa** / Ordinaria ☐ **Premiazkoa** / Urgente		

Ezaugarri teknikoak

1.- XEDEA

Kontratu honen xedea da Etxez etxeko laguntza zerbitzua lehiaketa bidez esleitzea, etxez etxeko laguntzatzat iritziz bai erabiltzaileen etxebizitzetan eskaintzen zaiena bai Udal honen jabetzako diren Buruntzazpi apartamentu babestuetan egoitza dutenei eskaintzen zaiena.

2.- APLIKATU BEHARREKO LEGERIA

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

- 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Gizarte Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.

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

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

- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.

-Etxeko Laguntza Zerbitzuak Arautzeko Udal Araudia, GAOn 2018ko irailaren 4an argitaratua eta gerora egindako aldaketak.

Eta esparru honetan geroago aldatzen edo indarrean jartzen den beste edozein araudi edo xedapen.

3.- EDUKIA

3.1.- Definizioa:

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua laguntza- eta prebentzio-izaera duen zerbitzua da eta horren

Condiciones Técnicas

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso del Servicio de ayuda domiciliaria, entendiendo la misma tanto la que se presta en los domicilios de las personas usuarias como la que se ofrece en los apartamentos tutelados Buruntzazpi pertenecientes a este Ayuntamiento.

2.- LEGISLACIÓN APLICABLE

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

- Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situaciones de Dependencia.

- Decreto 64/2004, de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales del País Vasco.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

-Reglamento municipal Regulador del Servicios de Ayuda a Domicilio publicado en el BOG en 04 de septiembre de 2018 y posteriores modificaciones del mismo.

Y cualquier otra normativa o disposición que posteriormente se modifique o entre en vigor en relación a este ámbito.

3.- CONTENIDO

3.1.- Definición:

El servicio de Ayuda a domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

xedea bere etxebizitzan ezinbestez egon beharraren menpekotasun arriskuan edo jada menpekotasun egoeran dauden erabiltzaileei laguntza ematea, horretarako laguntza pertsonala eta etxebizitza mailakoa eskainiz, zeinak, alde batetik, aukera emango dien etxean bertan bere kasa moldatzeko eta auzotarren ingurunean garatzeko, isolamendu egoerak saihestuz

3.2.- Helburuak:

Zerbitzuak helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.
- Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.
- Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra.
- Norbanako erabiltzailearen laguntza sarea osatzen duten gizarte eta familia mailako zaintzaileei laguntza eskaintzea eta zaintzeko duten eginkizunean lan-zama zati batean aritzen ahalegintzea aintzat izanik, gainera, zaintzaileak errealitatean ia osorik emakumeak direla, eta hori guztiori, izan dezaten baldintza egokirik auren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako. Horrenbestez, zuzentasun eskaseko gizarte errealitate hori gainditzen laguntza eman nahi da.
- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- Hainbat faktore psikologiko-fisiko-sozialen

ayudar a la persona usuaria en riesgo de dependencia o en situación de dependencia a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o doméstica que, por un lado, posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

3.2.- Objetivos:

Serán objetivos de este servicio:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma, prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo a la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, teniendo en cuenta, además, que las cuidadoras son en su práctica totalidad mujeres, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social. En consecuencia, se pretende contribuir a la superación de esta realidad social escasamente equitativa.

- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Mejorar el clima convivencial de familias en

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

eraginez krisi egoeran dauden familien elkarbizitza hobetzea eta faktore horiek eragin ditzaketen arriskuak prebenitzea.

• Zerbitzuaren erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzea.

situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

• Garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias del servicio.

3.3.- Printzipio orokorrak

Zerbitzua honako printzipio orokor hauen arabera emango da:

- Normalizazio eta integrazio printzipioa: zerbitzua erabiltzailearen etxe-ingurunean eta haren familia-, gizarte- eta kultur-ingurunean emango da, eta, ahal den neurrian, baliabide normalizatuak erabiliko dira.
- Autonomia-printzipioa: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- Parte hartze printzipioa: arretarako plana egitean, erabiltzaileak parte har dezan bultzatu behar da.
- Orokortasun-printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileen era askotako beharrak asetzeko.
- Profesionalizatze-printzipioa: zerbitzuko arduradunek nahiz eta arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.

- Banakatze—printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei aldez aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie.
- Osagarritasun-printzipioa: laguntza hau beste gizarte-laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.
- Prebentzio-printzipioa: prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondoriozko institunalizazioa saihestu behar dira.

3.4.- Biztanleri onuraduna:

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomía galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko

3.3.- Principios generales

El servicio se prestará acorde a los siguientes principios generales:

- Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el entorno doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de los posible, los recursos normalizados existentes.
- Principio de autonomía: se debe fomentar al máximo la autonomía de la persona usuaria.
- Principio de participación: se debe fomentar la participación de la persona usuaria en la elaboración del plan de atención.
- Principio de generalidad: la atención que se presta debe ser integral. Hay que dar ayudas de diversas índoles para cubrir las diversas necesidades que tienen las personas usuarias.
- Principio de profesionalización: tanto las personas responsables del servicio como las trabajadoras de atención directa deberán contar con la correspondiente formación técnica.
- Principio de individualización: se realizará una valoración previa a las personas usuarias del servicio. Esta valoración finalizará con un plan de atención individualizada que se adecuará a sus necesidades.
- Principio de complementariedad: esta ayuda podrá concederse conjuntamente con otras ayudas sociales.
- Principio de prevención: servicio debe tener en cuenta la prevención. De hecho, se evitará el empeoramiento de la persona usuarias y la consiguiente institucionalización.

3.4.- Población beneficiaria:

Con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza – aldi batekoa nahiz iraunkorra – behar duten pertsonak edo/eta familiak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonei zuzendutako zerbitzua da etxez etxeko laguntza zerbitzua.

Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.
- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.
- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.
- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako veste norbaiten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien persona edo/eta egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

Eskaria talde batek eginez gero, taldeko kide guztiek bete beharko dituzte zerbitzuan sartzeko baldintzak.

Zerbitzuaren titular bat izendatuko da, onuradun guztiak ordezkatzeko; titularra hil eginez gero, egoitza batean sartuz gero edo bizitokia aldatuz gero, bizikidetza unitateko beste onuradun batek hartuko du titulartasuna.

Titulartasuna aldatzean, berriro ebaluatuko dira

situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

En la marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el Servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.

Además, podrán ser destinatarias del Servicio de ayuda a domicilio, las siguientes personas y/o grupos familiares:

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de la vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.
- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable del caso, y autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales, que se valoren como susceptibles de recibir la atención de este servicio.

Cuando la solicitud se realice para un colectivo de personas, deberán cumplir los requisitos de acceso todas ellas.

Se designará una persona titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias que podrá ser modificado a favor de otra persona beneficiaria de la unidad convivencial cuando la persona titular fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio.

El cambio de titularidad conllevará una nueva

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

beharrizanak, gizarte-familia egoera eta egoera ekonomikoa.

