IFK/CIF P2006900A
Tel. 943 344034
Luz./Ext. 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

PASAIAKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZU PUBLIKOA EMATEKO BALDINTZA TEKNIKO ZEHATZEN AGIRIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE PASAIA.

1.-HELBURUA

Agiri honen xedea da Pasaiako Udalerrian Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzu Publikoa (ELZ) arautuko duten baldintza teknikoak arautzea, pertsona ardatz duen arreta-eredu bat bermatuz, kalitatezkoa, hurbila, segurua eta eraginkorra.

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 betetzea.

Kontuan izan behar da, kontratazio publikoa arautzen duten lege-xedapenez eta lizitazio-prozesu honetako kontratu-dokumentazio espezifikoaz gain, zerbitzu hau emateko garaian Pasaiako Udalaren etxez etxeko laguntza arautzen duen araudia bete beharko dela.

Ildo horretan, ezartzekoak dira etxez etxeko laguntza zerbitzuaren esparrua arautzekoak diren legezko xedapenak.

1.-OBJETO

El objeto del presente pliego es regular las condiciones técnicas que regirán la prestación del Servicio Público de Ayuda a Domicilio (SAD) en el municipio de Pasaia, garantizando un modelo de atención centrado en la persona, de calidad, próximo, seguro y eficiente.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Ayuda a Domicilio 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 (Art. 22.1.2.) y que su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

Se ha de tener en cuenta que, además de las disposiciones legales que rigen la contratación pública y la documentación contractual específica de este proceso de licitación, la prestación de este servicio está sujeta al Reglamento Municipal que regula la ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pasaia.

En este sentido, también serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2. ARAUDI APLIKAGARRIA:

Zerbitzua lizitazio-prozesuko kontratu-dokumentazioaren arabera emango da, eta, besteak beste, honako lege-xedapen hauen arabera:

- Baldintza teknikoen agiria eta baldintza administratibo zehatzen agiria.
- 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,

2. NORMATIVA APLICABLE:

La prestación del servicio se regirá por la documentación contractual del proceso de licitación, y -entre otras- las siguientes disposiciones legales:

- Pliego de condiciones técnicas particulares y el pliego de condiciones administrativas particulares.
- 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

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

- 64/2004 Dekretua, EAEko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzekoa.
- 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, ELZko zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztapen-irizpide komunei buruzkoa.
- 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina.
- Pasaiako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen Udal Araudia, 2025eko maiatzaren 9ko GAOn argitaratua (86. zk.).
- Zerbitzuaren prestazio kontratua.

Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Decreto 64/2004 sobre derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la CAPV y el régimen de sugerencias y quejas.
- Resolución de 2 de Diciembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAD.
- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres
- Normativa municipal reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de Pasaia, publicada en el BOG nº 86, de 9 de mayo de 2025.
- El contrato de prestación del servicio.

3.- DEFINIZIOA

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, beharrezkoak diren jardueretarako etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestearren.

Eguneroko jarduerak beren kabuz egiteko zailtasunak dituzten pertsonen eta/edo bizikidetza-unitateen beharrei etxean bertan erantzuteko esku-hartze profesionalen multzoa da zerbitzu hau. Zerbitzuaren prestazioak bizikidetzari laguntzeko dira, eta etxean geratzea eta familia- eta komunitate-ingurunearekin lotzea ahalbidetzen dute.

Zerbitzuak modu integratuan heltzen die premia indibidualei eta familiarrei, eta saihestu daitezkeen narriadura-, isolamendu- edo instituzionalizazio-egoerei aurrea hartzen die. Helburua da autonomia sustatzea, erabiltzailearen gaitasunak indartzea eta eguneroko bizitzaren kudeaketan laguntzea,

3.- DEFINICIÓN

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, ofreciendo ayuda en aquellas actividades o tareas para las que requiere apoyo y que le permita desenvolverse en su propio domicilio, y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Este servicio consiste en un conjunto de intervenciones profesionales dirigidas a atender, en el propio hogar, las necesidades de personas y/o unidades convivenciales que presentan dificultades para realizar las actividades cotidianas por sí mismas. Sus prestaciones actúan como apoyo a la convivencia, favoreciendo la permanencia en el domicilio y la vinculación con el entorno familiar y comunitario.

El servicio aborda de forma integrada las necesidades individuales y familiares, previniendo situaciones de deterioro, aislamiento o institucionalización evitable. Su finalidad es estimular la autonomía, reforzar las capacidades de la persona usuaria y acompañarla en la gestión de su vida diaria,

esku-hartze prozesu osoan parte-hartze aktiboa eta familia-erantzunkidetasuna sustatuz.

Prestazio tekniko bat da, langile kualifikatuek garatua eta esku-hartze profesionaleko prozesu baten barruan planifikatua, eta arreta indibidualizatua bermatzen du, pertsona bakoitzari egokitutako arreta-plan baten bidez.

promoviendo la participación activa en todo el proceso de intervención y la corresponsabilidad familiar.

Se trata de una prestación técnica, desarrollada por personal cualificado y planificada dentro de un proceso de intervención profesional, que garantiza una atención individualizada mediante un plan de atención adaptado a cada persona.

4.- HELBURUAK.

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- Narriadura prebenitzea, autonomia pertsonalaren galera mantentzea eta/edo konpentsatzea eta, hala badagokio, hobetzea, laguntza partzial edo osoen bidez, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta norberaren zaintzarako eta eguneroko jardunerako beharrezkoak diren jarduera instrumentalak egin ahal izateko
- 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.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea, haiek baitira beren zaintza- eta bizitza-planaren protagonistak.
- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen premia-egoerak detektatzea, bai eta identifikatu gabeko arrisku-egoerak ere, eta gizarte-zerbitzuen sistemak erantzun koordinatua ematea.
- Erabiltzaileak beren komunitate-ingurunean integratzen laguntzea, isolamendu- eta/edo bazterketa-egoerak saihesteko.

4.- OBJETIVOS.

La Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía personal y, en su caso, mejorarla, mediante apoyos parciales o totales que permitan realizar las actividades básicas de la vida diaria y las actividades instrumentales necesarias para el cuidado personal y el desenvolvimiento cotidiano.
- 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.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias siendo ellas las protagonistas de su plan de cuidado y vida.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios, así como situaciones de riesgo no identificadas, garantizando una respuesta coordinada desde el sistema de servicios sociales.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

- Zainketen gizarte- eta familia-sareari laguntza ematea, erantzunkidetasuna eta garapen pertsonal, laboral eta sozialerako baldintza hobeak erraztuz.
- Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea.
- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- Ordaindu gabeko zainketetan emakumeen eta gizonen artean dagoen aldea murriztea, gizartea zainketa-lana eta genero-berdintasuna onartzen joan dadin.

- Ofrecer apoyo a la red sociofamiliar de cuidados, facilitando la corresponsabilidad y mejores condiciones para su desarrollo personal, laboral y social.
- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Reducir la brecha existente entre mujeres y hombres en la prestación de cuidados no remunerados, contribuyendo al reconocimiento social del trabajo de cuidados y a la igualdad de mujeres y hombres.

