



EXPEDIENTE nº: AEHEA-ZASAU2026004

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DE LA LICITACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL "SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN ARRATIAKO EGOITZA HEA Y PERSONAS QUE ASISTEN AL CENTRO DE DÍA DE ARRATIAKO EGOITZA HEA"

DESDE EL 01/08/2026
HASTA EL 31/07/2029

**INDICE****PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES**

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO	Página 3
CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS OBLIGATORIOS A PRESTAR	Página 3
CLÁUSULA TERCERA: SERVICIOS NO INCLUIDOS	Página 6
CLÁUSULA CUARTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PERSONAS DEL CENTRO RESIDENCIAL	Página 7
CLÁUSULA QUINTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PERSONAS QUE ASISTEN AL CENTRO DE DÍA	Página 7
CLÁUSULA SEXTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATS/DUE	Página 8
CLÁUSULA SÉPTIMA: CONDICIONES RELATIVAS A LOS MEDIOS PERSONALES	Página 8
CLÁUSULA OCTAVA: CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Página 9
CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDADES	Página 10
CLÁUSULA DÉCIMA: APROBACIÓN	Página 10



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DEL SERVICIO SANITARIO Y ASISTENCIAL A PERSONAS
DEPENDIENTES DE ARRATIAKO EGOITZA-HEA A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO CON PLURALIDAD DE
CRITERIOS**

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del "Servicio sanitario y asistencial a las personas que viven en el Centro ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA y asisten al Centro de Día ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA".

La misión principal de este centro es atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes o temporales, a través de una atención integral centrada en la persona que proporcione apoyos para satisfacer sus necesidades y demandas personales, afectivas, sociales y materiales favoreciendo la convivencia, disfrute de la vida, su autodeterminación, autonomía y participación.

CLÁUSULA SEGUNDA: SERVICIOS OBLIGATORIOS A PRESTAR

La empresa que resulte adjudicataria deberá realizar una serie de tareas que posibiliten una asistencia continuada e integral a las personas que residan en ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA. Las funciones a realizar están encaminadas a asistir a las personas en todas las actividades diarias que no puedan realizar por sí mismas, debido a sus necesidades y aquellos trabajos encaminados a su atención personal y sanitaria.

Los servicios se ofertarán en base a la existencia inicial de 60 personas en el centro residencial, con categoría de Asistidos, y un máximo de 20 personas del servicio del Centro de Día.

Los servicios obligatorios que comprende el presente contrato se definen por las siguientes características:

A. CONTENIDO FUNCIONAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL EN EL "CENTRO RESIDENCIAL"

- La atención integral de las necesidades en las actividades de la vida diaria. Garantizando atención personalizada, continuidad en los cuidados y un acompañamiento emocional constante. Priorizando una escucha activa de las necesidades individuales de cada persona.
- Administración de medicamentos bajo la supervisión del servicio de medicina y enfermería.



- Asistencia al equipo médico o de enfermería.
- Realizar cambios posturales a las personas que lo necesiten.
- Asistir en la movilización y traslado de las personas que lo precisen.
- Proporcionar una adecuada higiene, ingesta e hidratación.
- Vigilar el descanso nocturno, el estado basal y el cumplimiento de las indicaciones médicas y terapéuticas que promueven la salud de las personas que viven en el centro.
- Realizar las camas y mantener ordenada las cajoneras y armarios.
- Atención y cuidado de la ropa de las personas que viven o hacen uso del centro. Guardado de ropa en armarios tras pasar por servicio de lavandería.
- Comunicar a la Dirección y al equipo de enfermería de cuantos signos llamen su atención.
- Recopilar y anotar información básica de las personas que viven en el centro.
- Supervisar el stock de materiales de higiene, asegurando que siempre haya suficientes suministros. Fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios y asegurar una atención organizada y conforme a los protocolos establecidos.
- Colaborar con otros profesionales en actividades de mantenimiento, rehabilitación, recreativas, administrativas, etc. relativas al funcionamiento del "Centro Residencial", así como acompañar a las personas en las actividades, salidas, paseos, gestiones, excursiones, juegos y tiempo libre en general.
- Preparar en los traslados a las personas todos sus efectos personales.
- Procurar la buena administración en el uso de todos los productos a fin de conseguir su mejor rendimiento.
- Poner en conocimiento de la Dirección la entrada de personal extraño en las habitaciones u otras dependencias o cualquier anomalía o falta de objetos que se observe.
- Realizar las tareas propias de Comedor-Oficio poniendo especial cuidado en el manejo de los materiales encomendados.
- Realizar las tareas propias de limpieza que se precisen con urgencia, poniendo especial cuidado en el manejo de materiales y equipamientos encomendados.
- Comunicar a la Dirección las incidencias o anomalías, averías, desordenes observados en el desarrollo de su labor.



