ARETXABALETAKO ETA ESKORIATZAKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA	**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO DE ARETXABALETA Y ESKORIATZA**

AURKIBIDEA

ÍNDICE

1.- KONTRATUAREN XEDEA		**1.- OBJETO DEL CONTRATO**
2.- APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA		**2.- NORMATIVA APLICABLE**
3.- DEFINIZIOA		**3.- DEFINICIÓN**
4.- ZERBITZUAREN EDUKIA		**4.- CONTENIDO DEL SERVICIO**
4.1.- Onuradunak		4.1.- Población beneficiaria
4.2.- Barne hartzen dituen prestazioak		4.2.- Prestaciones incluidas
4.3.- Kanpoan geratzen diren zerbitzuak		4.3.- Prestaciones excluidas
5.- ZERBITZUA GAUZATZEKO BALDINTZAK		**5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN**
6.- ZERBITZUAREN KONTROLA ETA EBALUAZIOA		**6.- CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO**
7.- ANTOLAKETA		**7.- ORGANIZACIÓN**
7.1.- Gizarte zerbitzuen eskumenak.		7.1.-Competencias de los departamentos de servicios sociales.
7.2.- Erakunde esleipendunaren betebehar teknikoak.		7.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.
8.- BERDINTASUN BALDINTZAK		**8.- REQUISITOS DE IGUALDAD**
9.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK		**9.- OBLIGACIONES LINGUISTICAS**

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza agiri honen xedea da Aretxabaletako eta Eskoriatzako ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA zerbitzu publikoa, erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatuz, esleitzeko baldintza teknikoak finkatzea.

12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Etxez Etxeko laguntza Zerbitzua sartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen katalogoan, lehen mailako arretako zerbitzu gisa (22.1.2 artikulua), eta ezartzen du udalen gizarte zerbitzuei dagokiela zerbitzu horiek eskaintzea eta ematea.

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

2.- APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA

Etxez etxeko laguntza zerbitzua emateko gizarte zerbitzuen arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira, bereziki, mendekotasunaren eta etxez etxeko laguntzaren arlokoak:

- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de condiciones es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación del servicio público de AYUDA A DOMICILIO de Aretxabaleta y Eskoriatza, garantizando los derechos lingüísticos de las personas usuarias.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Ayuda Domiciliaria como parte del Catálogo de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, determinando, además que se trata de un servicio de atención primaria (artículo. 22.1.2.) y su provisión y prestación se deberá garantizar desde los servicios sociales municipales.

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

2.- NORMATIVA APLICABLE

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios sociales y, especialmente, las pertenecientes al ámbito de la atención a la dependencia y la atención domiciliaria:

- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

• 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonei laguntzeari buruzkoa. • 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. • 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. • 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideena eta betebeharrena. • 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa. • 2016/679 Erregelamendua (EB), 2016ko apirilaren 27koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa 95/46/CE Zuzentaraua indargabetzen duena; eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa. • 1/2022 Legea, martxoaren 3koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa. • 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko. • Etxez etxeko laguntza zerbitzuak arautzeko indarrean dauden udal erregelamenduak. • Hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, EAEko Autonomia Estatutuaren 6. art.an, Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko		• Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. • Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. • Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. • El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco. • Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. • Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE ; así como lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. • La ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Hombres y Mujeres. • Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. • Reglamentos Municipales vigentes reguladores de los servicios municipales de ayuda a domicilio. • Régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6° y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi,y por

2/2016 Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua (Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko 179/2019 Dekretua, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretua, eta Eskoriatza eta Aretxabaletako udaletako Euskararen Erabilera Planak).	la normativa que la desarrolla (Decreto 179/2019, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi, Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, y planes de normalización del uso del euskera de los ayuntamientos de Eskoriatza y Aretxabaleta)
3.- DEFINIZIOA	**3.- DEFINICIÓN**
Etxe etxeko laguntza zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edota laguntza pertsonala eskaintzen zaio etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.	El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
4.- ZERBITZUAREN EDUKIA	**4.- CONTENIDO DEL SERVICIO**
4.1.- ONURADUNAK	**4.1.- POBLACION BENEFICIARIA**
Oro har, honakoa izango da zerbitzu honen erabiltzaileen profila: autonomia galdu dutelako edo galtzeko arriskua dutelako eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan edo ohiko bizilekuan bizitzen jarraitzeko jarduera instrumentaletan aldi baterako esku hartzea eskatzen duten pertsonak edota familia-taldeak. Berariaz, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileak honako hauek izan daitezke: - Beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 60 urtetik gorako pertsonak. - Mendetasun-egoeran, desgaitasun-egoeran edo autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten pertsonak. - Familiek behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten eta, beraz, gizarte-babesgabetasuneko egoeran edo arriskuan egon daitezkeen adingabeak. - Familia-taldeak edo gehiegizko kargak, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorrak edota gaixotasun fisiko edota	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 o riesgo de pérdida de autonomía la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana o de las actividades instrumentales para continuar residiendo en su domicilio habitual. Con carácter específico podrán ser personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio: - Las personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal. - Las personas en situación de dependencia, en situación de discapacidad o con dificultades en su autonomía personal. - Las personas menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren y que por lo tanto puedan encontrarse en situación o riesgo de desprotección social.