5.- ONURADUNAK

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitzeko, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan laguntza-zerbitzua (aldi baterako edo iraunkorra) behar duten pertsonak edo familiak

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera, etxez etxeko laguntza-zerbitzua mendetasun- eta/edo desgaitasun-egoeran dauden pertsonei eta mendetasun-arriskuan daudenei zuzenduta dago.

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

5.- POBLACIÓN BENEFICIARIA.

Con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía o situación de vulnerabilidad, 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 el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y conforme a lo establecido en el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio está dirigido a personas en situación de dependencia y/o discapacidad, 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 en situación de fragilidad que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

hauskortasun egoeran dauden pertsonak.

- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar bezala zaindu ezin dituzten 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 beste norbaiten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren kudeatzailearen (kasuaren erreferentea den gizarte-langilea) iritziaren eta irizpidearen arabera, artatuak izan daitezkeen pertsona eta/edo egoera guztiak, baldin eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunak baimentzen badu, eta zerbitzu horretatik arreta jaso dezakeela balioesten bada.

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

6.- JARDUKETA MOTAK.

Jarduketa hauek sartzen dira zerbitzuan:

1- Elikadurarekin, jantziekin eta etxebizitzaren mantentze-lanekin harremana duten jarduerak:

a) Elikadurarekin loturikoak
- Otorduak antolatzea eta prestatzea, erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne
- Janaria erostea
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

b) Jantziekin loturikoak:
- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea
- Arropa gainbegiratzea
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea
- Arropa erostea
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea

6.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

1- Actividades relacionadas con la alimentación, vestido y mantenimiento de la vivienda:

a) Relacionadas con la alimentación:
- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
- Compra de alimentos
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

b) Relacionadas con el vestido:
- Lavado de ropa en el domicilio
- Colgado de ropa para que se seque
- Repaso de la ropa
- Ordenación y guardado de la ropa
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio
- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados

c) Etxebizitza mantentzearekin lotura dutenak:

- Etxea txukuntzea
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra gainbegiratzea eta ateratzea
- Ez da sartzen garbiketa orokor handirik egitea, hala agintzen duen balorazio teknikoa dagoenean izan ezik
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger elementos utilizados
- Quitar el polvo
- Fregar suelos y pasar la aspiradora
- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Limpiar cuarto de baño
- Limpiar cocina
- Limpiar los cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- No se incluye la realización de grandes limpiezas generales, excepto cuando hay valoración técnica que la prescriba
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

2- Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, toki batetik bestera mugitzea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk:

2- Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas:

a) Mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunerako, gela batetik bestera joateko, eskolarako, garraiorako, eguneko zentroetarako, osasun etxeetara joateko), lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero.

a) 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).

b) Garbitasun pertsonalarekin loturikoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoez baliatuta, beharrik izanez gero; azazkalak moztea, bizarra

b) Relacionadas con la higiene personal:

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de

egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

c) Jatearekin loturikoak:
- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea

d) Jantziekin loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza.
- Eguneroko arropa prestatzea.

3- Jarduera instrumentalak, haien ingurunearekin lotzeko baliagarriak direnak, bereziki komunikatzeko, eta familia ingurunera eta komunitatera hurbiltzeko.

a) Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak.
- Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta bestetara iristen laguntzea.
- Konpainia egitea, paseoak.

b) Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Etxe barruan laguntzea eskariak egiten, gutunak jasotzen, edo gutunen edukia ulertarazten, eta beste.

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

c) Osasunarekin loturikoak

- Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.

- Medikuekin hartutako hitzorduen kontrola eta jarraipena.

d) Zaintzarekin loturikoak.

cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

c) Relacionadas con el comer:
- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los elementos utilizados

d) Relacionadas con el vestido:

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

3- Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse y acceder al entorno familiar y comunitario.

a) Relacionadas con el acceso al entorno comunitario
- Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.
- Acompañamiento, paseos.

b) Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno

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

c) Relacionadas con el mantenimiento de la salud
- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.

- Control y seguimiento de las citas médicas.

d) Relacionadas con la guarda.

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

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

4- Gizarte-akonpainamenduarekin zerikusia duten jarduerak.

Gizarte-akonpainamenduari esker, erabiltzaileak bere egoera azter dezake, bere autonomia pertsonala mantentzeko edo garatzeko eta gizarteratzeko helburuak zehaztu ditzake (gizarteratzeko akonpainamendua), eta, helburu horiek lortzeko, kasuaren kudeatzailearen laguntza izan dezake, zeinak prozesuan zehar akonpainamendua emango dion (arreta- eta bizitza-plana). Akonpainamendu hori hainbat eratakoa izan daiteke:

a) Instrumentala (informazioa, orientazioa eta bitartekaritza, beste sistema batzuetako baliabideetara eta zerbitzuetara iristeko, baita laguntzarako eta harremanetarako gizarte- eta familiarteko sareetara ere –familia, lagunak, komunitatea–.

b) Emozionala (krisi egoeretan kaltea murriztea, egoerari eustea, emozionalki babestea eta orientazioa eskaintzea…).

c) Hezkuntzakoa (trebetasunak eskuratzea eguneroko bizimodurako oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak eta jarduera aurreratuak egiteko; baita gizartean txertatzeko eta jokabideak aldatzeko ere; ...).

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

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrizanen arabera. Erabiltzaileak eskatutako laguntzaren intentsitatea aldatzeko edo murrizteko ibilbideak proposa daitezke.

4- Actividades relacionadas con el acompañamiento social.

El acompañamiento social permite a la persona usuaria analizar su situación, explicitar los objetivos en relación al mantenimiento, o al desarrollo de su autonomía personal y a su integración social (acompañamiento para la inserción), y contar, para alcanzarlos con la gestora de caso que le acompañará a lo largo del proceso (Plan de atención y vida). Este acompañamiento podrá ser:

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

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).

El acompañamiento social puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando la intensidad del acompañamiento requerido.

5- Zaintzailea ez dagoenerako jarduketak

5- Actividades relacionadas con la ausencia de

la persona cuidadora

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

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

6- Beste arreta-modalitate batzuk, osagarriak edo ezohikoak

6- Otras modalidades de atención complementarias o excepcionales

Egoera berezietan ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduketa batzuk egin daitezke, programaren helburuak betetzearren:

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

a) Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.

a) Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.

b) Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, administrazioko beste sail batzuekin elkarlanean.

b) Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con otros departamentos de la administración.

c) Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, kasuaren kudeatzaileak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen arduradunak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

c) Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la gestora de caso, y que sean expresamente autorizadas por la Responsable de Servicios Sociales.

7- Zerbitzutik kanpoko jarduketak

7- Actuaciones excluidas

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

Se consideran actuaciones excluidas del servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes:

a) Etxebizitza berean bizi diren eta, udal-zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera, onuraduntzat jotzen ez diren pertsonei arreta pertsonala ematea.

a) 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.

b) Etxebizitza berean bizi diren eta onuradunak ez diren pertsonen onurarako bakarrik egiten diren jarduketak.

b) Aquellas actuaciones cuya realización únicamente favorezca a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.

c) Osasun-arloko jarduketak, baldin eta jarduketa horiek egiteko langileen berariazko prestakuntza behar izanez gero, hala nola injekzioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzeren eta eskaren tratamenduak, berariazko ezagutzak eskatzen dituzten

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

medikazio-hornidurak eta antzekoak.

d) Etxean konponketak egitea: margotzea, etab.