- El personal adscrito al servicio deberá tener conocimientos sobre la norma LIBERA-CARE y deberá fomentar el uso de NO SUJECIONES en el Centro.
- Participar en las reuniones del equipo líder, responsable del control de cumplimiento de la norma LIBERA-CARE en el Centro.
- Colaborar con el equipo interdisciplinar en la integración de los familiares de las personas en la vida del centro. Informando y atendiendo (presencial como telefónicamente) a los familiares sobre el estado de la persona.
- Colaborar en la aplicación de técnicas de prevención de posibles riesgos y accidentes, de acuerdo a los protocolos establecidos y a las indicaciones de la persona superior responsable.
- Colaborar en el diseño de los cuidados personales de cada persona. La atención será personalizada y fortalecer así los vínculos entre las personas que viven en el centro y los profesionales.
- Acompañamiento y apoyo emocional: Establecer una relación de confianza con la persona y su entorno familiar.
- Supervisar y asegurar que los cuidados sean coherentes con los deseos y necesidades individuales.
- Apoyar la inclusión social de la persona residente dentro de la comunidad de la residencia.
- Realizar el trabajo que diariamente se les encomiende por la Dirección con el mayor esmero y dedicación, haciendo uso de los productos de forma responsable.
- Tratar a personas que vienen al centro, familiares, personal laboral y en general, a toda persona que se encuentre en la Residencia, con el debido respeto, tacto y educación.
- Atención post-mortem de la persona fallecida y sus familiares.
- Atención telefónica en caso de no estar el área administrativa y custodia de llaves necesarias para el día a día.
- El Personal adscrito al servicio deberá ir siempre limpio y aseado, así como debidamente uniformado.

B. CONTENIDO FUNCIONAL DEL SERVICIO ASISTENCIAL EN EL “CENTRO DE ESTANCIAS DE DÍA”

- Recursos humanos necesarios para el acompañamiento de las personas asistentes durante el trayecto entre el domicilio y el Centro de Día.
- La atención integral de las necesidades en las actividades de la vida diaria. Garantizando atención personalizada, continuidad en los cuidados y un acompañamiento emocional constante.



- Comunicar a los responsables de Enfermería de cuantos signos llamen su atención.
- Colaborar con otros profesionales en actividades de mantenimiento, rehabilitación, recreativas, etc. relativas al funcionamiento del "Centro de Estancias de Día", así como acompañar a la persona en las salidas, paseos, gestiones, excursiones, juegos y tiempo libre en general.
- Preparar en los traslados de las personas asistentes al centro todos sus efectos personales.
- Procurar la buena administración en el uso de todos los productos a fin de conseguir su mejor rendimiento.
- Poner en conocimiento de la Dirección la entrada de personal extraño en las dependencias del "Centro de Día" u otras dependencias, así como cualquier anomalía o falta de objetos que se observe.
- Realizar las tareas propias de Comedor-Oficio poniendo especial cuidado en el manejo de los materiales encomendados.
- Realizar las tareas propias de limpieza que se precisen con urgencia, poniendo especial cuidado en el manejo de materiales y equipamientos encomendados.
- Comunicar a la Dirección las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de su labor, averías, desordenes manifiestos, alimentos en malas condiciones, personas ajenas o extrañas en las dependencias, etc.
- Realizar el trabajo que diariamente se les encomiende con el mayor esmero y dedicación, haciendo uso de los productos de forma responsable.
- Tratar a las personas asistentes al "Centro de Día", familiares y personal laboral y en general, a toda persona que se encuentre en ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA, con el debido respeto, tacto y educación.
- El Personal adscrito al servicio deberá ir siempre limpio y aseado, así como debidamente uniformado.
- El personal adscrito al servicio deberá tener conocimientos sobre la norma LIBERA-CARE y deberá fomentar el uso de NO SUJECIONES en el Centro.
- Participar en las reuniones del equipo líder, responsable del control de cumplimiento de la norma LIBERA-CARE en el Centro.
- Colaborar en el diseño de los cuidados personales de cada persona. La atención será personalizada y fortalecer así los vínculos entre las personas que viven en el centro y los profesionales.