psikikoak eragindako arazoak dituzten pertsonak, adina kontuan izan gabe, betiere, gizarte-babesgabetasuneko egoeran edo arriskuan edo gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan badaude,.		- Los grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica que se puedan encontrar en situación o riesgo de desprotección social o en situación o riesgo de exclusión social, tengan la edad que tengan.
4.2.- <u>BARNE HARTZEN DITUEN PRESTAZIOAK</u>		**4.2.- <u>PRESTACIONES INCLUIDAS</u>**
<u>4.2.1.- INFORMAZIOA</u>: Erabiltzaileei denbora eta modu egokian eskubideak eta zerbitzua behar bezala ezagutzeko aukera ematea.		*<u>4.2.1.- INFORMACIÓN:</u>* Posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
4.2.2.- <u>JARRAIPENAREN BALORAZIOA:</u> Arreta pertsonalizatuko planaren aldizkako ebaluazioak egitea.		*<u>4.2.2.- VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO:</u>* Realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada.
<u>4.2.3.- ETXEKO ARRETA:</u> Prestazioa horren bidez, pertsonek laguntza jasotzen dute, partzialki edo osorik, eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, bereziki, elikadurarekin, janztearekin eta bizi diren etxebizitzako instalazioen mantentze-lanekin lotutako zereginak egiteko eta jarduera horien antolaketa errazteko, eta baita horiek egiteko behar diren trebetasunak erakusteko ere.		*<u>4.2.3.- ATENCIÓN DOMÉSTICA:</u>* Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular en tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
ELIKADURAREKIN lotutakoak: - Otorduak planifikatzea eta prestatzea, erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea barne. - Janariak erostea. - Erabilitako tresnak garbitu eta lehortzea.		Relacionadas con la **ALIMENTACIÓN:** - Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de elementos utilizados. - Compra de alimentos. - Limpieza y secado de utensilios utilizados.
JANTZIEKIN lotutakoak: - Arropa etxean garbitzea. - Arropa zintzilikatzea lehortu dadin. - Arropa konpontzea. - Arropa antolatzea eta gordetzea. - Arropa etxean lisatzea eta tolestea. - Arropa erostea. - Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea.		Relacionadas con el **VESTIDO:** - Lavado de ropa en el domicilio - Colgado de ropa para que se seque - Repaso de ropa - Ordenación y guardado de la ropa - Planchado y doblado de ropa en el domicilio - Compra de ropa - Preparación y guardado de todos los elementos utilizados

ETXEBIZITZAKO INSTALAZIOEN MANTENTZE-LANAK, GARBIKETAREKIN lotutakoak: - Etxea txukuntzea. - Gainazalak produktu egokiekin garbitzea. - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea. - Hautsa kentzea. - Zoruak garbitzea eta xurgagailua pasatzea. - Gortinak eta leihoak irekitzea, aireztatzea. - Komuna garbitzea. - Sukaldea garbitzea. - Leihoetako kristalak garbitzea. - Zaborra gainbegiratzea eta jaistea. - Garbiketa orokorra egitea zerbitzua ematen hasi aurretik. - Ohea egitea, oheko arropa aldatzea eta arropa zikina kentzea.		Relacionadas con la **LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA:** - Poner la casa en orden - Limpiar las superficies con los productos adecuados - Limpiar y recoger elementos utilizados - Quitar el polvo - Fregar suelos y pasar la aspiradora - Abrir cortinas y ventanas, airear - Limpiar cuarto de baño - Limpiar cocina - Limpiar cristales de ventanas - Supervisar y bajar la basura - Limpieza general previa al inicio del servicio - Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia
4.2.4.- ARRETA PERTSONALA: Prestazio horren bidez, erabiltzaileek laguntza jasotzen dute, partzialki edo osorik, honako hauek egiteko:		*4.2.4.- ATENCIÓN PERSONAL:* Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:
Norberaren zaintzarako beharrezkoak diren eguneroko bizitzarako **OINARRIZKO JARDUERAK**, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo oinarrizko beste funtzio batzuetarako.		**ACTIVIDADES BÁSICAS** de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.
ETXEAN ETA INGURUAN IBILTZEAREKIN ETA MOLDATZEAREKIN lotutakoak: - Altxatzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza ematea, laguntza teknikoak erabiliz horrelakorik izanez gero. - Etxe barruan eta kanpoan ibiltzen laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz horrelakorik izanez gero (komunera laguntzea, gelatik gelara joaten, ikastetxera, garraioa hartzera, eguneko zentrora, osasun-zentrora).		Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO: - Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera. - Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud).
HIGIENE PERTSONALAREKIN lotutakoa: - Garbitasun eta higiene pertsonala (besteak beste, laguntza teknikoak erabiltzea horrelakorik izanez gero, azazkalak		Relacionados con la HIGIENE PERSONAL: - Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello,

zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, aho-higienea eta arropa aldatzea). JATEAREKIN lotutakoak: - Jaten eta edaten laguntzea. - Janaria berotzea. - Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea. JANZTEAREKIN lotutakoak: - Janzten eta eranzten laguntzea. - Eguneroko arropa prestatzea. Bere ingurunearekin harremanetan egoteko **JARDUERA INSTRUMENTALAK**, bereziki, komunikatzeko (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familian eta komunitatean egon ahal izateko. INGURUNE KOMUNITARIOETARA IRISTEAREKIN LOTUAK: - Haurtzaindegira, ikastetxera, garraio hartzera, eguneko zentrora, osasun zentrora, ekipamendu komunitarioetara eta abarretara joaten laguntzea. INGURUNEAREKIN KOMUNIKATZEAREKIN lotuak: - Etxe barruan laguntza ematea eskaerak egin eta gutunak jasotzeko, gutunak azaltzea eta abar. - Banketxeekin eta osasun zentroekin komunikatzen laguntzea, baliabideak izapidetzea, eta abar. OSASUNA MANTENTZEAREKIN lotutakoak: - Medikuak aginduta ahotik hartzeko botikak erosi, eman, kontrolatu eta jarraipena egin. - Medikuarekin dituen hitzorduak kontrolatu eta jarraitzea. ZAINTZAREKIN lotutakoak: - Adingabeentzako zerbitzuetan, lagun egitea ingurune komunitarioan eta adingabearen zaintzan egin beharreko zeregin guztietan.		hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa). Relacionadas con el COMER: - Ayuda para comer y beber - Calentar la comida - Limpiar y recoger los elementos utilizados Relacionadas con el VESTIDO: - Ayuda para vestirse y desvestirse - Preparación de la ropa diaria **ACTIVIDADES INSTRUMENTALES** que las vinculan con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO: - Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios…. Relacionados con el ACCESO A LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO: - Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas…. - Facilitar la comunicación con entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos…. Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD: - Compra, administración, control y seguimiento de la medicación oral, señalada por su médico/a de familia. - Control y seguimiento de las citas médicas. Relacionadas con la GUARDA: - En los servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.