8. EZAUGARRIAK.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian emango da, Pasaiako udalerrian.

Erabiltzailea familia-errotazioko egoeran egon daitekeela kontuan hartuta, etxeko laguntza etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, betiere Pasaiako udalerrian badaude.

Zerbitzua ematean pertsona ardatz hartzen duen artatze-eredua hartuko da kontuan, eta zaintza-planen bitartez, erabiltzailearekin adostuko dira ordutegia eta zerbitzuaren edukia.

a) Laguntza emateko egunak

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

Jai-egunetan zerbitzua era mugatuan emango da, eta balorazio teknikoak hala zehazten duenean bakarrik. Lehentasuna izango dute familiaren edo gizartearen laguntzarik ez duten pertsonek, baldin eta haien egoera beren edo hirugarrenen osotasunerako arriskutsua izan badaiteke. Ondorio horietarako, jaieguntzat hartuko dira igandeak eta Pasaiako Udalak eta Eusko Jaurlaritzak jaieguntzat ofizialki aitortutako egunak.

b) Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Salbuespen gisa, ezarritako ordutegia 4 orduz luza daiteke gehienez ere egunean, balorazio teknikoaren arabera. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera, beharrezkotzat jotzen bada zainketa osagarriak behar direla edota zainketak aldatu egin behar direla, non eta zainketa horiek

similares.

d) Realización de arreglos en el hogar: pintar, etc.

8. CARACTERÍSTICAS.

El servicio de ayuda a domicilio se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Pasaia.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la asistencia domiciliaria en una o más viviendas, siempre que se hallen dentro del término municipal de Pasaia.

Para la prestación del servicio se tendrá en cuenta el modelo de atención centrado en la persona, y a través del plan de cuidados se acordarán con la persona usuaria el horario y el contenido del servicio.

a) Días de atención

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

En los días festivos se prestará el servicio de forma limitada y únicamente cuando así lo determine la valoración técnica, priorizando a aquellas personas que carezcan de apoyo familiar o social y cuya situación pueda suponer un riesgo para su integridad o la de terceros. A estos efectos, se consideran festivos los domingos y los días declarados oficialmente como tales por el Ayuntamiento de Pasaia y por el Gobierno Vasco.

b) 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. Con carácter excepcional, se podrá ampliar el horario establecido hasta un máximo de 4 horas diarias, en función de la valoración técnica. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o

lagungarriak diren erabiltzailea etxean mantentzeko.

sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

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

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

c) Laguntzaren ordutegiak

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

Salbuespen gisa, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.
- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

c) Horarios de atención

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

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

- 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.

9. ANTOLAKETA

A- Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak.

Etxez etxeko Laguntza programaren garapena dela-eta, Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak hauek dira:

- Zerbitzua arautzea eta udaleko, autonomia erkidegoko eta Estatuko araudi-esparrura egokitzen dela bermatzea..
- Lehen diren baliabideak koordinatzea, finantziazioari begira.
- Zerbitzuarekin lotutako informazioa eta

9. ORGANIZACIÓN

A- Competencias del Departamento de Acción Social.

El Departamento de Acción Social ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domicilio:

- Reglamentar el servicio y garantizar su adecuación al marco normativo municipal, autonómico y estatal.

- Coordinar los recursos existentes para su financiación.

publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.

- Udalerrian dauden beharrak antzematea eta erantzun gabeko eskariari buruzko informazioa biltzea.

- Zerbitzu eskarietan agertzen diren beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Erabiltzailearen diru-ekarpena zehaztea.
- Zerbitzu eskariei buruzko ebazpenak egitea, eta zerbitzuak izendatzea.
- Erakunde esleipendunarekin batera, erabiltzaile bakoitzari dagokion zerbitzuaren arreta-maila, intentsitatea eta ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Kasuaren arduradunaren bidez, jarraian aipatzen den informazioa ematea erakunde esleipendunari:

  - Datu pertsonalak eta erabiltzaileen espediente zenbakia.

  - Altaren, bajaren edo aldi baterako etetearen datak.
  - Zerbitzuaren maiztasunean eta ezarritako zerbitzuen eginkizunetan aldaketak (murrizketak eta zabalkuntzak) egitea.

  - Kasuan kasuko zerbitzuaren orduen batura, maiztasuna eta ordutegi zehatza.

- Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea.

- Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskaera egitea, udaleko langile teknikoak egokitzat jotzen duen guztietan, zerbitzuaren hobe beharrez denean.

- Kontratuaren erakunde esleipendunari ezarritako prezioa ordaintzea.
- Kontratuaren helburua betetzeko behar adina laguntza ematea.

- Supervisar y controlar la información y la publicidad relacionada con el servicio.

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal y recoger información sobre la demanda no atendida.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar conjuntamente con la entidad adjudicataria, el nivel de atención, la intensidad y el horario del servicio que corresponda a cada persona usuaria.
- Asignar y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del caso la siguiente información:

  - Los datos personales y el número de expediente de los/las usuarios/as del mismo.
  - Las fechas de alta, baja o 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.

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

- 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.

- Abonar a la entidad adjudicataria del contrato el precio estipulado.
- Prestar la colaboración necesaria para el

- Erakunde esleipendunari jakinaraztea etxez etxeko zerbitzuari buruzko udal-akordioak, zerbitzuarentzat eragingarriak izan baitaitezke.

- Udaleko langile teknikoak arduratuko dira kontratua gainbegiratzeaz, eta zerbitzua egokia eta eraginkorra izan dadin argibideak emango dituzte.

- Enpresaren erabiltzaileen banakako barruko fitxak ikusteko aukera izatea.
- Udaleko langile teknikoek erakunde esleipendunaren arduradunekin eta/edo beste profesional batzuekin batera, aldian-aldian bilerak antolatuko dituzte, jarraipenerako beste tresna batzuez gain, zerbitzuari buruzko informazio, kudeatze-lan eta antolamenduaren berri izateko, eta jarduketen koordinazio-lana egiteko.

- Oro har, egun indarrean dagoen legeriaren arabera, administrazio kontratatzailearen eskubideez baliatzea, enpresa esleipendunak ematen dituen zerbitzuen ikuskapenari eta zaintzari dagokionez.

Aipatutako eskumenetako bat bera ere ez zaio Gizarte Ekintza Sailekoa ez den beste langileren bati egotziko, ez eskuordetuko, ez emango.

B- Enpresa esleipendunaren betebehar teknikoak.

1- Enpresako langileei dagokienez.

Enpresa esleipendunak beharrezkoak diren giza baliabideak izan beharko ditu, zerbitzua behar besteko langile kualifikatuekin emango dela bermatuz, eta, ahal den guztietan, bi sexuetako profesionalak egongo direla ziurtatuz, erabiltzaileek adierazitako lehentasunari erantzuteko. Langile horiekiko lan-harremanaren ondoriozko kostu guztiak bere gain hartuko ditu, eta langile horiek ez dute izango, inola ere, administrazio- edo lan-loturarik Pasaiako Udalarekin; Udala harreman horretatik eratorritako erantzukizun orotatik

cumplimiento de la prestación objeto del contrato.
- Notificar a la entidad adjudicataria aquellos acuerdos municipales que se produzcan sobre el servicio de Ayuda a Domicilio y puedan afectar a la prestación.
- La inspección del contrato corresponderá al Ayuntamiento, a través de su personal técnico, quien dictará las instrucciones necesarias para la normal y eficaz realización del mismo.
- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.
- Promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los responsables y/o otros profesionales 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.