3.5.- Jarduerak:
Uneoro Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Lansailari dagokio zehaztea erabiltzaile bakoitzari legozkiokeen jarduerak, baita horien intentsitatea eta maiztasuna ere.
Etxez etxeko Laguntza Zerbitzuak lau jarduera mota burutzen ditu:

3.5.1.- Etxeko laguntzako jarduerak:
1.1.-Elikadurarekin lotura dutenak:
- Janaria prestatzen laguntzea
- Janaria erostea

1.2.- Jantziekin lotura dutenak:
- Etxean arropa garbitzen laguntzea
- Arropa pasaratzea
- Arropa ordenatzea
- Etxean arropa lisatzea
- Arropa erosten laguntzea

1.3.- Etxebizitza mantentzearekin lotura dutenak:
- Garbiketa orokor handiak izan ezik, etxebizitza garbitzea eta mantentzea.
- Ohea egitea
- Etxean egin behar diren ohiz kanpoko garbiketak egitea
- Jabekideen komunitatearenak diren tokiak garbitzea

3.5.2.- Laguntza pertsonaleko jarduerak
Honako hauek hartuko dira eguneroko bizitzako laguntza pertsonaleko jardueratzat:
- Garbiketa eta higiene pertsonalak, pertsonaren jantziak eta oheko arropa aldatzea barne.
- Ohetik jaikitzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza ematea.
- Janzten eta jaten laguntzea
- Medikuak adierazitako ahoz hartzeko botikak kontrolatzea eta botiken segimendua egitea
- Etxean mugitzeko laguntza ematea
- Etxetik kanpo lagun egitea izapide pertsonaletan: bankuan, osasun arloan, errekurtsoak izapidetzen, dokumentazioa eskatzen eta ematen.
- Etxe ingurunean egin beharreko joan-

3.5.- Tipo de actuaciones:
Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.
El servicio de Ayuda a domicilio desarrolla cuatro tipos de actuaciones:

3.5.1.- Actuaciones de apoyo doméstico
1.1.- Relacionadas con la alimentación:
- Apoyo en la preparación de comidas.
- Compra de alimentos.

1.2.- Relacionadas con el vestido:
- Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa.
- Ordenación de ropa
- Planchado de ropa en el domicilio
- Apoyo en la compra de ropa

1.3.- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales.
- Hacer la cama
- Limpiezas extraordinarias del hogar
- - Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.

3.5.2.- Actuaciones de apoyo personal
Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:
- El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

etorrietan laguntzea: haurtzaindegietara, ikastetxeetara egin beharreko joan-etorrietan laguntzea, gizarte zerbitzu espezializatuen garraioak hartzen laguntzea.

3.5.3.- Beste jarduera osagarri edo berezi batzuk

Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkotzat jotzen diren beste ekintza batzuk egin daitezke:

- Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea.

- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan arituta.
- Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Udaleko Gizarte Zerbitzuetako lansailak berariaz baimendutakoak badira.

3.5.4.- Kasu guztietan bete beharreko jarduerak

Kasuaren hasiera bateko aurkezpena, horren xedea izanik horren ezaugarriak ezagutzea, nola baita eginkizunak eta garatu beharreko egitaraua eta interesgarritzat iritzitako beste edozein datu ere.

3.5.5.- Zerbitzutik kanpoko jarduerak

Etxez Etxeko laguntza zerbitzutik kanpo honako jarduera hauek geratzen dira:

- Bakarrik paseatzera joateko zerbitzua erabiltzea.
- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin udal zerbitzu teknikoen aburuz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
- Etxean bizi diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- Osasun arloko jarduerak, jarduera horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (injekzioak ipintzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea).
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatzea, papera ipintzea..).
- 1go. atalean zehaztu ez diren garbiketa

hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.

3.5.3.- Otras actuaciones complementarias o excepcionales

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

3.5.4.- Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualesquiera otros datos que se estime de interés.

3.5.5.- Actuaciones excluidas

Se consideran actuaciones excluidas del servicio de Ayuda domiciliaria las siguientes:

- Utilizar el servicio para la realización exclusiva de paseos.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar...).
- Limpiezas no especificadas en el apartado 1.

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

lanak egitea.
- Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

3.5.6.- Erabiltzaileari eman beharreko zerbitzuarekin hasi, amaitu edo aldatzea
Udalari dagokio etxez etxeko zerbitzuaren hasiera, aldaketa edo amaiera noiz eman erabakitzea, bai erabiltzaileari bai zerbitzua ematen duen enpresari jakinaraziko diolarik horietakoren bat noiz gertatuko den.

4.- EZAUGARRIAK

4.1.-Laneko gunea.
Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunen etxe partikularretan, propioetan edo onuradunen zaintzailekoenetan, emango da, Andoaingo udalerriaren barruan. Udal titulartasuneko Buruntzazpi apartamentu babestuetan ez ezik, horiek ohiko etxebizitzatzat irizten baitira.

Onuraduna familiako kideen etxeetan txandakatuta bizi bada, Etxez Etxeko laguntza zerbitzua etxe batean baino gehiagotan eman ahal izango da, baldin etxea Andoaingo udalerrian badago.

4.2.- Ordutegia
Zerbitzua, egunez emango da, 08:00etatik 22:00etara.

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

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

4.3.- Egutegia
Oro har, urteko egun guztietan eman ahal izango da zerbitzua, preskripzio teknikoaren arabera. Prezioei dagokienez, astelehenetik larunbatera, 08:00etatik

- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

3.5.6.- Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio a la persona beneficiaria
Corresponderá al Ayuntamiento la decisión del inicio, modificación y finalización del servicio de Ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, como a la empresa responsable de su prestación.

4.- CARACTERISTICAS

4.1.-Espacio de trabajo
El servicio de Ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las personas cuidadoras de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Andoain. Además de en los apartamentos tutelados Buruntzazpi, de titularidad municipal, por tener la consideración de vivienda habitual.
Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Andoain.

4.2.- Horario
El servicio se prestará en horario diurno, de 08:00 a 22:00 horas.

En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.
En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

4.3.- Calendario
Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica. En cuanto a los precios, los servicios prestados de lunes a sábado, de 08:00 a

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

22:00etara, emandako zerbitzuak laneguneko prezioan ordainduko dira. Eusko Jaurlaritzak ofizialki izendatutako igande eta jaiegunak, hau da, goizeko 08:00etatik jaieguneko edo igandeko 22:00ak arte emandako zerbitzuak, jaieguneko prezioan ordainduko dira.

Abenduaren 24 eta 31ean zerbitzu guztiak arratsaldeko lauetan amaituko dira.

4.4.- Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzua emateko epeak erabiltzaileen beharren banakako ebaluazioaren arabera ezarriko dira. Gehienezko prestazioa astean 15 ordukoa izango da. Asteko gehieneko hori 18 edo 21 ordukoa izan daiteke salbuespenezko kasuetan, eta Udaleko gizarte langileak baloratuko du.

Ordu-zatikiak 30 minututik beherako zatiketetan ez dira ezarriko.

Sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izanen da. Fakturatutako ordu edo zatiki bakoitza benetako lan denborari dagokiola ulertuko da.

Erakunde esleipenduna zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezko diren agiriak hilero aurkezteaz arduratuko da, agiri horietan erabiltzailearen datu guztiak jasoz, nola baita zerbitzu mota eta maiztasuna, emandako laguntzaren arabera hileroko ordu kopurua eta erabiltzaileko zerbitzu horren zenbateko osoa, kostuaren kopurua eta BEZa bereizi eta xehetuz.

Era berean, erakunde esleipendunak hilero esleitzailearen esku jarriko du hilabetean zehar izandako kexa edo espa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien zerrenda osatua, nola baita eman zaien erantzunaren laburpen zehatza ere.

Zerbitzua emateko garaian aldaketarik dakarten gertakariak horiek ezagutzen diren unetik aurrera lehenengo 12 orduak igaro baino lehen jakinaraziko dira, eta berehala, berriz, bere larritasun edo ondorioengatik zerbitzua aldatu edo eragotz dezaketen gertakari edo gorabehera guztiak.

5.- ANTOLAKETA

22:00 horas, se abonarán a precio de día laborable. Los domingo y festivos oficialmente designados por el Gobierno Vasco, es decir, los servicios prestados desde las 08:00 horas de la mañana hasta las 22:00 horas del domingo o festivo, se abonarán a precio de día festivo.