4.2.5.- GIZARTE-LAGUNTZA: Gizarte-zerbitzuen prestazio benetakoena eta bereizgarriena, zeinaren bidez pertsonak, profesional kualifikatu batekin interakzioan parte hartzen duen bere garapen autonomoa eta gizarteratzea hobetzen laguntzen duen laguntza-harreman batean. Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila (lagun egitea gizarteratzeko) mantentzeari edo hura garatzeari buruzko bere helburuak argi eta garbi adierazteko, eta horiek lortzeko prozesuan laguntza eskainiko dion erreferentziazko pertsona bat edukitzeko. Laguntza honelakoa izan daiteke: a) Instrumentala: beste baliabide eta sistema batzuetako zerbitzuez baliatzeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza ematea, eta baita laguntzako gizarte/familia sareez eta harreman sareez baliatzeko ere. b) Emozionala: krisi eta bestelako egoeretan kaltea gutxitzea, eustea, babes emozionala ematea eta orientatzea. c) Hezitzailea: trebetasunak eskuratzea eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak eta aurreratuak egiteko, eta baita gizarteratzeko, jarrerak aldatzeko eta abarretarako ere. d) Harremanak: entzute aktiboa, trebetasunak eskuratzea harreman sozialak edota pertsonalak izateko edo egiteko, aukerak sortzea harremanak egiteko... 4.2.6.- JARDUERA OSAGARRIAK EDO SALBUESPENEKOAK: - Garbiketa orokorra egitea higiene arazo larriak eta osasungarritasun arazoak dituzten etxeetan. - Egoera bereziei erantzuteko beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, ezinbestekotzat jotzen direnak zerbitzuaren helburuak lortzeko, betiere gizarte langileek hala proposatuta eta udal bakoitzeko gizarte	*4.2.5.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL:* Prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificada, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social. Permite a la persona usuaria contrastar su situación con el mantenimiento y desarrollo de la autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo: a) Instrumental: Información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas, así como a redes socio-familiares de apoyo y relación. b) Emocional: Reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis… c) Educativo: Adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes…. d) Relacional: Escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones…. *4.2.6.- ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:* - Limpiezas generales de choque en domicilios con graves problemas de higiene y salubridad. - Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta del/a Trabajador/a Social y que sean

zerbitzuetako batzordeak berariaz baimenduak.		expresamente autorizadas por la comisión de Servicios Sociales de cada municipio.
4.2.7.- NAHITAEZKO JARDUERAK KASU GUZTIETAN: - Kasuaren hasierako aurkezpena. Helburua da kasuaren ezaugarriak, funtzioak, garatu beharreko programa eta egokitzat jotzen den beste edozein datu ezagutzea.		*4.2.7.- ACTUACIONES OBLIGATORIAS EN TODOS LOS CASOS:* - Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime oportuno.
4.3.- KANPOAN GERATZEN DIREN PRESTAZIOAK Honako jarduera hauek etxeko laguntza zerbitzutik kanpo geratzen dira: - Etxebizitza berean bizi diren eta udal-zerbitzu teknikoen balorazioagatik onuraduntzat hartzen ez diren beste pertsona batzuei arreta pertsonala ematea. - Etxean bizi diren eta onuraduntzat jotzen ez diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko laguntza-jarduerak. - Prestakuntza espezifikoa behar duten osasun arloko jarduerak, hala nola injekzioak jartzea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, intsulina edo heparina ematea, ultzerak eta eskarak tratatzea, ezagutza espezifikoak eskatzen dituzten botikak ematea eta antzeko beste batzuk. - Gaixotasunagatik egoera terminalean dauden pertsonei arreta pertsonala ematea, baldin eta Osakidetzako paliatiboen programan parte ez hartzeko erabaki pertsonala hartu badute. - Konponketa garrantzitsuak egitea etxean: margotzea, eta abar.		**4.3.- PRESTACIONES EXCLUIDAS** Se consideran actuaciones excluidas del servicio de ayuda a domicilio las siguientes: - Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales. - Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habitan en el domicilio y no se consideren beneficiarias. - Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, administrar insulina o heparina, tratamientos de úlceras y escaras, suministro de medicación que implique conocimientos específicos y otros similares. - Atención personal a aquellas personas que se encuentran en situación terminal por enfermedad, que hayan tomado la decisión personal de no participar en el programa de paliativos de Osakidetza. - Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar….
5.- ZERBITZUA GAUZATZEKO BALDINTZAK 5.1.- EGOERA OROKORRA:		**5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN** *5.1.- SITUACIÓN GENERAL:*