- En general, ejercer cuantos derechos otorga la legislación vigente a la administración contratante, en orden a la inspección y vigilancia de los servicios prestados con arreglo al contrato con la empresa adjudicataria.

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

B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1- En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios, garantizando la prestación del servicio con personal suficiente y cualificado, y asegurando, siempre que sea posible, la disponibilidad de profesionales de ambos sexos para atender la preferencia expresada por las personas usuarias. Asumirá todos los costes derivados de la relación laboral con dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación administrativa o laboral con el Ayuntamiento de

salbuetsita geratuko da.

Hauek dira behar diren giza baliabideak:

- Teknikari arduraduna: eginkizun hauetarako prestakuntza egokia duen pertsona bat agertuko da:
    - Etxez etxeko laguntzako laguntzaileek egiten duten lana koordinatu eta gainbegiratzea.
    - Ordezkapenen antolamendua eta kudeaketa.
    - Zerbitzuen atxikipen zehatza, udaleko teknikarien aginpideei jarraikiz (artatze-lan zuzenak egingo dituzten lagunen ezaugarriak; ordutegiak; egitekoak).
    - Ahalik eta erarik egokienean haien artean antolatzea zerbitzuak, eta bakoitzari zein etxetara egokitzen zaion zehaztea.
    - Parteak kudeatu eta gorabeheren berri ematea eta Gizarte Ekintza Sailari jakinaraztea.
    - Atxikitako kasuak baloratzea eta gainbegiratzea, haien kalitatea bermatzeko, kontuan hartuta zerbitzuaren kalitateak lotura estua duela pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioarekin.
    - Aldian aldiko harreman zuzena izatea udaleko arduradun teknikoekin.

- Administraziorako eta telefono bidezko arretarako figura: zerbitzuaren eguneroko kudeaketan lagunduko du, eta erabiltzaileei, familiei eta langile laguntzaileei arreta emango die.
- Unean uneko eskaerari erantzuteko behar adina etxez etxeko laguntzaile izatea. Nolanahi ere, eta irizpen teknikoaren arabera, enpresak zerbitzua bermatuko du, eta genero-arrazoiengatik dauden eskaerei erantzungo die.

- Zerbitzua ematen duten langileek baldintza hauek bete behar dituzte:
    - Indarrean diren araudiek une

Pasaia, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad derivada de dicha relación.

Los medios humanos necesarios son los siguientes:

- Técnico/a responsable: figurará una persona con la cualificación suficiente para realizar funciones de:
    - Coordinación y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares de ayuda a domicilio.
    - Planificación y gestión de las sustituciones.
    - Adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del/ de la técnico/a municipal (perfil de personas de atención directa, horarios, tareas).
    - Organización de los servicios y los traslados entre ellos de forma más óptima.

    - Gestión de partes y comunicación de incidencias y trasladarlos al Departamento de Acción Social.
    - Valoración y supervisión de los casos adscritos, de forma que se garantice la calidad del mismo, teniendo en cuenta que la calidad del servicio está intrínsecamente relacionada con la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.
    - Contacto periódico directo con responsables técnicos municipales.

- Figura administrativa y de atención telefónica, que apoyará la gestión diaria del servicio y la atención a personas usuarias, familias y personal auxiliar.

- El equipo de trabajadores y trabajadoras domiciliarias necesario para atender la demanda en cada momento. En todo caso y bajo prescripción técnica la empresa garantizará la prestación del servicio atendiendo a las demandas por razón de género.

- El personal que preste el servicio deberá:

bakoitzean eskatzen dituzten prestakuntza maila eta lanbide egiaztapena izatea..

- Behar bezala identifikatuta egotea, identifikazio profesionaleko txartel ikusgarri baten bidez, lanaldi osoan, eta une oro presentzia eta uniformetasun egokia izatea.

- Zerbitzuaren berezko gaietan hasierako eta etengabeko prestakuntza jasotzea (pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua, etxeko esku-hartzea, tratu duina, konfidentzialtasuna, berdintasuna, euskara, etab.). Enpresak urtero prestakuntza plan bat aurkeztuko dio Udalari, baloratu eta onar dezan, eta ondoren exekuzio txosten bat.

- Enpresa kontratista arduratuko da garatzen dituen lanen eta eginkizunen kalitate teknikoaz eta emandako prestazio eta zerbitzuen kalitateaz. Ildo horretan, gogorarazi nahi da zerbitzuaren kalitateak lotura estua duela pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioarekin.
- **Erakunde esleipendunak bermatu egin beharko du zerbitzua EAEko bi hizkuntza ofizialetan ematea.**

- Euskarari dagokionez, erakunde esleipendunak baldintza administratibo zehatzen agirian jasotako hizkuntza baldintzak beteko ditu.

2- Ekipamendu, material eta euskarri teknikoei dagokienez:

Esleipendun gertatzen den enpresak lokal edo bulego bat jarri beharko du erabiltzaileen eskura, Pasaiako udalerrian, administrazio-eginkizunak betetzeko eta bulego profesionalak eta udaletik kudeatzen diren laguntza teknikoak jasotzen dituen biltegia kokatzeko. Biltegi horrek 25 m2-ko gutxieneko azalera izango du. Hori guztia kontratua gauzatzen hastean egiaztatuko da.

- Estar en posesión del nivel formativo y de la acreditación profesional exigidos en cada momento por la normativa vigente.
- Estar debidamente identificado mediante tarjeta visible de identificación profesional durante toda la jornada, y mantener en todo momento una presencia y uniformidad adecuadas.
- Recibir la formación inicial y continua necesaria en materias propias del servicio (modelo de atención centrada en la persona, intervención domiciliaria, trato digno, confidencialidad, igualdad, euskera, etc.). La empresa presentará anualmente al Ayuntamiento un plan de formación para su valoración y aprobación, y posteriormente un informe de ejecución.

- La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. En este sentido, se recuerda que la calidad del servicio está intrínsecamente relacionada con la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.
- **La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la CAPV.**
- Con respecto al euskera la entidad adjudicataria deberá cumplir con los requisitos lingüísticos que se recogen en el pliego de condiciones administrativas particulares.

2- En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:

La empresa que resulte adjudicataria deberá poner a disposición de las personas usuarias, un local u oficina en el municipio de Pasaia en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos profesionales y el almacén donde se recojan las ayudas técnicas que se gestionan desde el ayuntamiento. Este almacén tendrá una superficie mínima de 25 m^2 Todo ello se verificará al inicio de la ejecución del contrato.

Aurrez aurreko arreta zerbitzua eskainiko du, gutxienez, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 14:30era, horren bidez zerbitzuaren langileak artatu eta udal teknikariekin harreman arina eta egokia bermatze aldera, hala nola, erabiltzaileekin eta horien familiartekoekin komunikazio eta harreman zuzen eta pertsonala bermatzeko.