Los días 24 y 31 de diciembre todos los servicios terminarán a las 16:00.

4.4.- Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del servicio, se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de 15 horas a la semana. Este máximo semanal podrá ser de 18 o 21 horas en los casos excepcionales, valorados por la trabajadora social municipal.

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

El tiempo mínimo para la prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

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

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

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

5.- ORGANIZACIÓN

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

5.1.- Udalaren eskuduntza teknikoak

Udalak Etxez etxeko laguntza zerbitzua emateko garaian jarraian zerrendaturiko eskumenak dauzka:

- Udalerrian dauden beharrak hautematea.
- Zerbitzua arautzea.
- Horiek diruz hornitzeko dauden iturri eta baliabideak koordinatzea.
- Artatu ez den eskakizunari buruzko informazioa jasotzea.
- Zerbitzua emateagatik sortu beharreko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzura sartzeko eskakizunetan aurkezturiko beharrak diagnostikatu eta baloratzea.
- Zerbitzurako sarrera eskakizunak ebaztea eta laguntzak esleitzea.
- Norbanako erabiltzailea artatzeko maila diseinatu eta planifikatzea, horren bizitasun eta maiztasuna eta zerbitzuaren ordutegia.
- Erabiltzaileak egin behar duen diru-ekarpena zehaztea.
- Norbanako erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzaile aldaketa eskatzea, beti ere Udaleko langile teknikariak beharrezko deritzonean zerbitzua behar bezala funtzionatzeko.
- Berariazko ebazpen bidez esleitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaz arduratzen den langilearen bitartez.
- Zerbitzua erabiltzen dutenen datu pertsonalak eta espediente zenbakia:
  - sarrerakoak
  - behin betiko uztekoak
  - aldi bateko etetekoa.
- Zerbitzua emateko zolitasunean eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanetan aldaketak ebaztea (murrizketak edo handitzeak).
- Zerbitzua erabiltzaile bakoitzarekiko emateko garaian esleitu beharreko orduak, periodikotasuna eta ordutegi zehatza ebaztea.
- Onuradun bakoitzari laguntza emateko etxez etxeko laguntza ekintzak edo berariaz gizarte

5.1.- Competencias técnicas del Ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del servicio de Ayuda domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentar el servicio.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través de la persona responsable del servicio de Ayuda domiciliaria municipal.
- Los datos personales y el n.º de expediente de las personas usuarias del mismo:
  1. de alta
  2. de baja definitiva
  3. en suspensión temporal
- Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada persona beneficiaria.

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

eta gizatalde mailan eman beharreko laguntzari dagozkienak.

- Enpresa esleipendunak planifikaturiko zerbitzuaren ordutegi banaketa onartu edo atzera botatzea.
- Erabiltzaile bakoitzarekiko enpresak banan-banakoturiko fitxetara ikusbidea izatea.

Hauetako eskumen bakar bat ere ezin izango zaio egotzi, eskualdatu, ordeztu edo interpretatu Udala ez den beste erakunde bati, udalak berak gauzatuko baititu bere langileen bitartez.

5.2.-Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak

1.- Zerbitzua kontratuan onartutako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera ematea.

2.- Zerbitzua behar bezala eskaintzeko beharrezkoak diren baliabide materialak, teknologikoak eta giza baliabideak bermatzea eta taldekide bakoitzaren funtzioak eta erantzukizunak argi eta garbi definitzea.

3.- Ematen den zerbitzuaren jarraipen sistematizatua egitea eta udal departamentuko erreferentziazko gizarte langilearekin partekatzea.

4.- Artatutako pertsonaren erreferentziako gizarte-langileari esku-hartze prozesuan gerta litekeen edozein aldaketa garrantzitsuren berri berehala ematea.

5.- Ahal den guztietan, etxeko langileak mantentzen saiatzea. Oro har, egoerak hala eskatzen duenean bakarrik egingo dira ordezkapenak. Etxeko langilea bajan badago, berehala ordeztuko da, prestakuntza eta/edo ezagutza baliokideak dituen beste laguntzaile batekin.

6.- Gizarte Zerbitzuetako sailarekin koordinatzea eta jarraipena egitea, zerbitzua ebaluatzeko. Gutxienez, bilera hauek egingo dira:

- Urtean behin jarraipen eta ebaluazio bilera bat zerbitzuko koordinatzailearen eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunaren artean.
- Hilean behin, koordinazio-bilera bat egingo da etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren

- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por persona usuaria.

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

5.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria

1.- Prestar el servicio según las condiciones técnicas y económicas aprobadas en el contrato.

2.- Garantizar los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para ofrecer adecuadamente el servicio y definir claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.

3.- Realizar el seguimiento sistematizado del servicio prestado y compartir con la trabajadora social de referencia del departamento municipal.

4.- Comunicar inmediatamente a la trabajadora social de referencia de la persona atendida sobre cualquier cambio importante que pudiera acontecer durante el proceso de intervención.

5.- Procurar, siempre que sea posible, el mantenimiento de las personas trabajadoras domiciliarias. Como regla general, solamente se procederá a sustituciones cuando las circunstancias así lo requieran. En caso de baja de la persona trabajadora domiciliaria se sustituirá inmediatamente, con otra persona auxiliar con formación y/o conocimiento equivalente.

6.- Coordinación y seguimiento con el departamento de Servicio Sociales para la evaluación del servicio. Como mínimo, se celebrarán las siguientes reuniones:

- Una vez al año una reunión de seguimiento y evaluación entre la coordinadora del servicio y la persona responsable del Servicios Sociales.
- Mensualmente, una reunión de coordinación entre la persona coordinadora del servicio de ayuda domiciliaria y las trabajadoras

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

koordinatzailearen eta erreferentziako gizarte-langileen artean, planen jarraipena egiteko eta arreta pertsonalizatua emateko.

7.- Urtero Gizarte Zerbitzuetako Sailari eskuhartze zerbitzuaren txostena aurkeztea.

8.- Udalean indarrean dauden hizkuntza- eta berdintasun-irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz zerbitzua ematea.

5.2.1.- Zerbitzurako eskatzen diren giza baliabideei buruz

5.2.1.1.- Gizarte langilea. Unibertsitateko gradu edo diplomatura Gizarte Lagintzan duena. Koordinazio-lanak egingo dituen gizarte-langilea. Honako hauek izango dira koordinatzailearen eginkizunak:

- Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatu eta koordinatzea.
- Gizarte Zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak jasotzea.
- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea. Horretarako, erabiltzaileekin harremanetan egongo da gutxienez urtean behin, eta haien etxeetan elkarrizketatuko da.
- Etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emanez eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharreko jarraibideak ezarriz. Hori guztia langileekin eta erakunde kontratatzaileekin harremanetan jarrita egingo da.
- Udaleko teknikariekin koordinatuta, aldian-aldian kasu bakoitza berrikustea eta dagozkion doikuntzak egitea.
- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
- Teknikarientzako ahozko edo idatzizko txostenak egitea.
- Lortutako informazio guztia jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.
- Ebaluazio jarraituko prozesuak antolatzea.
- Etxeetan lan egiten duten langileekin eta udal-teknikariekin bilerak egitea.

- Etengabeko prestakuntza-prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

sociales de referencia para el seguimiento de los planes y atención personalizada.

7.- Presentar anualmente una memoria del servicio de intervención al departamento de Servicios Sociales.

8.- Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el ayuntamiento y dar el servicio respetándolos.