a) Etxez etxeko laguntza-zerbitzua onuradunen edo familiaren etxeetan emango da, Aretxabaletan eta Eskoriatzan (familia-txandaketako kasuak barne).	a) El servicio de Ayuda a domicilio se prestará en los domicilios particulares propios o de la familia, de las personas beneficiarias dentro de los términos municipales de Aretxabaleta y Eskoriatza. (incluidos los casos de rotación familiar).
b) Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da, eta, nagusiki, 8:00etatik 22:00ak artekoa.	b) El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 8:00 a 22:00 horas.
c) Zerbitzu mugatua eman ahal izango da asteburuetan eta jaiegunetan familiaren edo gizartearen laguntzarik ez duten pertsonei, balorazio teknikoaren arabera. Prezioari dagokionez, larunbata laneguntzat hartuko da; eta, jaieguntzat, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki halakotzat jotakoak.	c) Con carácter limitado se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con apoyo familiar o social. A efecto de precio, se entiende por festivos los domingos, los sábados y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.
d) Erakunde esleipendunak 7 egun balioduneko epea izango du zerbitzuari hasiera emateko, alta-agindua jasotzen duenetik zenbatzen hasita. Presakotzat jotzen diren kasuetan, 24 ordukoa.	d) La entidad adjudicataria estará obligada a dar comienzo al servicio en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de la orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas.
e) Udal bakoitzeko gizarte zerbitzuetako teknikariek emango diote alta-eskaera enpresa koordinatzeko arduradunari.	e) La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta del servicio, de los técnicos del departamento de servicios sociales de cada municipio.
f) Eskabide horretan, erabiltzailearen datuak zehaztuko dira (zereginak, ordutegiak, ohiturak, etab.), bai eta eman beharreko zerbitzuarenak ere; azken horiek banako jarduera-plan batean zehaztuko dira. Emandako datuekin eta alta-aginduaren arabera (altaren, aldi baterako bajaren, behin betiko bajaren edo berrabiaraztearen arabera), dagozkion jarduerak egingo dira eta etxez etxeko langile egokiena izendatuko da zerbitzua emateko.	f) En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos…) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PAI). Con los datos aportados y dependiendo de la orden del alta (Alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada.
g) Erabiltzaileari arreta ematen hasteko lehenengo urratsa, aldez aurretik telefonoz jakinarazita, etxez etxeko langilea erabiltzaileari aurkeztea izango da; komenigarritzat jotzen da senide bat edo beste pertsona bat egotea laguntzeko.	g) Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso será, previa comunicación telefónica, la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. Dicha presentación se realizará con

	Aurkezpena gizarte-langileak edo hark eskuordetutako pertsonak egingo du, enpresako koordinatzailearekin batera. Etxeko bisita horretan, zerbitzuaren intentsitatearen, ordutegiaren, zereginen, betebeharren eta interesgarriak diren gainerako gaien berri emango da. Erabiltzaileari edota senitartekoari bere eskubideak eta betebeharrak, zerbitzuan sartzen ez diren zereginak eta informazio interesgarria (telefonoak, arretako ordutegia, etab.) jasotzen dituen orria emango zaio.		la presencia de la trabajadora social o persona en la que delegue, junto con la coordinadora de la empresa. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad del servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Se entregará a la persona usuaria y/o familiar una hoja en la que se señalan los derechos y las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés (teléfonos, calendario de atención…)
h)	Erabiltzailearen esku dauden laguntza teknikoen erabilerari dagokionez, enpresak ziurtatuko du pertsonaren etxean dauden laguntza-produktuak (norberarenak edo erakunde publikoek emandakoak) erabili egingo direla, familiari lagunduko zaiola produktu horiek erabiltzen eta horien egoeraren eta egokitasunaren inguruan antzeman daitezkeen gorabeherak jakinaraziko zaizkiela. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari ere helaraziko zaio, gizarte zerbitzuen esku hartzea beharrezkoa balitz produktu horiek birjartzeko edota horien beharra birplanteatzeko.	h)	En cuanto a la utilización de ayudas técnicas a disposición de la persona usuaria, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio (tanto si son propios de la persona usuaria como si son concedidos por entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidas al estado de las mismas y de su adecuación. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio, por si fuera necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición y/o replanteamiento.
i)	Enpresa esleipenduna izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzule, bai eta kontratua gauzatzean ez-egiteak izateagatik, akatsak egiteagatik, metodo desegokiak erabiltzeagatik edo nahigabeko ondorioengatik gero administrazioari edo hirugarrenei sor dakizkiekeen ondorioen erantzule ere. Ikusten diren akatsak dagokion udalaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.	i)	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, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o consecuencias indeseadas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la administración correspondiente o de las condiciones impuestas por ella.
j)	Enpresa esleipenduna behartuta dago etxez etxeko langileen puntualtasuna eta	j)	La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y

asistentzia kontrolatzera eta horien berri ematera. Era berean, puntualtasunari edo denborak ez betetzeari buruzko kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertu eta horren arabera jokatu beharko du.

k) Dagokion gizarte zerbitzuetako teknikariek zerbitzua emateko kalkulatutako denboran sartuko dira zerbitzuen arteko joan-etorriak. Denbora horiek ez dira inola ere 10 minututik gorakoak izango.

5.2.- SALBUESPENEZKO ETA PRESAZKO EGOERA.

Zerbitzua ematen den bitartean, salbuespenezko eta premiazko egoerak gerta daitezke, berehalako esku hartzea eska dezaketenak. Hori dela eta, hauetako egoera bakoitzerako jarduera-protokolo egokiak jarri beharko dira martxan:

- Etxez etxeko langilearen laneko baja.
- Erabiltzailearen larrialdi medikoa.
- Erabiltzailea etxean ez egotea (oporrak, ospitalizatzea, familia-txandaketa, etab.). Etxez etxeko langilea ohiko ordutegian aurkezten bada etxean, eta erabiltzailea ez badago, atea irekitzeari uko egin izan balio bezala ulertuko da. Kasu horretan, erakunde esleipendunak zerbitzuaren ordu oso bat fakturatuko du, eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du, partaidetzaren arabera, bat-batean sortutako egoeretan izan ezik (ospitaleratzea edo antzekoak).

- Entitate esleipenduna erabiltzaileekin edo haren senideekin harremanetan jartzen saiatuko da absentziaren arrazoiari buruzko informazioa biltzeko. Etxean ez egotearen arrazoia aztertu ondoren, zerbitzuarekin jarraituko da, aldi baterako etengo da, edo, kasuaren arabera, zerbitzuari baja emango zaio.

asistencia a los servicios de su personal auxiliar. De la misma manera, cuando se reciban quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

k) Los desplazamientos entre servicios estarán incluidos en el tiempo estimado por el personal técnico del correspondiente departamento de servicios sociales para la prestación del servicio. En ningún caso estos tiempos superarán los 10 minutos.