La atención presencial en la misma será de lunes a viernes de 8:00 a 14:30, con el fin de atender al personal auxiliar del servicio, de mantener una relación fluida y adecuada con las técnicos municipales, así como para garantizar la comunicación y el contacto directo y personal con las personas usuarias del servicio y los familiares de los mismos.

Enpresa esleipendunak behar adina ekipo eta programa informatiko izan beharko ditu, zerbitzuaren kudeaketa egokia bermatzeko eta Gizarte Ekintza Sailak behar duen informazioa eskura dezan.

La empresa adjudicataria deberá disponer de equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una gestión adecuada del servicio y permitan el acceso del Departamento de Acción Social a la información necesaria.

Enpresa esleipendunak komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak izan behar ditu (telefono finkoak eta mugikorrak, posta elektronikoa, etab.). Eta baliabide horiek, era berean, zerbitzuaren estaldura egokia eta gorabeheren arreta bermatuko dituzte.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de medios técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, correo electrónico, etc.), que asimismo garanticen una adecuada cobertura del servicio y la atención a incidencias.

Enpresa esleipendunak zerbitzua ematen ari den bitartean gerta litezkeen larrialdiko edo estualdiko egoera guzti-guztien berri eman beharko dio kasuaren arduradunari.

La empresa adjudicataria deberá comunicar todas las situaciones de urgencia/emergencia que se puedan generar durante la prestación del servicio a la persona responsable del caso.

Etxez etxeko laguntzailearen eginkizunak betetzen dituzten langileek honako hauek izan beharko dituzte:

El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de:

- Zerbitzuaren izaerari egokitutako arropa eta oinetako egokiak, erabilera profesionalekoak.
- Norbera babesteko ekipoak (NBEak), eta beren eta erabiltzaileen segurtasuna bermatzeko behar den gainerako materiala (eskularruak, maskarak, etab.).

- Ropa y calzado adecuados a la naturaleza del servicio, de uso profesional.
- Equipos de protección individual (EPIs) y demás material necesario (guantes, mascarillas, etc.) que garanticen su seguridad y la de las personas usuarias.

Aipatutako materialez gain, zerbitzua emango duen erakundeak erabiltzaileak arretaz artatzeko beharrezkotzat jotzen duen materiala izango du eskura.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención las personas usuarias de la entidad prestataria.

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua ematen duen erakundeak jarraian aipatzen diren agiri eta euskarriak izango ditu, eta Gizarte Ekintza Sailak uneoro izango du horiek eskuratzeko eskubidea.

La entidad prestataria de la ayuda a domicilio debe disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento de Acción Social tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Fitxategi bat, bertan erregistra daitezen banan-banan etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta teknikoak:
    - Identifikazioa.
    - Espediente-zenbakia.
    - Eskaera-data.
    - Zerbitzua ematen hasten den eguneko data.
    - Zerbitzu mota.
    - Zerbitzuko eginkizunak zein intentsitaterekin ematen diren.
    - Zerbitzua ematean gertatzen diren aldaketak.
    - Zerbitzua ematean gertatzen diren jazoerak.
    - Erabiltzailearen egoeraren aldaketa.
    - Kasuaren udaleko arduradunei egindako komunikazioak.
    - Egindako jarraipenak.
    - Zerbitzuaren amaieraren data.

- Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la Ayuda a Domicilio:
    - Identificación.
    - Número de expediente.
    - Fecha de solicitud.
    - Fecha de inicio de la prestación del servicios.
    - Prestación del servicio.
    - Intensidad de las tareas que componen el contenido del servicio.
    - Modificaciones producidas en la prestación del servicios.
    - Incidencias producidas en la prestación del servicios.
    - Cambios en la situación de las personas usuarias
    - Comunicaciones realizadas al personal municipal responsable del caso.
    - Seguimientos realizados
    - Fecha finalización de la prestación.

- Iradokizunen liburua.
- Erreklamazioen liburua.
- Ahoz eta idatziz egokitutako informatika-euskarriak, hizkuntza errazean jarriak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertzeko modukoak, betiere, erabiltzaileari informazioa emateko eskubidea bermatze aldera.
- Barruko informazioa (gertakariak, ordutegiaren kontrola, jarduerak, eta abar.) zabaltzeko dokumentuak.

- Un libro de sugerencias.
- Un libro de reclamaciones
- Soportes informativos adaptados 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 a la persona usuaria.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividades, etc.).

- Prozeduren fitxa bat, bertan zehazten direla arreta zuzeneko eredu zehatzak, prozedurak eta etxez etxeko laguntza egokia emateko jarduteko moduak.

- Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda a Domicilio.

- Jardunbide Egokien Eskuliburua, esku hartzeko eredu egokiekin eta kalitate-irizpideekin.

- Un Manual de Buenas Prácticas, con modelos de intervención adecuados y criterios de calidad.

- Jarduera-protokoloen gutxieneko multzo bat, zerbitzua ematen den bitartean gerta daitezkeen egoerei erantzuteko, besteak beste:
    - Laneko arriskuen prebentzioa.

- Un conjunto mínimo de protocolos de actuación para responder ante distintas situaciones que pueden ocurrir durante la ejecución del servicio, entre otros:
    - Prevención de riesgos laborales.

- Laneko istripuetan nola jokatu.
- Arreta pertsonaleko kasuetan esku hartzea.
- Etxeko lanetan esku hartzea.

- Arreta psikosozialeko kasuetarako protokoloa.
- Onuradunaren eta langilearen arteko gatazkak kudeatzeko protokoloa.
- Erabiltzaileak atea irekitzen ez duenean jarduteko protokoloa.

- Zerbitzua ematen ari den bitartean heriotza gertatuz gero jarraitu beharreko protokoloa.
- Sendagaiak emateko protokoloa.

- Langilearen laneko jazarpenaren, sexu-jazarpenaren edo sexu-erasoaren aurrean jarduteko protokoloa.
- Kexa eta iradokizunen kudeaketa.
- Datuen babesaren bermea.

3- Zerbitzua emateari dagokionez:

Irizpide hauek betetzea ezinbestekoa da:

3.1. Gertutasuna: laguntzaileari zerbitzua esleitzen zaionean, ahaleginak egingo dira etxebizitzetarako joan-etorriak urruti egon ez daitezen. Hala eta guztiz ere, zerbitzuen arteko joan-etorrietako denbora ez da sartuta egongo udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko estimatu duten denboraren barruan. **Alegia, erreferentziazkoa den ordubeteko denbora-unitatea zerbitzua emateko erabiliko da oso-osorik. Adibidez: ordubeteko zerbitzuak, aurreko edo ondorengo zerbitzuetarako denborarik kendu gabe.**

3.2. Txandaketa: ahaleginak egingo dira erabiltzaileari izendatutako laguntzailea ez aldatzeko; eta, halaber, zerbitzua ematen den ordutegian ahalik eta aldaketarik txikienak egiteko. Udal teknikari arduradunak jakinarazi, arrazoitu eta baimendu egin beharko ditu erakundearen aldaketa-proposamen guztiak.

3.3. Isilpekotasuna: antolamenduari eta alderdi

- Actuación ante accidentes laborales.
- Intervención en casos de atención personal.
- Intervención en tareas del hogar.