- Acompañamiento y apoyo emocional: Establecer una relación de confianza con la persona y su entorno familiar.
- Supervisar y asegurar que los cuidados sean coherentes con los deseos y necesidades individuales.
- Apoyar la inclusión social de la persona residente dentro de la comunidad de la residencia.
- El Personal adscrito al servicio deberá ir siempre limpio y aseado, así como debidamente uniformado.

C. CONTENIDO FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS COMUNES AL “CENTRO RESIDENCIAL” Y AL “CENTRO DE DÍA”

A) ATS/DUE

Realizar por parte de un ATS/DUE, los siguientes servicios:

- Realizar la valoración de cada persona de ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA (Centro Residencial y Centro de Día) y establecer los objetivos sanitarios a lograr con cada una de ellas.
- Vigilar y atender a las personas de ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA (Centro Residencial y Centro de Día) sus necesidades generales, humanas y sanitarias, especialmente en los momentos que estos necesiten de sus servicios.
- Administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos, y gestionar los asuntos relacionados con la farmacia y las familias. Asimismo, y en ausencia del farmacéutico preparar el carro de medicación.
- Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
- Colaborar con el servicio médico preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
- Llevar el historial clínico de cada persona al día.
- Realizar las curas propias de una persona profesional de enfermería.
- Realizar los pedidos de farmacia y analítica.
- Gestión y control del almacén de medicamentos.
- Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su



competencia.

- Seguimiento del estado físico de las personas que viven en el centro ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA (Centro Residencial y Centro de Día).
- Actividades conjuntas con el equipo de Auxiliares del Centro Residencial y del Centro de Día y estrecha colaboración con otros profesionales del Centro, tales como Médico, Fisioterapeuta, Psicólogo, Equipo de Animación Psicogeriátrica, etc.
- Participar en las reuniones multidisciplinarias.
- El personal adscrito al servicio deberá tener conocimientos sobre la norma LIBERA-CARE y deberá fomentar el uso de NO SUJECIONES en el Centro. Asimismo, será la persona encargada de llevar el control de las sujeciones tanto físicas como químicas, así como el histórico de las caídas que se puedan producir.
- Participar en las reuniones del equipo líder, responsable del control de cumplimiento de la norma LIBERA-CARE en el Centro.
- En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.
- Las funciones que en todo momento les encomiende la Dirección del Centro, dentro de su nivel profesional.

CLÁUSULA TERCERA: SERVICIOS NO INCLUIDOS

No quedarán contempladas como funciones propias del Servicio Asistencial y Sanitario las no comprendidas en la cláusula anterior, como, por ejemplo:

- La limpieza de las instalaciones en su aspecto general y diario.
- La cocina.
- Aquellas tareas que no estén directamente relacionadas con el servicio personalizado a las personas que vienen ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA.

CLÁUSULA CUARTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL “CENTRO RESIDENCIAL”

El servicio de Atención Directa del “Centro Residencial” deberá ser prestado ininterrumpidamente durante todas las horas y días que dure el periodo de la adjudicación.

Los turnos y horarios del personal de Atención Directa de Residencia son los siguientes:

DÍAS LABORABLES (LUNES A SÁBADOS)

- TURNO DE MAÑANA: De 07:30 horas a 14:30 horas -- 7 PERSONAS
- TURNO DE TARDE : De 14:30 horas a 21:30 horas -- 5 PERSONAS
- TURNO DE NOCHE : De 21:30 horas a 07:30 horas -- 2 PERSONAS

DOMINGOS Y FESTIVOS

- TURNO DE MAÑANA: De 07:30 horas a 14:30 horas -- 5 PERSONAS
- TURNO DE TARDE : De 14:30 horas a 21:30 horas -- 5 PERSONAS
- TURNO DE NOCHE : De 21:30 horas a 07:30 horas -- 2 PERSONAS

CLÁUSULA QUINTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL “CENTRO DE DÍA”

El servicio de atención del “Centro de Día” deberá ser prestado durante los días y horarios en los que el centro esté en funcionamiento.

Los turnos y horarios son los siguientes:

* DÍAS LABORABLES (LUNES A VIERNES - SEGÚN EL CALENDARIO OFICIAL ESTABLECIDO POR EL GOBIERNO VASCO)

JORNADA DIARIA ININTERRUMPIDA:

- HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN: de 07:45 horas a 20:15 horas.

PERSONAL NECESARIO: DOS (2) Auxiliares en turno.