5.2.- SITUACIÓN EXCEPCIONAL Y DE URGENCIA:

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 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, rotación familiar…). En el supuesto de que la auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria, se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando la persona usuaria la parte correspondiente, según su participación en el mismo, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).
- La entidad adjudicataria tratará de contactar con la persona usuaria o con sus familiares con el propósito de recabar información sobre el motivo de la ausencia. Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar con el servicio, a la suspensión temporal o al cese definitivo del mismo según el caso.

- Heriotza. - Etxeko indarkeria-egoerak. - Jazarpen-egoerak. - Pandemia. - Gerta daitezkeen salbuespenezko eta presazko beste egoera batzuk.	- Fallecimiento. - Ante situaciones de violencia doméstica. - Ante situaciones de acoso. - Ante una pandemia - Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.
6.- ZERBITZUAREN KONTROLA ETA EBALUAZIOA	**6.- CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO**
Gizarte langileek egiaztatuko dute zerbitzuak gauzatu direla eta emandako zerbitzuak kalitatezkoak direla. Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bidez, informazio hau jakinarazi beharko dute aldizkakotasun honekin: UNEAN-UNEAN: - Zerbitzuaren prestazioa aldatzea dakarten gorabeherak, horien berri izan eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira. - Beren larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuan eragina duten gai guztiak berehala jakinaraziko dira. - Erabiltzailearen egoeraren edo haren ingurune hurbilekoaren edozein aldaketa garrantzitsu, bere ongizateari eragin ahal badio. - Langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak. - Zenbait kasutan, zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra ikusten denean. HILEAN BEHIN: - Zerbitzuen altak: alde batetik, data, zerbitzurako eskatutako hizkuntza eta lan-aginduan jasotako alderdiak, eta, bestetik, esleitutako etxez etxeko langileen identifikazio-datuak (euskararen ezagutza barne).	Las trabajadoras sociales confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados. La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información con la siguiente periodicidad: PUNTUALMENTE: - Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas. - Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, tengan efectos sobre el servicio. - 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 usuarias y su auxiliar. - Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos. MENSUALMENTE: - Las altas de los servicios: por una parte, fecha, idioma solicitado para el servicio y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo, por otra, los datos de la auxiliar asignada (incluyendo conocimientos de euskera).

- Ezarritako zerbitzuetara esleitutako langileen aldaketak aldi baterako ezintasunagatik, oporrengatik, behin betiko bajengatik, etxez etxeko langileen eta erabiltzaileen arteko gatazkengatik eta abarrengatik. - Zerbitzurako ezarritako ordutegian izandako aldaketak ustekabeko egoerek eraginda. - Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak. - Hilabetean izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, bai eta emandako erantzunen laburpen txiki bat ere. - Zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa. Dokumentazio horretan, erabiltzailearen datuak, hileko ordu-kopurua eta erabiltzaile bakoitzaren guztizko zenbatekoa, BEZaren zenbatekoa banakatuta. URTEAN BEHIN: • Enpresa esleipendunak etxeetan ematen duen zerbitzu bakoitzaren balorazioa egin beharko du, gutxienez, bi aldiz urtean, seihileko bakoitzean. • Zerbitzuaren urteko memoria, honako informazio honekin: - Onuradun kopurua genero, adin eta mendekotasun mailaren arabera sailkatuta. - Emandako ordu kopurua zerbitzu modalitateagatik (arreta pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunagatik sailkatuta. - Zerbitzua euskaraz jasotzea eskatu duen onuradun kopurua. - Zerbitzua euskaraz jasotzea eskatu duten onuradunetatik, zenbatek jaso duten euskaraz. - Zerbitzuaren kudeaketan izandako gorabehera guztiak taldeka sailkatuta. - Kasu berriak - Bajak, horien arrazoiarekin. - Eman ez diren orduak ez ematearen azalpena.		- Modificaciones de asignación de la persona trabajadora, producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos…. - Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista. - Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios. - Relación de todas la quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. - Presentará la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuaria, número de horas mensuales y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA. ANUALMENTE: • La empresa adjudicataria deberá realizar al menos dos veces al año, en cada semestre, la valoración del servicio en los domicilios donde se presta. • 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. - Nº de personas beneficiarias que han solicitado el servicio en euskera. - Nº de personas beneficiarias que, habiendo solicitado el servicio en euskera, lo hayan recibido efectivamente en esa lengua. - Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos. - Nuevos casos - Bajas, con detalle de los motivos. - Aclaración de las horas no prestadas.

- Zerbitzuen intentsitatean izandako aldaketak.	- Modificaciones en la intensidad de los servicios
- Langileetan izandako aldaketak: arrazoia zehaztuta.	- Cambios de personal: con detalle de los motivos
- Ordutegi aldaketak.	- Cambios horarios
- Eta abar.	- Etc.
- Zerbitzuan gertatutako gorabeherei buruzko informazioa: istripuak, jazarpenak, etab., eta baita emandako erantzuna ere.	- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
- Absentismoari buruzko datu arrazoituak.	- Datos razonados sobre absentismo.
- Urtean izandako kexa, iradokizun eta esker onei buruzko informazioa.	- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
- Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak, besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta udal teknikari arduradunari egindako gogobetetze inkesten emaitzak.	- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.
- Hobekuntza tarteei buruzko proposamenak.	- Propuestas de espacios de mejora.
- Langileekin egindako bilera kopurua.	- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.
- Kasuen jarraipena egiteko langileekin egindako bilera kopurua eta deskripzioa.	- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
- Udal ordezkariekin egindako bilera kopurua.	- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
- Kasuak jarraitzeko egindako bisita kopurua.	- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.
- Urte osoan egindako prestakuntza saioen deskribapena.	- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
- Zerbitzua hobetzeko urtean zehar egindako ekarpen berrien deskribapena.	- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.
- Udal teknikariaren iritziz urteko jardunarekin lotuta interesgarria izan daiteken beste edozein informazio.	- Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.
- Urteko kontu-ikuskatzea egiten duen enpresak zehaztuko dokumentazioa.	- Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.
- Urteko balantze ekonomikoa.	- Balance Económico anual.
- Enpresek aurreikusi beharko dute gailu oso azkarrak izatea Udalak eskatzen dituen datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu proposatutako zerbitzuari buruz egoki iritzitako kontrolak egin ahal izateko. Udalak proposatuta kontrol sistema berriak jarri	- 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