- Protocolo para casos de atención psicosocial.
- Protocolo de gestión de conflictos entre la persona beneficiaria y la trabajadora.
- Protocolo de actuación ante situaciones en las que la persona usuaria no abre la puerta.
- Protocolo de actuación en caso de fallecimiento durante la prestación del servicio.
- Protocolo para administración de medicamentos.
- Protocolo de actuación ante acoso laboral, acoso sexual o agresión sexual a la persona trabajadora.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Garantía de la protección de datos.

3- En relación a la prestación del servicio:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

3.1. Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible. En todo caso, los desplazamientos entre servicios no están incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. **Es decir, que la unidad de tiempo de referencia deberá dedicarse íntegramente a la prestación del servicio. Ejemplo: servicios de 1 hora, 1 hora en la prestación del servicio sin que se pueda descontarse ningún tiempo de traslado para servicios anteriores o posteriores.**

3.2. 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 servicio. Cualquier propuesta de cambio por parte de la entidad deberá ser comunicada, motivada y autorizada por el/la técnico/a municipal responsable.

3.3. Confidencialidad: la entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y

teknikoei dagokienez, enpresa esleipendunak neurriak hartuko ditu erabiltzaileei buruzko isilpekotasuna eta intimitatea bermatzeko.

3.4. Intimitatea: oro har, erakunde esleipenduneko etxez etxeko laguntzaileak edo enplegatu profesionalak ezin izango dira erabiltzailearen etxebizitzan sartu etxeko titularraren baimenik gabe.

3.5. Egokitasuna: laguntzailea izendatzen denean, egiaztatu egin beharko da erabiltzailearen eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik. Erabiltzaileak laguntzailea zein generotakoa nahi duen, kasu egingo zaio horri.

3.6. Pertsonalizazioa: zerbitzu bakoitza pertsonalizatu egin beharko da, pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioaren arabera.

4.- Zerbitzua abian jartzeari dagokionez:

4.1. Zerbitzuen hasiera.

Etxean bisita egingo dute kasuaren udal arduradunak eta enpresako teknikari arduradunak, erabiltzailearekin eta/edo familiarekin batera balora dezaten erabiltzaileak zein behar duen, eta lanketa bat egin dezaten eginkizun, ordutegi, erabiltzailearen nahi, maiztasun eta gainerako gaiei buruz.

Etxean bisita egin eta gero, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko altaren eskaera jasoko du, eta bertan zehaztuko dira eginkizunak, denboraldiak, ordutegiak eta gainerako informazio eta datuak, zerbitzuari alta emateko eta laguntzailerik egokiena izendatzeko.

Alta emateko agindua jasotzen duenetik 7 egunetara eman beharko du alta erakunde esleipendunak. Kasuak larriak direnean, 24 ordutan emango du alta.

Hasieran, beharrezkoa denean, gizarte langilearen iritziz kasu konplexuetan edo

organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

3.4. Intimidad: Como norma general los/as auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro /a empleado/a profesional de la entidad adjudicataria no podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin autorización del/la titular del mismo.

3.5. Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar. Asimismo, se atenderá a la preferencia de género del auxiliar por parte de la persona usuaria.

3.6. Personalización: cada servicio deberá ser personalizado en función de la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.

4.-En relación a la puesta en marcha del servicio:

4.1. Inicio del servicio:

Se realizará una visita domiciliaria conjunta entre el/la responsable de caso del Ayuntamiento y el/la técnico/a responsable de la empresa, para poder valorar y acordar con la usuario/a y/o familia la necesidad, las tareas, los horarios, el deseo de la persona, la intensidad ,etc.

Tras la visita domiciliaria, la empresa adjudicataria recibirá la solicitud del alta de la prestación donde se especificarán las tareas, periodos, horarios y todo tipo de información, y datos necesarios para realizar el alta y asignación del servicio a la auxiliar más adecuada.

La entidad adjudicataria estará obligada a dar el alta en 7 días hábiles desde la recepción del orden de alta. En los casos considerados urgentes estará obligada a dar el alta a las 24 horas.

En el inicio se garantizará, cuando sea necesario, un acompañamiento inicial al nuevo personal auxiliar en casos complejos o de

ordezkapen garrantzitsuetan hasierako laguntza emango zaie langile laguntzaile berriei.

4.2. Zerbitzuen jarraipena.

Zerbitzuaren enpresa esleipendunak zerbitzu bakoitzaren jarraipen estua egin beharko du, besteak beste, agiri tekniko honen 3. atalean jasotako irizpideak betetzen direla bermatzeko. Gainera, Gizarte Ekintza Sailaren eta enpresa esleipendunaren artean etengabeko komunikazio eta koordinaziorako ildo bat ezarriko da, jarraipen horren itzulketa egiteko.

Ildo beretik, enpresak jarraipen hori dagokion aplikazio informatikora irauliko du. Aplikazio horretara Gizarte Ekintza Sailak edozein unetan jo ahal izango du.

5.- Kontrola eta ebaluazioa

Pasaiako Udalak, Gizarte Ekintza Sailaren bitartez, Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua zuzendu, ikuskatu, gainbegiratu eta ebaluatuko du etengabe. Entitate esleipendunak une oro eman beharko du beharrezkoa den informazioa, eta aktiboki lagundu beharko du prestazioaren kalitatea ziurtatzeko.

5.1. Enpresa esleipendunaren nahitaezko komunikazioak

Erakunde esleipendunak Gizarte Ekintza Sailari jakinarazi beharko dio ondoren zehazten den informazioa, behar bezala egiaztatuta eta adierazitako epeetan:

A) Unean uneko komunikazioak

Jakiten direnetik 12 ordu balioduneko epean, gehienez, honako hauek jakinaraziko dira:

- Zerbitzua ematea erabat edo partzialki aldatzen duten gorabeherak.
- Etxeko arretan premiazko aldaketak eskatzen dituzten egoerak.
- Erabiltzailea, haren ingurunea edo

sustituciones relevantes, a criterio del/de la trabajador/a social.

4.2. Seguimiento de los servicios:

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar un seguimiento estrecho de cada uno de los servicios para garantizar, entre otras cuestiones, el cumplimiento de los criterios recogidos en el apartado 3 de este pliego técnico. Además, se establecerá una linea de comunicación y coordinación continua entre el Departamento de Acción Social y la empresa adjudicataria para realizar una devolución de dicho seguimiento.

En este mismo sentido, la empresa volcará dicho seguimiento en la aplicación informática correspondiente a la que tendrá acceso en todo momento el Departamento de Acción Social.

5.-Control y evaluación

El Ayuntamiento de Pasaia, a través del Departamento de Acción Social, ejercerá de manera permanente la dirección, inspección, supervisión y evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio. La entidad adjudicataria deberá facilitar en todo momento la información necesaria y colaborar activamente para asegurar la calidad de la prestación.

5.1. Comunicaciones obligatorias de la empresa adjudicataria

La entidad adjudicataria deberá comunicar al Departamento de Acción Social la información que se detalla a continuación, debidamente acreditada y en los plazos indicados:

A) Comunicaciones puntuales

Se comunicarán en un plazo máximo de 12 horas hábiles desde su conocimiento:

- Incidencias que alteren total o parcialmente la prestación del servicio.
- Situaciones que requieran cambios urgentes en la atención domiciliaria.
- Cualquier hecho que suponga riesgo para la persona usuaria, su entorno o el

laguntzaileak arriskuan jar ditzakeen edozein gertakari.
- Berehala jakinaraziko dira gorabehera larriak edo erabiltzailearen segurtasunean edo ongizatean zuzeneko eragina dutenak.