5.2.1. Sobre los recursos humanos exigidos para el servicio

5.2.1.1.-Trabajadora Social (con grado o diplomatura universitaria en Trabajo Social) que realizará funciones de coordinación. Serán funciones de esta persona coordinadora:

- Organizar y coordinar los horarios del personal auxiliar domiciliaria.
- Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico de Servicios Sociales.
- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo un contacto anual con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.
- Mantener contacto directo con el personal auxiliar domiciliaria, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con las personas trabajadores y las entidades contratantes.
- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Realizar informes orales o escritos para el personal técnico.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Articular procesos de evaluación continua. • Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.
- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.

5.2.1.2.- Las auxiliares domiciliarias. Las actuaciones

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

5.2.1.2.- Etxeko laguntzaileak. Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Akordioa argitaratzen duen Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenean jasotakoaren arabera, laguntza pertsonaleko eta etxeko laguntzako jarduketak aipatutako Ebazpenean aitortutako lanbide-heziketako tituluak, profesionaltasun-ziurtagiriak edo horien baliokideak dituzten pertsonek egingo dituzte.

Etxez etxeko langileen kopurua zerbitzuaren esleipenean aurreikusitako arreta orduak emateko behar adinakoa izango da, betiere haien lan eskubideak bermatuz eta ahalik eta lanaldi osatuena eskainiz.
Besteak beste, funtzio nagusi hauek izango ditu:
- Onuradunaren arretarako zehaztutako helburuak eta zereginak betetzea, adostutako ordutegiak errespetatuz, zerbitzuaren onuradunen beharrekin bat etorriz eta konfiantzazko harremana eraikitzeari lehentasuna emanez.

- Zerbitzuaren koordinatzaileari jakinaraztea egunero, erabiltzaileekin harreman zuzenean, atzematen dituen gorabeherak eta gertaera garrantzitsuak.
- Onuradun bakoitzaren jarraipena eta zerbitzuaren koordinatzailearentzako arreta hobetzeko proposamenak.
- Erabiltzailearen ordezkari ez izatea egin ditzakeen lanetan, ahal den neurrian bizitza independentea sustatuz.
- Erabiltzaileari inguruarekiko komunikazioan laguntzea.

Adingabeei arreta eskaintzen dieten laguntzaileei dagokienez, Sexu delitugileen Erregistro Zentralaren ezezko ziurtagiriak aurkeztu beharko dute. Agiri hori adingabeekin lan egiten duten profesional guztiei exijitzen zaie indarrean dagoen legeriaren arabera.
Dementzia duten pertsonei, gaixotasun mentala duten pertsonei, substantzien kontsumoaren ondorioak eta bazterkeria-egoerak jasaten dituzten

de apoyo personal y doméstico serán realizadas por personas con títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes reconocidas en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo de Consejo territorial de Servicios Sociales y del sistema para la autonomía y Ateción a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o normativa que en su caso la sustituya.

El número de personas trabajadoras domiciliarias será el necesario para prestar las horas de atención previstas en la adjudicación del servicio, garantizando en todo caso sus derechos laborales y ofreciendo una jornada lo más completa posible.
Entre otras, su función principal será:
- El cumplimiento de los objetivos y tareas definidos para la atención de la persona beneficiaria, respetando los horarios acordados, en consonancia con las necesidades de las personas beneficiarias del servicio y priorizando la construcción de una relación de confianza.
- Comunicar a la persona coordinadora del servicio las incidencias que detecten en el día a día, en contacto directo con las personas usuarias y los hechos significativos.
- El seguimiento de cada persona beneficiaria y las propuestas de mejora de la atención a la persona coordinadora del servicio.
- No representar a la persona usuaria en las tareas que pueda desempeñar, fomentando en la medida de lo posible una vida independiente.
- Acompañar a la persona usuaria en la comunicación con su entorno.

En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el certificado negativo del registro Central de Delincuentes Sexuales requerido por la legislación vigente para todas las personas que trabajen en contacto habitual con menores.
La empresa deberá proporcionar a las personas trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio la formación complementaria necesaria para prestar con calidad los servicios necesarios que garanticen la atención a las personas con demencia, a las

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

pertsonei edo adingabeei arreta bermatzeko behar diren zerbitzuak kalitatez emateko behar den prestakuntza osagarria eman beharko die enpresak etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langileei.

Zerbitzua ematen duen enpresak etxeko langileekiko harremanetan bermatuko du:

- Profesional guztiek izan behar dituzte Legeak beren funtzioak betetzeko eskatzen dituen prestakuntza eta tituluak.
- Etxez etxeko langileei zerbitzuak kalitatez emateko behar duten oinarrizko prestakuntza eskaini beharko die enpresak.
- Enpresak sistema bat antolatuko du taldea osatzen duten langileen prestakuntza eta esperientzia partekatzeko, esleitutako zerbitzuak emateko askotariko beharretan espezializatutako langileentzako prestakuntza-azpitaldeak sortzearen komenigarritasunari buruz hausnartuz (adibidez: dementzia duten pertsonentzako arreta, gaixotasun mentala duten pertsonentzako arreta, substantzien kontsumoaren eta bazterketa-egoeren ondorioak pairatzen dituzten pertsonentzako arreta, edo adingabeen babes-zerbitzuak).

- Enpresak lan-taldea osatzen duten langileen kudeaketa optimoa egingo du, lan-baldintza egokienak sustatzeko, langileen egonkortasuna eta ongizatea bermatuko duten neurriekin. Era berean, taldearen lan-baldintzei arreta berezia eskainiko zaie, lan-baldintza duinak sustatuz eta enpresa kudeatzaileak profil anitzeko lantalde gaitua sor dezan saiatuz:

• Kultura-aniztasuneko langileak
• Bi hizkuntza ofizialetan gaitasuna duten eta hizkuntza-gaikuntzarako prestakuntza-prozesuak aktibatzeko aukera duten pertsonak.
• Etengabeko prestakuntza
• Zaurgarritasun eta arrisku egoerei aurre egiteko prestakuntza eta baliabideak.
• Genero-ikuspegiari buruzko prestakuntza.
• Ordutegi jarraituak izateko eta/edo ordutegiak egokitzeko aukera, lana eta familia

personas con enfermedad mental, a las personas que sufren las consecuencias del consumo de sustancias y situaciones de exclusión, o a las personas menores.
La empresa prestadora del servicio garantizará en relación con las personas trabajadoras domiciliarias:
- Todas las personas profesionales deben poseer la formación y titulación exigida por la Ley para el desempeño de sus funciones.
- La empresa deberá ofrecer a las personas trabajadoras domiciliarias la formación básica necesaria para prestar con calidad los servicios.
- La empresa articulará un sistema para compartir la formación y experiencia de las personas trabajadoras que forman el equipo reflexionando sobre la conveniencia de crear subgrupos de formación para personal especializado en las necesidades diversas de prestación de los servicios asignados (por ejemplo: atención a personas con demencia, atención a personas con enfermedad mental, atención a personas que sufren las consecuencias del consumo de sustancias y situaciones de exclusión, o servicios de protección de menores).
- La empresa realizará una gestión óptima del personal que forma parte del equipo de trabajo, con el fin de promover las condiciones de trabajo más adecuadas, con medidas que garanticen la estabilidad y el bienestar del mismo. Asimismo, se prestará especial atención a las condiciones de trabajo del equipo, fomentando unas condiciones de trabajo dignas y procurando la creación de un equipo de trabajo competente y multiperfil por parte de la empresa gestora:

• Personal de diversidad cultural
• Personas capacitadas en las dos lenguas oficiales y con posibilidades de activar procesos formativos para la capacitación lingüística.
• Formación continua
• Formación y recursos para hacer frente situaciones de vulnerabilidad y riesgo.
• Formación en perspectiva de género.
• La posibilidad de horarios continuos y/o adaptación de horarios por razones de conciliación.