behar badira, egokitzeko behar besteko denbora izango du enpresak.	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.
- Gailu eta sistema horiek nahitaez izan behar dira bateragarriak Udalak eduki ditzakeenekin (informatikoak zein beste izaera batzuetakoak).	- Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.
- Etxeko laguntza zerbitzuen teknikari arduradunak esleipendunaren arduradunekin aldizkako bilerak egitea eta beste jarraipen sistema batzuk sustatuko ditu kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa jasotzeko eta jardunak koordinatzeko.	- El personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.
- Esleipendunak etengabeko prestakuntza bermatuko die etxeko langileei birziklapen profesionalerako ikastaroen bidez.	- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a los/as auxiliares domiciliarios/as, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional.
• Kontratatutako zerbitzuak etengabe ikuskatu eta zainduko dituzte udalek, eta, egoki iritzitakoan, edozein unetan eta tokitan berraztertu ahal izango dituzte langileak eta materialak.	• Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de las administraciones municipales, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar.
• Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, udalek, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.	• El personal encargado de la inspección, y los propios ayuntamientos 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 requerida.
7.- ANTOLAKETA	**7.- ORGANIZACIÓN**
7.1- GIZARTE ZERBITZUETAKO ARLOEN ESKUMENAK.	**7.1- COMPETENCIAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SOCIALES**
Udal bakoitzeko gizarte zerbitzuek, honako eskumen hauek dituzte Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:	El Departamento de Servicios Sociales de cada municipio ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

• Udalerri bakoitzean dauden emakume eta gizonen beharrizanak detektatzea. • Etxez etxeko laguntza programa arautzea. • Zerbitzua finantzatzeko baliabideak kudeatzea. • Oraindik zerbitzuko onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea. • Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea. • Zerbitzua jasotzeko eskabideak erabakitzea eta prestazioak esleitzea. • Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea. • Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakiak hartzea. Horien berri eman beharko zaie onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari. • Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea, eta dagokion fakturazioa egitea. • Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. • Etxez etxeko langilea aldatzeko eskatzea, betiere, udal bakoitzeko gizarte zerbitzuetako teknikariek zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezko ikusten badute. • Erakunde esleipendunari, zerbitzuaren edozein aldaketa, murrizketa edo handitzearen berri ematea, baita ere zerbitzua eteten bada, uko egiten bazaio edo baja eman. • Enpresa esleipendunak zerbitzurako planifikatutako ordu banaketa onartzea edo baztertzea. Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, eman edo eskuordetu gizarte zerbitzuen arloa ez den beste erakunde bati. **7.2.- <u>ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK</u>** <u>Enpresako langileriari dagokionez.</u>		• Detectar las necesidades de mujeres y hombres existentes en cada término municipal. • Reglamentarlo. • Gestionar los recursos existentes para su financiación. • Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio. • 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 del servicio. • Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable del servicio. • Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente. • Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. • Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de los servicios sociales de cada municipio lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. • Comunicar a la entidad adjudicataria cualquier modificación, reducción o ampliación del servicio. Así como la comunicación en cuanto a, suspensión, renuncia y baja del servicio. • Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente de los departamentos de servicios sociales. **7.2.- <u>OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA</u>** <u>En relación al personal de la empresa.</u>

Enpresa esleipendunak behar adina langile jarriko ditu zerbitzua egoki emateko, eta langile horien mendekotasun-harremanaren ondoriozko kostu guztiak bere gain hartuko ditu. Langileek ez dute inola ere administrazio edo lan loturarik izango udalekin, eta udalak salbuetsita gelditu dira enpresaren eta langileen arteko harremanetatik erator daitekeen edozein erantzukizunetik. Enpresa kontratistako profesional eta langile guztiek gizarte zerbitzuetako arloko prestakuntza eta ikasketa-agiriak izan beharko dituzte, indarrean dagoen legeriak ezarritakoaren arabera. Enpresa kontratista arduratuko da alderdi profesionalean eta teknikoan zerbitzua eman behar duten langileak prestatzeaz (arloko prestakuntza eta euskarari dagokiona, sentsibilizazioak, protokoloak, eta abar). **Koordinatzailea.** Hona hemen koordinatzailearen betebeharrak: • Eskaerak eta Gizarte Zerbitzuetako teknikariek egindako proposamenak jaso eta baloratzea. • Etxez etxeko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea. • Ordezkapenak antolatu eta kudeatzea. • Zerbitzu bakoitzerako langileak izendatzea, udaletako teknikarien aginpideei jarraiki (artatze lan zuzenak egingo dituzten langileen ezaugarriak, ordutegiak eta egitekoak). • Etxez etxeko langilearentzat zerbitzu berria den guztietan enpresako koordinatzaileak etxera lagunduko dio eta aurkezpena egingo du. • Gizarte zerbitzuetako teknikariekin izan beharreko harremanak errazte aldera, esleipendunak zerbitzua ematen duen ordu guztietan martxan izan beharko du posta elektroniko eta telefono zerbitzu operatibo bat zerbitzua hasteko		La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio. Asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con los ayuntamientos, quedando éstos exonerados de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. Todas las personas profesionales y trabajadores de la empresa contratista deberán de contar con la formación y títulos correspondientes en esa materia según marque la legislación vigente. La empresa contratista será la encargada de formar al personal que ha de prestar el servicio en el ámbito profesional y técnico (formación propia del sector, así como de euskera; sensibilizaciones; protocolos; etc.). **Coordinadora del servicio.** Serán funciones de esta persona coordinadora: • Recogida y valoración de las solicitudes y propuestas realizadas por el personal técnico de Servicios Sociales. • Organizar y coordinar los horarios de las/las auxiliares domiciliarios/as. • Planificación y gestión de las sustituciones. • Adscripción concreta de los servicios de acuerdo a las directrices de los técnicos municipales (perfil de las personas de atención directa, horarios, tareas). • La persona coordinadora de la empresa realizará la presentación en aquellos domicilios en que la auxiliar domiciliaria es la primera vez que acude a realizar el servicio. • Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico de los departamentos de servicios sociales, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de