B) Eguneroko jakinarazpenak (hurrengo 24 orduetan)

- Kasu berriei esleitutako laguntzaileak identifikatzea (altak).
- Aldaketak langileen esleipenean (laneko bajak, oporrak, ordezkapenak, gatazkak, uko egiteak, barne-berrantolaketa).
- Ezusteko ordutegi-aldaketak ezarrita dauden zerbitzuetan.
- Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.
- Aldaketa garrantzitsuak erabiltzailearen egoera pertsonalean, familiakoan edo bizikidetzakoan.
- Erabiltzaileen eta laguntzaileen arteko gatazkak.

C) Hilean behingo jakinarazpenak

(hurrengo hilaren 10a baino lehen)

1. Fakturazio-dokumentazioa:

- Erabiltzaile bakoitzeko emandako orduak eta zerbitzu-motaren arabera.
- Hileko zenbatekoa erabiltzaile bakoitzeko.
- BEZaren banakapena.

2. Langileen lan-dokumentazioa:

- Langileen kontratuak (mota, lanaldia, alta-data).
- Zerbitzuari atxikitako langileen RNT agiria.

3. Hileko kudeaketa-txostena, honako hauek jasoko dituena:

- Kexen, erreklamazioen, iradokizunen eta gorabeheren zerrenda.
- Emandako erantzunen laburpena.
- Zerbitzuaren antolaketan antzemandako zailtasunak.

personal auxiliar.
- Se comunicarán de inmediato las incidencias graves o de repercusión directa en la seguridad o bienestar de la persona usuaria.

B) Comunicaciones diarias (dentro de las 24 horas siguientes)

- Identificación de las personas auxiliares asignadas a nuevos casos (altas).
- Modificaciones en la asignación de personal (bajas laborales, vacaciones, sustituciones, conflictos, renuncias, reorganización interna).
- Cambios imprevistos de horario en servicios ya establecidos.
- Incidencias ocurridas durante la prestación del servicio.
- Cambios relevantes en la situación personal, familiar o convivencial de la persona usuaria.
- Conflictos entre personas usuarias y auxiliares.

C) Comunicaciones mensuales

(antes del día 10 del mes siguiente)

1. Documentación de facturación:

- Horas prestadas por persona usuaria y por tipo de servicio.
- Importe mensual por usuaria/o.

- Desglose del IVA.

2.Documentación laboral del personal:

- Contratos del personal trabajador (tipo, jornada, fecha de alta).
- RNT del personal adscrito al servicio.

3.Informe mensual de gestión, que incluirá:

- Relación de quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias.
- Resumen de las respuestas dadas.
- Dificultades detectadas en la organización del servicio.

D) Sei hilean behingo komunikazioak

Etxeko bisiten txostena, honako hauek jasoko dituena:

- Bisitatutako helbidea eta data.
- Kasu bakoitzaren egungo egoera.
- Balorazio teknikoa.
- Zerbitzua aldatzeko edo hobetzeko proposamenak.

E) Urtean behingo jakinarazpenak

(urte bakoitzeko lehen bi hilabeteetan)

Zerbitzuaren urteko memoria, gutxienez honako hauek jasoko dituena:

- Onuradunen kopurua (adinaren, generoaren eta mendekotasun- edo hauskortasun-egoeraren arabera).
- Emandako orduak guztira, jarduera motaren arabera sailkatuta.
- Kudeaketako gorabeherak:
  - Altak eta bajak (arrazoiekin).
  - Eman gabeko orduak eta egiaztagiriak.
  - Intentsitate- eta ordutegi-aldaketak.
  - Langile-aldaketak eta horien arrazoiak.

- Laneko istripu-tasa eta arrisku-egoerak.
- Kexak, iradokizunak, eskertzak eta ebazpena.
- Absentismoari buruzko datuak.
- Kalitate-adierazleen emaitzak.
- Gogobetetze-inkesten emaitzak (erabiltzaileak, familiak, laguntzaileak, udal-langileak).
- Laguntzaileei emandako prestakuntza.
- Zerbitzua hobetzeko proposamenak.
- Udalarekin izandako bilerak.
- Etxeko bisiten txosten globala eta jarraipen teknikoa.
- Urtean zehar ezarritako berrikuntzak, jardunbide egokiak edo hobekuntzak.

F) Eskatzen direnean egin beharreko

D) Comunicaciones semestrales

Informe de visitas domiciliarias, que incluirá:

- Fecha y domicilio visitado.
- Situación actual de cada caso.
- Valoración técnica.
- Propuestas de modificación o mejora del servicio.

E) Comunicaciones anuales

(durante los dos primeros meses de cada año)

Memoria anual del servicio, que incluirá como mínimo:

- Número de personas beneficiarias (por edad, género y situación de dependencia o fragilidad).
- Total de horas prestadas, clasificadas por tipo de actividad.
- Incidencias de gestión:
  - Altas y bajas (con motivos).
  - Horas no prestadas y justificantes.
  - Modificaciones de intensidad y horarios.
  - Cambios de personal y motivos.

- Accidentalidad laboral y situaciones de riesgo.
- Quejas, sugerencias, agradecimientos y resolución.
- Datos de absentismo.
- Resultados de los indicadores de calidad.
- Resultados de encuestas de satisfacción (personas usuarias, familias, auxiliares, personal municipal).
- Formación realizada al personal auxiliar.
- Propuestas de mejora del servicio.
- Reuniones mantenidas con el Ayuntamiento.
- Informe global de visitas domiciliarias y seguimiento técnico.
- Innovaciones, buenas prácticas o mejoras implementadas durante el año.

F) Comunicaciones cuando se solicite

komunikazioak

Erakunde esleipendunak edozein unetan eman beharko ditu honako hauek:

- Langileen titulazioa eta prestakuntza egiaztatua.
- Zerbitzuari atxikitako langileen zerrenda osoa eta eguneratua.
- Langileen zerrenda, lan-egoeren arabera:
- Behin betiko bajak (erretiroa, ezintasuna, uko egitea...)
- Aldi baterako bajak (gaixotasun edo istripuagatiko aldi baterako ezintasuna, amatasuna...)
- Oporrak, baimenak, zehapenak, eszedentziak.
- Udalak zerbitzua kontrolatzeko beharrezkoa den beste edozein agiri.

5.2. Informazio-, kontrol- eta ebaluazio-sistemak

Erakunde esleipendunak zerbitzu teknikoek eskatutako zerbitzuekin lotutako txosten eta datu guztiak prestatu beharko ditu etxeko laguntza-zerbitzuari dagokionez.

Gainera, ordutegia kontrolatzeko sistema bat ezarriko du, laguntzaile bakoitzak lan egindako egunak eta orduak (sarrerak eta irteerak) modu erraz eta fidagarrian ezagutu ahal izateko, eta Udalaren esku jarriko du hala eskatzen denean.