• Equipo de trabajo paritario, promoviendo un perfil masculino en el trabajo profesional de

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

uztartzeko.

• Lantalde parekidea, zaintza lan profesionalean profil maskulinoa sustatuz.

• Etxeko langileen eta zaintzaren esparruko lanbide guztien lanbidearen garrantzia duintzeko eta ikusarazteko helburuan laguntzea.

Zerbitzuak EAEko bi hizkuntza ofizialetan emango dira, erabiltzaile bakoitzaren behar eta ohituretara egokituta.

5.2.2.- Zerbitzurako eskatzen diren baliabide materialei buruz

• Onuradunen eta langileen premiazko beharrak edo gorabeherak jakinarazteko larrialdi-telefonoa, ohiko ordutegian erantzuteko prest dagoena (astelehenetik larunbatera, 08:00etatik 22:00etara).

• Informazioa behar bezala sistematizatzeko, datu pertsonalak babesteko behar diren neurriak hartzeko eta zerbitzua emateko komunikazio-kanalak teknologia berrietara egokitzeko behar diren baliabide informatiko eta teknologikoak.

• Etxez etxeko langileek laneko arropa; enpresa identifikatuz eta babes soziosanitarioko beharrezko beste material batzuk izango dituzte zerbitzua emateko.

5.2.3.- Arretaren baldintzak.

• Prestazioaren hasiera: zerbitzua eskainiko duen erakundeak, Saileko zerbitzu teknikoen aldetik alta-agindua jaso eta 7 eguneko epean hasi beharko du zerbitzua ematen. Sailaren etxez etxeko laguntza-zerbitzuko teknikariek larrialdiko kasu bat dela adierazten badute, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 orduetan hasi beharko da zerbitzua.

• Enpresako koordinatzaileak etxez etxeko laguntzaileari lagunduko dio erabiltzailearen etxera, zerbitzu berria denean. Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, enpresa esleipendunak lehenengo

cuidados.

• Colaborar en el objetivo de dignificar y visibilizar la importancia de la profesión de las personas trabajadoras domiciliarias y de todas las profesiones del ámbito de los cuidados.

Los servicios se prestarán en las dos lenguas oficiales de la CAPV., adaptándose a las necesidades o costumbres de cada persona usuaria.

5.2.2.-Sobre los recursos materiales exigidos para el servicio

• Teléfono de emergencia para la comunicación de necesidades o incidencias urgentes de las personas beneficiarias y del personal, disponible para atender en el horario habitual de prestación de servicios (de lunes a sábado, de 08:00 a 22:00 horas)

• Recursos informáticos y tecnológicos necesarios para sistematizar adecuadamente la información, adoptar las medidas necesarias para la protección de datos de carácter personal y adecuar los canales de comunicación a las nuevas tecnologías en la prestación del servicio.

• Las personas trabajadoras domiciliarias dispondrán de ropa de trabajo identificativo de la empresa y del material necesario de protección socio-sanitario para la prestación del servicio.

5.2.3 Condiciones de atención.

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

• La coordinadora de la empresa acompañará a la nueva auxiliar domiciliaria para quien ese servicio sea nuevo. Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso, por parte de la empresa adjudicataria, será, (previa comunicación telefónica y/o telemática) la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, se considera

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

urratsa erabiltzaileari laguntzailea aurkeztea izango da (aldez aurretik telefonoz eta/edo telematikoki jakinarazita), eta egokitzat jotzen da senideren bat edo lagunduko duen pertsona bat bertan egotea. Etxeko bisita horretan zerbitzua zein intentsitatearekin eskainiko den azalduko da, ordutegia, lanak, obligazioak eta intereseko beste kontu batzuk.
Erabiltzaileari eta/edo senideari orri informatibo bat emango zaio, eta, bertan, eskubideak, obligazioak, sartzen ez diren zereginak eta informazio interesgarria jasoko da.

• Langileen identifikazioa: ezin hobeto identifikatu beharko ditu langile guztiak, zerbitzuen segurtasuna bermatze aldera. Enpresa lizitatzaileak sistema bat proposatuko du une oro zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua bermatzeko, eta Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinaraziko dizkio, hala behar izanez gero, zerbitzu berriez eta edozein kontingentziak aurretik ezarritako zerbitzuetan izandako aldaketez arduratuko diren pertsonak.

• Laguntzaileak aldatzea: Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza), laguntza biak etxez etxeko laguntzaile berak eskaintzeko ahalegina egingo du enpresak.
Udal teknikariek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipendunak erabiltzaileei eskainitako arretan aldaketa gutxi egon daitezela zainduko du; modu horretan, familiaren intimitatean desorekak eta egonezinak sortzea saihestuko da. Nolanahi ere, enpresak aldez aurretik jakinarazi beharko dio interesdunari zerbitzuaren antolaketari buruzko edozein aldaketa (laguntzailearen aldaketa, ordutegia, arreta-eguna …). Erakunde esleipendunak prestazioa aldatzea komenigarritzat jotzen badu, berariaz jakinarazi beharko dio, eta bere proposamena arrazoitu beharko du. Udal-teknikariek erabakiko dute, azkenik, zer egin.

• Bizilekuen arteko lekualdaketa: Enpresaren kontura joango da langileek onuradunen etxebizitzetara joateko erabiliko duten denbora. Joan-etorriak ez dira zerbitzua prestatzeko udal teknikariek estimatuko duten denboran sartzen, conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés.
Se entregará a la persona usuaria y/o familiar una hoja en el que se señalan los derechos, las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés.

• Identificación del personal: Deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Servicio de Acción Social, si esto lo requiere, las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios establecidos anteriormente por cualquier contingencia.

• Cambio de auxiliares: En los servicios de atención mixta (con apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En todo caso, la empresa deberá comunicar previamente a la persona interesada cualquier cambio relativo a la organización del servicio (cambio de auxiliar, horario, día de atención…) En caso de que la entidad adjudicataria estime conveniencia de un cambio de prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico municipal quién decidirá en última instancia.

• Traslado entre domicilios: Correrá a cuenta de la empresa el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio siempre y cuando sean inferiores a 20 mintus.

• Requisitos lingüísticos: la entidad

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

beti ere 20 minutu baina gutxiagoko denbora tartea bada.

• Hizkuntza baldintzak: erakunde esleipendunak zerbitzua erabiltzaileak nahi duen Euskadiko Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialean ematen dela bermatu beharko du, eta zerbitzua euskaraz ematen dela bermatzeko behar diren langileak izango ditu hala eskatzen duten pertsonentzat.
• Datu pertsonalen babesa: erakunde esleipendunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu. Halaber, kontratatutako zerbitzuei buruz enpresa esleipendunak ezagutuko dituen datu guztiak isilpean gordeko ditu, horien sekretu profesionala zainduz. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak tratatzean, datu pertsonalak babesteko legerian xedatutakoa beteko du.

5.2.4.- Komunikazio-protokoloak
5.2.4.1.- Udal teknikariekin
Udaleko teknikariekin izan beharreko harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko, faxeko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du astelehenetik ostiralera, goizez eta arratsaldez, zerbitzuaren hasieren, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzearen, zerbitzuko bajen eta gorabeheren berri emateko.

Zerbitzua prestatzean sortuko den edozein gorabehera Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinarazi beharko zaio zuzenean, eta ez da gorabehera hori etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bi horien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, aipatutako zerbitzuaren ardura duen langileak horren berri jakin gabe. Zerbitzuaren prestazioa aldatzea ekarriko duten gorabeherak, haien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira. Horrela, berehala jakinaraziko dira zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina.

adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en el idioma oficial de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario para garantizar la prestación del servicio en euskera a aquellas personas que así lo soliciten.
• Protección de datos personales: La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con la observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.