eguneroko jakinarazpenetarako (etxez etxeko langileei izendatutako kasuak, zerbitzuko bajak eta etenak eta intzidentziak).		prestación del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio (asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias).
• Koordinatzailea aurkitzeko moduan egon beharko da zerbitzua ematen den ordu guztietan, komunikazioa bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez.		• La coordinadora deberá de estar, disponible en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.
• Zuzeneko harremana izatea etxez etxeko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu beharreko jarraibideak ezarriko ditu.		• Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado.
• Etxez etxeko langileei laguntza ematea, koordinatzea, eta beraien lana gainbegiratzea behar duten guztietan, egunero, astero edota hilabetero.		• Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias siempre que lo necesiten; a diario, semanal, y/ o mensualmente.
• Udal bakoitzeko gizarte zerbitzuetako arloak eskubidea izango du esleipendunari langileak ordezkatzeko eskatu ahal izateko, Arloaren iritziz eta Arloak berak egindako txosten arrazoitu bidez, langilea ordeztu beharra badago bere funtzioak modu profesionalean ez betetzeagatik edo, azken batean, zerbitzuaren betebeharrak ez betetzeagatik. Ordezkapena Gizarte Zerbitzuek zehaztutako epean egin beharko da.		• Los Servicios Sociales de cada Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que, a su juicio y mediante informe motivado y emitido por el Departamento de Servicios Sociales, deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.
• Udal teknikariekin koordinatuta eta harreman zuzena mantenduz, aldian-aldian kasu bakoitza berrikustea eta dagozkion aldaketak egitea.		• En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes manteniendo un contacto directo.
• Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea.		• Supervisar en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.
Etxez etxeko langileak.		**Auxiliares domiciliarias/os.**
Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalek egin ahal izatea bermatuko du esleipendunak, hala eskatzen den kasuetan.		La adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser realizada por profesionales de ambos sexos en los casos en que así se solicite.
Etxez etxeko langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin.		El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda.

Zerbitzua zuzenean emango duten langile guztiek beharrezko titulua izan beharko dute. Etxez etxeko langileen egin beharrak hauek dira: • Zerbitzuko arduradunak izendatutako lanak eta zereginak egitea, eta zerbitzuan ezarritako helburuak betetzen ahalegintzea. • Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari. • Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea. • Kasu bakoitzerako ezarritako ordutegia zorrotz betetzea, eta zerbitzua ematea zaildu edo galarazten duen zerbait gertatzen denean enpresako arduradunei jakinaraztea. • Zerbitzua hobetzeko proposatzen den prestakuntza- eta gainbegiratze-planean parte hartzea. Adingabekoei arreta eskaintzen dieten etxez etxeko langileek Delitugile Sexualen Erregistro Nagusiaren Egiaztagiri negatiboa aurkeztu beharko dute, hori baita, adingabeekin harremanetan lan egiten duten profesional guztiei exijitzen diena indarrean dagoen araudiak. Etxez etxeko langile guztiak behar bezala identifikatuta egongo dira etxeetan bete beharreko eginkizunak egin bitartean. Identifikazio-sistema enpresaren eta udal bakoitzaren artean zehaztuko da. **8.- BERDINTASUN BALDINTZAK** Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Aretxabaletako eta Eskoriatzako Udalek indarrean duten Berdintasun Planetan onartuta dauden genero irizpideak, eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duen martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuan jasotakoak.		Todo el personal que presta el servicio de forma directa deberá tener la titulación correspondiente. Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán: • Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo. • Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio. • Colaborar con la persona responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias. • Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio. • Participar en el plan de formación, y supervisión que se plantea para la mejora del servicio. El personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delitos Sexuales requerido por la legislación vigente para todos/as las profesionales que trabajen en contacto habitual con menores. Todas las personas trabajadoras deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que se acuerde entre la empresa y cada ayuntamiento, durante la realización de las tareas en el domicilio. **8.- REQUISITOS DE IGUALDAD** Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados en el Plan de Igualdad que tengan en vigor los Ayuntamientos de Aretxabaleta y Eskoriatza, y en el Decreto Legislativo 1/2023 de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