- TURNO DE MAÑANA:
De 7:45 a 13:45 horas -- 1 PERSONA
De 8:15 a 14:15 horas -- 1 PERSONA

- TURNO DE TARDE :
De 13:45 a 19:45 horas -- 1 PERSONA
De 14:15 a 20:15 horas -- 1 PERSONA

CLÁUSULA SEXTA: TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATS/DUE:DÍAS LABORABLES (LUNES A VIERNES)

- TURNO DE MAÑANA: De 7:30 horas a 14:30 horas -- 1 PERSONA



- TURNO DE TARDE : De 14:30 horas a 21:30 horas -- 1 PERSONA

SABADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS

- HORARIO: De 9:00 horas a 13:30 horas -- 1 PERSONA.

* Total disponibilidad para atender casos de urgencia durante todos los días de la semana, incluidos Sábados, Domingos y La empresa licitadora deberá aportar, junto con la oferta, declaración responsable y documentación acreditativa de la titulación y cualificación del personal adscrito o comprometido para el contratos, medianteLa empresa licitadora deberá aportar, junto con la oferta, declaración responsable y documentación acreditativa de la titulación y cualificación del personal adscrito o comprometido para el contrato atención telefónica y de ser necesario presencial.

- Los casos de urgencia serán señalados por la Dirección-Gerencia del Centro.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONDICIONES RELATIVAS A LOS MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal necesario con cualificación suficiente para efectuar los trabajos específicos en el presente Pliego de Condiciones.

La empresa adjudicataria del servicio, previo al inicio de los trabajos, deberá poner en conocimiento de ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA la relación del personal adscrito a cada uno de los dos centros (Centro Residencial y Centro de Día), y al mismo tiempo, deberá nombrar a una persona responsable, que mantenga un contacto permanente con la Dirección-Gerencia.

La persona designada responsable por la Empresa, tendrá el carácter de delegada de la misma.

Todo el personal adscrito al presente servicio a prestar en ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA deberá estar en posesión de la titulación de Auxiliar de Enfermería/Geriatria ó equivalente, otorgado por el organismo oficial competente y de Titulación Universitaria en Enfermería para el caso de ATS.

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal suficiente para cubrir las eventuales faltas de asistencia, que se ocasionen por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos y cualesquiera otros relativos al servicio.

La empresa adjudicataria, a través de la persona responsable, quedará encargada de cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan ocurrir entre el personal adscrito al servicio por otros profesionales de igual capacitación. Al objeto de dar a conocer el número de personal que presta el servicio, así como los perfiles profesionales, durante la vigencia del contrato, siempre que se vaya a producir una variación de la plantilla con la que se inicia el Contrato, la entidad adjudicataria está obligada a comunicar por escrito todas las variaciones a ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA”.



La empresa adjudicataria deberá contar con el personal adecuado y suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y períodos de libranza, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a las personas.

Cualquier cambio en la planificación, horarios, etc. deberá ser puesto en conocimiento con antelación suficiente y requerirá de la aprobación de la Dirección-Gerencia de la Residencia y Centro de Día.

El personal deberá contar con las titulaciones académicas y demás requisitos que exija la normativa aplicable.

Todo el personal del Servicio debe estar correctamente uniformado e identificado.

Los profesionales que, como mínimo, deberán formar parte del proyecto son:

- Técnicos/as en Cuidados Auxiliares de Enfermería (Rama Sanitaria, FP)
- Profesional de Enfermería

El Consejo Rector se reserva el derecho de poder exigir al adjudicatario la sustitución del personal que a su juicio y mediante Informe motivado emitido por la Dirección-Gerencia 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 determine el Consejo Rector.

ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA no tendrá relación jurídica, ni laboral, ni de otra índole con el personal de la empresa adjudicataria, durante el plazo de vigencia del Contrato, ni al término, ni una vez extinguido el mismo.

CLÁUSULA OCTAVA: CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla, por lo que la empresa adjudicataria del contrato y los posibles subcontratistas deberán observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas.

Las obligaciones lingüísticas constituyen una condición de ejecución del contrato, y su incumplimiento puede derivar en la resolución del contrato.



CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria se responsabilizará ante el Consejo Rector de "ARRATIAKO EGOITZA - HEA" de las faltas que cometan su personal y quedará obligado al resarcimiento de todos los daños que se causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del servicio.

En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna al Consejo Rector, sino sólo a la adjudicataria, por lo que pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que el mismo tuviera contraídas con personal.

CLÁUSULA DÉCIMA: APROBACIÓN

Visto el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio sanitario y asistencial en ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA, junto con el pliego de condiciones particulares que se acompaña como anexo a éste, y del que forma parte inseparable, el Órgano de Contratación de ARRATIAKO EGOITZA-HERRI ERAKUNDE AUTONOMOA ha tenido a bien dar su aprobación.

En Dima, a 31 de marzo de 2026