Era berean, esleipendunak kalitate-adierazleen sistema bat ezarriko du, eta, gutxienez, urtean behin:

- Gogobetetasun-inkestak egingo dizkie erabiltzaileei eta, hala dagokionean, haien senideei.
- Inkestak egingo dizkie laguntzaileei beren jarduerari eta zerbitzua emateko baldintzei buruz.
- Zerbitzuaren udal-arduradunaren balorazioa jasoko du.

Erabiltzaileentzako eta familientzako inkesta-ereduak Udalarekin adostuko dira.

C- Zerbitzuaren jarraipen-mahaia

La entidad adjudicataria estará obligada a facilitar, en cualquier momento:

- Titulación y formación acreditada del personal.
- Relación completa y actualizada del personal adscrito al servicio.
- Listado de personal por situaciones laborales:
- Bajas definitivas (jubilación, incapacidad, renuncia…)
- Bajas temporales (IT por enfermedad o accidente, maternidad…)
- Vacaciones, permisos, sanciones, excedencias.
- Cualquier otra documentación necesaria para el control municipal del servicio.

5.2. Sistemas de información, control y evaluación

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos en relación al servicio de ayuda a domicilio.

Además, establecerá un sistema de control horario que permita conocer de forma sencilla y fiable los días y horas (entradas y salidas) en que ha trabajado cada auxiliar, poniéndolo a disposición del Ayuntamiento cuando se requiera.

Asimismo, la adjudicataria implementará un sistema de indicadores de calidad y, al menos una vez al año:

- Realizará encuestas de satisfacción a personas usuarias y, cuando proceda, a sus familiares.
- Realizará encuestas al personal auxiliar sobre su actividad y condiciones de prestación del servicio.
- Recogerá la valoración de la persona responsable municipal del servicio.

Los modelos de encuestas dirigidas a personas usuarias y familias se consensuarán con el Ayuntamiento.

C- Mesa de Seguimiento del Servicio

Zerbitzua emateko kontratu honen esparruan, ezinbestekotzat jotzen da koordinazio-, ebaluazio- eta gainbegiratze-mekanismo eraginkorrak ezartzea, zerbitzuaren funtzionamendu egokia, erabiltzaileentzako arretaren kalitatea eta erakunde esleipendunak bere gain hartutako konpromisoak betetzea bermatzeko.

Horrelako zerbitzuek zuzeneko eragina dutenez kalteberatasun-, hauskortasun-, konplexutasun- eta/edo mendetasun-egoeran dauden pertsonen bizi-kalitatean, funtsezkoa da administrazio kontratatzailearen eta erakunde esleipendunaren arteko lankidetza-kudeaketa ziurtatzea, etengabeko jarraipenean, gardentasunean eta etengabeko hobekuntzan oinarrituta.

1- Jarraipen-mahaiaren helburua:

Zerbitzuaren prestazioa erabiltzaileen behar, interes eta lehentasunak asetzera modu eraginkorrean bideratzen dela bermatzea da Jarraipen Mahaiaren helburu nagusia, erabiltzaileen duintasuna, autonomia eta bizi-proiektua errespetatuz. Pertsona ardatz duen ikuspegi batetik, mahai horren helburua da bermatzea esku-hartze bakoitza modu indibidualizatuan eta erabiltzaile bakoitzaren ezaugarriekin eta baldintzekin koherente izango dela. Era berean, elkarrizketarako gune tekniko eta kolaboratibo gisa eratuko da, gorabeherak aztertzeko, informazio esanguratsua trukatzeko eta arreta etengabe hobetzeko. Gainera, ahalbidetuko da sistematikoki baloratu izatea zerbitzuek benetan zer-nolako eragina duten artatutako pertsonen bizitzan, hobekuntza-arloak identifikatuz eta haien ongizatea eta bizi-kalitatea indartuko duten doikuntzak sustatuz.

2- Jarraipen-mahaiaren osaera:

- Gizarte Ekintza Saila:
  - Gizarte Ekintza Saileko arduradun politikoa.
  - Gizarte Ekintza Saileko arduradun teknikoa.
  - Gizarte Ekintza Saileko bi gizarte langile.

En el marco del presente contrato para la prestación de servicio, se considera imprescindible establecer mecanismos eficaces de coordinación, evaluación y supervisión que garanticen el correcto funcionamiento del servicio, la calidad en la atención a los usuarios y el cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad adjudicataria.

Dado que este tipo de servicios tienen un impacto directo sobre la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad, fragilidad, complejidad y/o dependencia, resulta fundamental asegurar una gestión colaborativa entre la Administración contratante y la entidad adjudicataria, basada en el seguimiento continuo, la transparencia y la mejora constante.

1- Objetivo de la Mesa de Seguimiento:

El principal objetivo de la Mesa de Seguimiento es garantizar que la prestación del servicio se oriente de forma efectiva a la satisfacción de las necesidades, intereses y preferencias de las personas usuarias, respetando su dignidad, autonomía y proyecto de vida. Desde un enfoque centrado en la persona, esta mesa tiene como finalidad asegurar que cada intervención se realice de forma individualizada y coherente con las características y circunstancias de cada usuario o usuaria. Igualmente, se constituirá como un espacio de diálogo técnico y colaborativo para el análisis de incidencias, el intercambio de información significativa y la mejora continua de la atención. Además, permitirá valorar de manera sistemática el impacto real de los servicios en la vida de las personas atendidas, identificando áreas de mejora y promoviendo ajustes que refuercen su bienestar y calidad de vida.

2- Composición de la Mesa de Seguimiento:

- Departamento de Acción Social:
  - Responsable Político/a del Departamento de Acción Social.
  - Responsable Técnico/a del Departamento de Acción Social.
  - Dos Trabajadoras/es Sociales del Departamento de Acción Social.

- Erakunde esleipenduna:
  - Enpresako arduraduna (erakunde esleipenduna).
  - Zerbitzuko teknikari arduraduna (koordinatzailea).
  - Etxez etxeko laguntzailea. Langileen ordezkaria.

- Entidad Adjudicataria:
  - Responsable de la Empresa (Entidad Adjudicataria).
  - Técnico/a Responsable (Coordinadora) del Servicio.
  - Auxiliar Domiciliaria Representante de las Trabajadoras/es.

3- Bileren maiztasuna:

Jarraipen-bilerak hilean behin edo bi hilean behin egingo dira, zerbitzuaren intentsitatearen eta artatutako erabiltzaile kopuruaren arabera. Bilera horiek presentzialak izango dira, eta honako gai hauek jorratuko dira, besteak beste: zerbitzuaren kalitatea berrikustea eta ebaluatzea, etxez etxeko laguntzaileen prestakuntza-planaren jarraipena egitea, arazoak konpontzea, zerbitzuan doikuntzak eta hobekuntzak egitea, feedbacka eta taldearen parte-hartzea.

3- Frecuencia de Reuniones:

Las reuniones de seguimiento se realizarán de forma mensual o bimensual, dependiendo de la intensidad del servicio y del número de personas usuarias atendidas. Estas reuniones serán presenciales, donde se abordarán entre otras cuestiones: revisión y evaluación de la calidad del servicio, el seguimiento del plan de formación de las auxiliares de ayuda a domicilio, incidencias y resolución de problemas, ajustes y mejoras en el servicio, feedback y participación del equipo.