5.2.4.- Protocolos de comunicación
5.2.4.1.- Con el personal técnico municipal
Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax, telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diaria de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxliar domiciliaria, bajas del servicio e incidencias.
Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al Servicio de Acción Social, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora Responsable del Servicio señalado. Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

Erakunde esleipendunak udal zerbitzu teknikoek zerbitzu desberdinei buruz eskatuko dizkion txostenak egiteko eta datuak emateko obligazioa du. Horiek Udalak erabakiko duen formatuan emango dira.
Era berean, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat joko diren zerbitzuak ere eman beharko ditu, ordainketa osagarrirako eskubiderik gabe, hala nola lan-bileretara edo informazio-bileretara joatea.
Zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio udalari erailtzaileengan babesgabetasunen bat detektatzen den kasua.

Era berean, hilero emango ditu erabiltzaileen zerrenda, arreta motak, arreta-egunak eta -orduak; horrez gain, zerbitzuan edo haren horniduran izan diren aldaketekin osatutako txostena eta dagozkion datuak emango ditu. Udal-zerbitzu teknikoek zehaztuko dute informazioa emateko formatua.

5.2.4.2.- Etxeko laguntzaileekin
Enpresa esleipedunaren zerbitzu zentralen komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako protokolo bat egongo da eta komunikazioa bermatuko duten sistemak egongo dira ezarrita.

5.2.4.3.- Erabiltzaileekin
Enpresa bera izango da enpresaren barne-antolaketaren ondorioz sortutako edozein gorabeheraren berri erabiltzaileari edo bere ardura duen pertsonari emango diona, baldin eta arreta pertsonalizatua eskaintzeko egutegian finkatutako alderdietako edozein aldatzea ekartzen badu. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari ere jakinaraziko zaizkio.
Era berean, enpresak zuzenean erantzungo die zerbitzua ematearekin zerikusia duten eta erabiltzaileak planteatzen dituen gaiei, baldin eta zerbitzuaren intentsitatea eta/edo mota aldatzen ez badute. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari ere jakinaraziko zaizkio.
Andoaingo Udalak ez ditu bere gain hartuko zerbitzuaren intentsitatean eta/edo zerbitzu motan eragingo duten aldaketak, baldin eta aurretik ayuntamiento requiera.
También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.
La entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.
También facilitará mensualmente el listado con las personas usuarias, tipos de atención realizada, días y horas de atención; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que se reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en que se deberá facilitar la información.

5.2.4.2.- Con el personal auxiliar domiciliario
Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles en todas las horas en las que existe el servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

5.2.4.3.- Con las personas usuarias
La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Servicio de Acción Social.

Del mismo modo, la empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas a al Servicio de Acción Social.
El Ayuntamiento de Andoaingo no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizados.
Mensualmente, deberá informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

baimenduta ez badaude.
Hilean behin, zerbitzuko edo hornidurako aldaketa guztien berri eman beharko du, baita aldaketa horiek islatzen dituzten datuen berri ere.

5.2.5.- Informazio sistemak
Erakunde esleipendunak erabiltzaileei egindako lan guztiak egunero kontrolatzeko fitxen sistema bat izan beharko du, eta fitxa horiek lan horiek egiten dituzten langileek bete eta sinatu beharko dituzte, zerbitzuaren prestazio osoa eta kalitatea bermatzeko. Fitxa horiek eskuragarri egon beharko dute udal-teknikari arduradunak eskatzen dituenean.

Etxez etxeko laguntza eskaintzen duen enpresak ondoren zehaztuko diren dokumentu eta euskarriak izango ditu eta Udalak une oro izango du horiek ikusteko eskubidea.

• Etxez etxeko laguntza jasoko duten erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak banaka jasoko dituen fitxategia eta Udalak hori ikusteko aukera izango du:
- Identifikazioa.
- Espediente zenbakia.
- Eskaera eguna
- Zerbitzua prestatzen hasi den eguna
- Zerbitzuaren modalitatea
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuaren edukia osatuko duten lanak.

- Zerbitzua prestatzean eman diren aldaketak.
- Zerbitzua prestatzean eman diren gorabeherak
- Erabiltzailearen egoeran emandako aldaketak
- Udal arduradunei bidalitako komunikazioa.

• Prestazioa amaitu den eguna Erabitzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak erregistrateko eta haien jarraipena egiteko sistema bat, eta hilero horren berri emango zaio Gizarte Kintza Zerbitzuari.
• Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak, zerbitzuan esku hartzen dutenek

que las reflejen.

5.2.5.- Sistema de información
La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que garantice la prestación completa y calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable.
La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:
• Un fichero, al que el Departamento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:
- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
• Fecha finalización de la prestación. Un sistema de registro y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, con comunicación mensual de las mismas al Servicio de Acción Social.
• Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

erraz ulertuko dituztenak; azken finean, horien helburua erabiltzaileak informatuta egoteko duen eskubidea bermatzea baita.

• Barruko informazioa igortzeko agiri-euskarriak (gorabeherak, orduen kontrola eta jardueraren kontrola,…), txosten deskribatzaileak eta erabiltzailearekin dagoen komunikazioa.

• Jardunbide egokien eskuliburua, non zehatz-mehatz honakoak jasoko diren: zuzeneko arretarako ereduak, eta etxez etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

5.2.6.- Zerbitzuaren jarraipena

Koordinazioaz arduratzen den enpresa esleipendunaren ordezkariak Gizarte Ekintza Zerbitzuko teknikariak bidaliko duen zerbitzua prestatzeko alta emateko eskaera jasoko du.

Eskaera horretan erabiltzailearen alderdiak zehaztuko dira (lanak, ordutegiak, ohiturak,….) Halaber, prestatuko den zerbitzua zehaztuko da, Banan-banako Jarduketa-plan batean jasoko dena. Emandako datuekin eta alta-aginduaren arabera (alta, aldi baterako baja, behin betikoa edo berriz hastea), eman beharreko urratsak emango dira eta laguntzaile egokienari esleituko zaio zerbitzua.

Hilabeteko epean, gutxi gorabehera, Banan-banako Jarduketa-plana ebaluatuko da eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena nolakoa den ikusiko da; horren arabera, laguntzaileak bertan jarraitzen duen edo aldatu egingo den baloratuko da. Modu berean, Banan-banako Jarduketa-planaren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira.

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralek etengabe harremanetan egongo dira bertako laguntzaileekin zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako protokolo bat egongo da eta komunikazioa bermatuko duten sistemak egongo dira ezarrita.

Esleipendunak lanaren eta laneko segurtasun eta higienearen arloan indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu bere langileei dagokienez eta bere erantzukizunpekoa izango da

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

• Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

5.2.6.- Seguimiento del servicio

La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicaría recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Servicio de Acción Social.

En dicha solicitud se especificará los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos…etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PIA). Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada.

En el plazo aproximado de un mes se evaluará el PIA y la adaptación entre la persona usuaria y la auxiliar valorándose en su caso la continuidad o el cambio de la auxiliar. Asimismo, se evaluará los objetivos y las acciones del PIA y en función de los logros se mantienen o se readaptan.

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

La entidad adjudicataria deberá de cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

langileen lan-istripuarekin zerikusi duen guztia.
Halaber, osasunerako arrisku larria izan daitezkeen gaixotasun infekzioso eta kutsakorrak dituzten erabiltzaileei zerbitzua ematen dieten langileen osasun-eskubidea babesteko xedearekin, erakunde kontratatzaileak emandako informazioan oinarrituta, esleipendunak neurri prebentiboak hartzearen gaineko informazioa emango die langileei, gaixotasun horien aurrean babesteko eta edozein arrisku edo kutsatzea saihesteko eta ezinbesteko neurriak eta bitartekoak emango die (eskuzorroak, maskarak,…).

Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabiltzeari dagokionez, enpresak pertsonaren zerbitzura etxean dauden laguntza-produktuak (norberaren produktuak, enpresarenak edo erakunde publikoek utzitako produktuak) erabiliko direla ziurtatuko du, familiari horien erabileran lagunduz eta produktu horien egoerari eta egokitzapenari buruz antzemango dituzten gorabeheren berri emanez. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuak esku hartu behar badu birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

Kontratista izango da egingo dituen lanen kalitate teknikoaren eta burutuko dituen prestazio eta zerbitzuen erantzule. Modu berean, kontratua burutzean izango diren hutsegiteen, akatsen, metodo ezegokien edo emaitza okerren ondorioz Administrazioari edo hirugarrenei sortuko zaizkien ondorioen erantzule ere izango da. Erantzukizun horretatik salbu geratuko da, antzemango diren akatsak Administraziotik jasotako agindu zuzenaren edo hark ezarritako baldintzen ondorio direnean.

Esleipendunak langileak zerbitzua eskaintzera doazela eta ezarritako orduan joaten direla kontrolatuko du eta horren berri emango du. Modu berean, orduak errespetatzen ez direlako edo denborak betetzen ez direlako kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertuko da eta hartu beharreko neurriak hartuko dira.

5.2.7.- Jarduteko protokoloak

infecto-contagiosas que supongan grave peligro para su salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla,…).
En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurara que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, de la propia 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 las mismas y de su adecuación. Esta información se trasmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención del Servicio de Acción Social municipal para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedara exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.
La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

5.2.7.- En relación a los Protocolos de Actuación
Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que se tendrán que poner en marcha los

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

Zerbitzua prestatzean salbuespenezko egoerak eta bestelako egoera larriak eman daitezke, berehalako esku hartzea eskatuko dutenak. Horregatik, egoera bakoitzera egokitutako jarduketa-protokoloak jarri beharko dira martxan:

- laguntzailearen lan-baja baten aurrean
- erabiltzailearen osasun-larrialdi baten aurrean
- erabiltzailea etxetik kanpo dagoenean (oporretan, ospitalean ingresatuta, familiako beste senide baten etxean,...)
- Heriotza.
- Egoera desberdinen aurrean
- Etxeko indarkeria egoeren aurrean
- Jazarpen egoeren aurrean
- Eman daitezkeen salbuespenezko egoerak eta egoera larriak.

Laguntzailea ohiko orduan etxera joan eta erabiltzailea etxean ez dagoenean, hau da, zerbitzua prestatzeko adostutako orduan erabiltzailea etxean ez dagoenean, atea ireki nahi ez duela ulertuko da. Kasu horretan, esleipendunak zerbitzuko ordu osoa fakturatuko du eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du, ezarritakoaren arabera, ezustean gertatutako egoeretan izan ezik (ospitaleratzeak edo antzekoak).

5.2.8.- Kontrola eta ebaluazioa.

Gizarte Ekintzako Zerbitzuaren etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren arduradun teknikoak egiaztatuko du emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez, ondoko informazio dokumentatua bidaliko dio Departamentuari honako maiztasunarekin:

PUNTUALKI

- Zerbitzuaren prestazioari aldaketak ekarriko dizkion gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

- Bestalde, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina

protocolos de actuación adecuados a cada situación:

- Ante una baja laboral de la auxiliar
- Urgencia médica de la persona usuaria

- Ausencia de la persona usuaria en su domicilio (vacaciones, ingreso hospitalario, rotación familiar…etc.)
- Fallecimiento.
- Ante situaciones.
- Ante situaciones de violencia doméstica.
- Ante situaciones de acoso.
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilara a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturara una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte correspondiente, según su participación en el mismo, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

5.2.8.- Control y evaluación.

La Responsable técnico del servicio de Ayuda a domicilio del Servicio de Acción Social confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:

PUNTUAL

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

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

berehala jakinaraziko dira.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuan ematen diren altak. Eguna eta lan-aginduan jasotako alderdiak aintzat hartuta.
- Alta kasuetan izendatutako etxez etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Ezarritako zerbitzuetan izendatutako etxez etxeko laguntzaileen aldaketak honako arrazoiengatik: lanerako ezintasun iraunkorra, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaileekin gatazkak,….
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.

- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortuko diren gatazkak.
- Zenbait kasutan zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra.

HILERO (hurrengo hilabetearen 10. egunerako)

- Zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa aurkeztu behar du hilero entitate esleipendunak. Dokumentazio horretan, datu hauek jaso behar dira: erabiltzailearen datuak, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu-kopurua emandako arreta-motaren arabera, eta zenbateko osoa erabiltzaileko, BEZaren zenbatekoa xehatuta.
- Kasu berrien hileko txostena.
- Esleipendunak hilero aurkeztuko du hilabete horretan zerbitzuan eman diren kexen, erreklamazioen, iradokizunen eta gorabeheren zerrenda eta haiei eman zaien erantzunen laburpena.
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.

- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.

los extremos contenidos en la orden de trabajo.

- Datos de identificación de las personas auxiliares domiciliarias asignadas a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de las personas auxiliares domiciliarias en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto de las personas usuarias etc.

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre las personas auxiliares domiciliarias y personas usuarias del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos".

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuaria, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.
- Informe mensual de los casos nuevos.
- La entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.
- Formación acreditada por el personal

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

• Zenbait kasutan zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra
• Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza, eskatzen zaienean.
• Zerbitzuan ematen diren altak.
• Plantillako langileen zerrendak, honako egoera hauetan, eskatzen zaienean:
- Langileen bajak: erretiroa hartu dutelako, lanerako ezintasun iraunkorra dutelako, borondatez lana utzi dutelako edo kaleratuak izan direlako.
- Aldi baterako lan-ezintasunak, gaixotasuna-gatik.
- Aldi baterako lan-ezintasunak, istripuengatik.
- Aldi baterako lan-ezintasuna, amatasuna-gatik.
- Oporrak
- Soldatarik gabeko baimenak
- Eszedentzian edo zigortuta

URTERO
Zerbitzuaren urteko memoria, honako informazio hau jasoko duena:
- Onuradunen kopurua, generoaren, adinaren eta mendekotasun-mailaren arabera sailkatuta.
- Emandako orduen kopurua, zerbitzu-modalitatearen (asistentzia pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunaren arabera sailkatuta.
- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako gorabeheren guztizko kopurua, taldeka sailkatuta.
o Kasu berriak
o Bajak, arrazoiak zehaztuta
o Mailegatu gabeko orduak argitzea.
o Zerbitzuen intentsitate-aldaketak
o Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuta
o Ordutegi-aldaketak
o Etab.
- Zerbitzuan izandako gorabeherei buruzko informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, bai eta emandako erantzuna ere.
- Absentismoari buruzko datu arrazoituak
- Urte horretako kexa, iradokizun eta esker-emateei buruzko informazioa.

contratado, cuando sea requerido.
• Las altas de los servicios.
• Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones, cuando sea requerido:
- Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
- Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
- Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
- Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
- Vacaciones
- Permiso sin sueldo
- Excedencia o Sancionado/a

ANUAL
Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
- Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.
- Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
- Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos.
o Nuevos casos
o Bajas, con detalle de los motivos.
o Aclaración de las horas no prestadas.
o Modificaciones en la intensidad de los servicios
o Cambios de personal: con detalle de los motivos
o Cambios horarios
o Etc.
- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
- Datos razonados sobre absentismo
- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

- Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta udaleko arduradun teknikoari egindako gogobetetze-inkesten emaitzak.