Horrela, kontratatutako lana egiteko presente izan beharko da une oro genero ikuspegia:		Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado:
• Kontratua egikaritzean sortzen diren txosten, idatzi, datu bilketa, estatistika eta abarretan genero ikuspegia kontuan izatea.		• Tener en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.
• Oro har, komunikaziorako erabiltzen diren materialetan, honako baldintzak bete beharko dira: hizkuntza modu ez-sexistan erabiltzea; emakumeenganako edozein irudi diskriminatzaile nahiz estereotipo sexista saihestea, eta berdintasun balioak, presentzia orekatua, erantzunkidetasuna eta rol aniztasuna eta genero identitateak jasoko dituen irudia sustatzea (Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko 1/2023 Legegintzako Dekretuan ezarritakoak).		• En general, en todos los materiales que utilicen para la comunicación, tendrán que cumplir las siguientes condiciones: hacer un uso no sexista del lenguaje; evitar cualquier imagen discriminadora y estereotipada de la mujer, y fomentar valores de igualdad, una presencia equilibrada, corresponsabilidad, diversidad de roles y una imagen que recoja la diversidad e identidades de género (siguiendo el Decreto Legislativo 1/2003 para la igualdad de mujeres y hombres).
• Zerbitzua ematerakoan ez da inongo jarrera matxistarik onartuko.		• No se admitirán conductas sexistas en dicho servicio.
Neurriak hartuko dira sexu jazarpena eta sexu ondoriozko laneko jazarpena saihesteko eta gertatzen den kasuetarako esku hartzeko protokolo bat zehaztuta egongo da aurretiaz.		Se adoptarán medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, y en caso de producirse se seguirá el protocolo de intervención que debe estar previamente establecido.
• Proiektu osoan, zeharka, emakumeen eta gizonen egoera, premia, interes, helburu eta arazo desberdinak sartzea, kontuan hartuta batzuen eta besteen aniztasuna, eta batez ere, era askotako diskriminazioa nozitzen duten emakumeen egoera.		• Incluir a lo largo del proyecto y de forma transversal, las diferentes situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemáticas específicas de mujeres y hombres, teniendo en cuenta la diversidad existente en unas y en otros, y en especial, la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple.
9.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK		**9.- OBLIGACIONES LINGÜISTICAS**
9.1.- Zerbitzua emango duten langileen euskara-gaitasuna: Administrazioarekin eta hirugarrenekin harremana duten neurrian, kontratatutako enpresako langileek administrazioak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzak bermatu beharko dituzte, hizkuntza gaitasunei dagokienez; horregatik, eman beharreko zerbitzuen izaera kontutan izanik:		**9.1.- Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio:** En sus relaciones con la administración o terceros, las personas empleadas por la empresa contratada deben garantizar, en lo que a sus competencias lingüísticas se refiere, unas condiciones equivalentes a las que de hecho se exijan a la administración contratante; por ello, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a contratar:

- Enpresa esleipenduneko koordinatzaileak Europako Erreferentzia Markoaren B2 gaitasunaren pareko ahozko maila egiaztatu beharko du. - Etxez etxeko langileen %50ek Europako Erreferentzia Markoaren B2 gaitasunaren pareko ahozko maila izan beharko dute. Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko, honako bi bideak erabili ahal izango dira: -Dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztea, egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa, edo -Udalek erabakitako proba egitea (proba horretan lortutako agiriak ez du inolako baliorik izango esleipen honetatik kanpo). Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute. Subrogazio kasuetan, langileek betetzen ez badute eskatutako hizkuntza-gaitasuna, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko beharrezko neurriak adostuko dira, herritarren eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatze aldera. **9.2.- Hizkuntza ofizialen erabilera herritarrekin:** a) Zerbitzua ematean, bermatu eta erraztu egingo da herritarrek euskaraz arreta jasotzeko eta euskara erabiltzeko duten eskubidea. Hortaz, bada, zerbitzua euskaraz izatea eskatzen duten erabiltzaileei hala eman beharko zaie, ahal den guztietan. b) Idatzizko komunikazioei dagokienez (zerbitzuari buruzko informazioa, araudia, erabiltzaileen eskubideak, inprimakiak, oharrak, jakinarazpenak…) euskaraz edo ele bietan idatziko		- La coordinadora del servicio deberá de acreditar un nivel hablado de euskera equivalente al B2 del Marco Común Europeo de Referencia. - El 50% del personal que preste el servicio de Ayuda Domiciliaria deberá de acreditar un nivel hablado equivalente al B2 del Marco Común Europeo de Referencia. Previamente a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa. La acreditación de dicha competencia podrá hacerse de la siguiente manera: -Mediante la presentación del certificado correspondiente, título o diploma, expedido por una institución pública o centro oficial, o -Tomando parte en las pruebas que con ese objeto se realicen (la acreditación que se obtenga en dichas pruebas carecerá de valor en cualquier otra instancia). Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa. En los casos de subrogación, si el personal no cumple con la competencia lingüística exigida para llevar a cabo el contrato en euskera, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de las personas usuarias. **9.2.- Uso de las lenguas oficiales con la ciudadanía:** a) En la prestación del servicio, se garantizará el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera. Por consiguiente, siempre que ello sea posible, se deberá prestar el servicio en euskera a aquellas personas usuarias que así lo soliciten. b) Respecto a la documentación escrita (información sobre el servicio, normativa, derechos de las personas usuarias, impresos, avisos, notificaciones…), se redactará en euskera o bien en las dos lenguas oficiales. En el caso de que se

dira. Ele bietan egiten diren kasuan, euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, hurrenkera horretan **9.3.- Hizkuntza ofizialen erabilera udalekin:** Enpresak udalekin dituen ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz edo ele bietan izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, fakturak…), izan zerbitzua ematetik sortutakoak (intzidentziak, hileroko dokumentazioa, erabiltzaileen jarraipen txostenak, urteko memoria, gizarte zerbitzuekin bilerak…)		realicen en bilingüe, se redactarán en euskera y castellano, por ese orden. **9.3.- Uso de las lenguas oficiales con los ayuntamientos:** Todas las comunicaciones verbales y escritas entre la empresa y los ayuntamientos se realizarán en euskera o en ambas lenguas, ya sean relaciones administrativas (contrato, facturas…) ya sean derivadas de la prestación del servicio (incidencias, documentación mensual, informes de seguimiento de las personas usuarias, memoria anual, reuniones con los Servicios Sociales…)