- Hobetzeko guneen proposamenak
- Langileekin egindako bileren kopurua.

- Langileekin izandako kasuen jarraipena egiteko bileren kopurua eta deskribapena.

- Udal-ordezkariekin egindako bileren kopurua.
- Kasuen jarraipena egiteko egindako bisita-kopurua
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Zerbitzua hobetzeko urtean zehar egindako ekarpen berrien deskribapenak, edo udal-teknikariaren iritziz interesgarria izan daitekeen urteko jardunari buruzko beste edozein informazio.

• Urteko auditoria egiten duen enpresak zehaztuko duen dokumentazioa.
• Urteko balantze ekonomikoa
• Enpresek gailu oso bizkorrak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzua behar bezala kontrolatzeko. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek behar besteko egokitze-epea izango dute.

• Gailu eta sistema horiek nahitaez bateragarriak izango dira Udalak bere garaian izan ditzakeen gailu eta sistemekin, informatikoak zein bestelakoak izan.
• Kontratatutako zerbitzuak etengabe ikuskatuko eta zainduko ditu administrazioak, eta edozein unetan eta tokitan ikuskatu ahal izango ditu langileak eta materiala. Ikuskatze-lanak egiteko ardura duen langileak eta Departamentuak berak, zerbitzuaren antolaketari buruz dauden datu guztiak ikusteko aukera izango du eta enpresa esleipendunak eskatuko zaion informazioa emateko personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.
- Propuestas de espacios de mejora
- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.
- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas
- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio. o Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.
• Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.
• Balance Económico anual
• Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.
• Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.
• Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio Departamento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.
• El personal técnico responsable del Servicios

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

obligazioa izango du.

• Etxeko laguntza-zerbitzuen ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta bestelako jarraipen-sistemak sustatuko dituzte erakundeko ordezkariarekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

6.- Zerbitzuak esleitzerakoan kontuan hartu beharreko irizpideak

Irizpide hauek nahitaez bete beharko dira:

- Hurbiltasuna: zerbitzuak langileari esleituko zaizkio, eta ahaleginak egingo dira etxe bakoitzera egiten diren joan-etorriak ahalik eta gutxien izan daitezen.
- Txandakatzea: erabiltzaile bati esleitutako langile laguntzaileetan aldaketarik ez gertatzea. Eta ordutegiaren prestazioaren ordutegian funtsezko gutxieneko aldaketak eman daitezela.
- Konfidentzialtasuna: enpresa kontratistak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera.
- Intimitatea: etxeko langileak edo enpresa kontratistako beste edozein langile edo profesional ezingo da inola ere sartu erabiltzailearen etxean, titularra bertan ez badago.

- Egokitasuna: laguntzailea esleitzerakoan egiaztatuko da ez dagoela familia-loturarik erabiltzailearen eta etxeko langileen artean.

7. -Hizkuntza Kudeaketa:

a) Langileen hizkuntza-gaitasuna

Langile bakoitzak egiaztatu egin beharko du bere lanpostuari dagokion euskaragaitasuna:

de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con la persona delegada de la entidad con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones

6.- En cuanto a los criterios a tener en cuenta al adjudicar los servicios

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Proximidad: se asignarán los servicios a la persona trabajadora procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible.
- Rotación: evitar que se produzcan cambios en el personal auxiliar asignado a una persona usuaria. Y que se den los mínimos cambios sustanciales en el horario de prestación del horario.
- Confidencialidad: la empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, según la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Intimidad: en ningún caso las personas trabajadoras domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la empresa contratista podrá entrar en el domicilio de la persona usuarias sin estar presente la persona titular del mismo.
- Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre persona usuaria y trabajadoras domiciliaria.

7.- Tratamiento del idioma

a) Competencia lingüística del personal

Cada persona trabajadora deberá acreditar el perfil lingüístico que corresponde a su puesto de trabajo:
Auxiliares: Competencia lingüística B2 definida en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, a nivel oral.
Persona Coordinadora: La persona coordinadora en contacto permanente y presencial con el Ayuntamiento deberá acreditar la competencia lingüística (oral y

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

Laguntzaileak: Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateratuan zehaztutako ahozko B2 maila.

Koordinatzailea: Udalarekin aurrez aurreko harreman iraunkorra izango duen koordinatzaileak C1 mailako hizkuntza-gaitasuna egiaztatu beharko du (ahoz eta idatziz)

b) Herritarrekiko harremanak

Ahoz: enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz egin beharko du, baldin eta zerbitzua jasotzen duen erabiltzaileak hala adierazi badu. Erabiltzaileak zerbitzua eskatzen duenean adieraziko du zer hizkuntzatan jaso nahi duen zerbitzua. Horretarako, enpresak aukera horren erregistroa egin eta egunean mantenduko du.

Idatziz: enpresak zerbitzua ematerakoan herritarren esku jartzen dituen ziurtagiriak, txartelak, oharrak eta gainerako idatzi guztiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz emango ditu ezagutzera, eta bigarren kasu horretan, euskarari emango dio lehentasuna.

c) Udalarekiko harremanak: Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuaren 12.1 artikuluan jasota dago udaleko hizkuntza-plangintzaren helburua izango dela barne-jardun guztiak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz ere egitea. Hori dela eta, enpresak euskaraz egiteko gaitasuna duen enpresako langile bat izendatu beharko du.

Bilerak: enpresa adjudikazio hartzaileak bilera kudeatzeko jartzen duen pertsonak euskaraz egiteko gaitasuna izan beharko du. Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaldunak badira, bilera euskaraz egin beharko da; ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egin beharko da.

Idatziz: kontratuan zehar eratzen diren eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak, hau da, azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egin beharko dira.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Administratibo Berezien agiri

escrita) del nivel C1.

b) Relaciones con la ciudadanía

Verbalmente: la persona que esté prestando servicio en la empresa contratista deberá hacerlo en euskera, siempre que así lo haya indicado el usuario que recibe el servicio. El usuario, cuando solicita el servicio, indicará el idioma en el que desea recibir el mismo . Para ello, la empresa realizará el registro de esta opción y lo mantendrá al día.

Escrito: A la hora de prestar el servicio dara a los certificados, tarjetas, notas y demas escritos estarán en euskera o en euskera y castellano, dando prioridad en este segundo caso al euskera.

c) Relaciones con el Ayuntamiento: En el articulo 12.1 del Decreto 19/2024, de normalizacion del uso del euskera en el Sector Publico Vasco, se establece que la planificacion linguistica municipal tendra por objeto la realizacion de todas las actividades, tanto orales como escritas, tambien en euskera. Por ello, la empresa debera nombrar a un trabajador de la empresa con capacidad para relacionarse en euskera.

Reuniones: la persona que la empresa adjudicataria pone a disposicion para la gestion de la reunion debera tener la capacidad de hablar en euskera. En el caso de que todos los miembros de la reunion sean euskaldunes, la reunion debera realizarse en euskera; cuando el nivel de comprension este garantizado, debera hacerse preferentemente en euskera.

Por escrito: los documentos que se elaboren durante el contrato y que se entreguen al Ayuntamiento, es decir, los estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas y otros documentos deberan hacerse en euskera o en los dos idiomas oficiales.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que el presente Pliego da Cláusulas Administrativas Particulares ha sido aprobado mediante acuerdo del **Pleno** de la Corporación, de fecha 30/10/2025.

ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

hau **Osoko Bilkurak** onartu duela, 2025/10/30 datan egindako bilkuran hartutako erabaki bidez.

Idazkaria / *El Secretario*

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090 • ataria@andoain.eus

EKS | CSV: ESKU5aacb2c0-44c8-4394-855b-f579cf67e7b3

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=00910

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=00910