Usurbilgo Udala

Esp.zkia.: 2026LIRZ0001

USURBILGO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE USURBIL

ADMINISTRAZIO KLAUSULA PARTIKULARREN AGIRIA

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

PROZEDURA IREKIA ETA IZAPIDETZE ARRUNTA

PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

SARRERA

XXI. mendeko gizarte honek duen erronka nagusietako bat da zaintzarena, izan ere, errealitate soziodemografiko berri baten aurrean gaudela erakusten du hamarkada honen amaierarako proiektatutako demografia piramideak. Gero eta zaharragoa da gizartea, eta, ondorioz, iraupen luzeko zaintzak luzatzen ari dira, mendekotasun indizeak goraka doaz, familia egiturak aldatzen, eta gero eta gehiago dira bakardade egoeran —batez ere, bakardade ez hautatuan— bizi diren herritarrak, eta abar.

Testuinguru honetan, hortaz, zaintza eskaria handitzen ari da, eta egun zaintza lanak antolatzeko dugun moduak ez ditu gizartearen beharrak asetzen.

Zaintzak ez dira soilik bizitzako etapa zehatz batean, hasieran edo amaieran, behar den zerbait. Gizakiok pertsona interdependenteak izanik, eta denok bizitza osoan zehar zainduak izateko beharra daukagu. Gure zaurgarritasunei aurre egiteko era bakarra elkar zainduz baita. Zaintzak ongizatea eskaintzen digu.

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales retos de la sociedad del siglo XXI es el de los cuidados, ya que la pirámide demográfica proyectada para finales de esta década muestra que nos enfrentamos a una nueva realidad sociodemográfica. La sociedad es cada vez más envejecida y, en consecuencia, se alargan los cuidados de larga duración, aumentan los índices de dependencia, cambian las estructuras familiares, y cada vez son más las personas que viven en situación de soledad —especialmente la soledad no deseada—, etc.

En este contexto, por tanto, la demanda de cuidados está aumentando, y la forma en que actualmente organizamos el trabajo de cuidados no satisface las necesidades de la sociedad.

Los cuidados no son solo algo necesario en una etapa concreta de la vida, al principio o al final. Como seres humanos interdependientes, todos/as tenemos la necesidad de ser cuidados a lo largo de toda nuestra vida. La única forma de afrontar nuestras vulnerabilidades es cuidándonos unos a otros. Los cuidados nos brindan bienestar.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Guztiok dugu zainduak izateko eskubidea, ez, ordea, beste pertsona baten eskubideen kaltetan: hori da printzipio gidaria. Beste modu batean esanda: eskubide guztiak eta betebehar berdinak herritar guztientzat.

Usurbilgo Udalak lau erronka nagusi ditu, horietako bat erronka demografikoak eragindako zaintza krisiarena da; hori kontuan hartuta misio bat zehaztu genuen horri erantzuteko: 2030erako norbere bizitza proiektuari erantzungo dion zaintza eredu integral eta duina lortzea, erantzunkidetasuna, eragileen arteko lankidetza,eta zaintza langileen profesionalizazioa eta duintasuna ardatz izango duena izatea.

Usurbilen herri zaintzailea izan nahi dugu; hau da, zaintzaren erronkari dimentsio guztietatik heldu nahi diogu. Horrek herri ikuspegia izatea eskatzen digu, eta genero ikuspegia zeharkakotasun erradikal bihurtzea, hau da, zaintza udal politika guztietan txertatzea, herria egituratzeko eta kohesionatzeko elementu bilakatuz. Zaintza zirimiria da, eremu guztiak blaitzen ditu, eta gizartearen eraldaketarako palanka da. Administrazio publikoak eskaintzen dituen zerbitzu eta baliabideez harago doa, baita senideen/afektiboen laguntzaz edo bestelako zerbitzuez haratago ere. Denon arteko proiektu konpartitua izaten bada soilik izango gara gai zaintza modu intensiboan behar duten herrikideei bizitza duin eta bizigarriak bermatzeko.

Zaintza-eredu berri bat birpentsatzeko garaian, helburu nagusia, iraupen luzeko zaintza-

Todos/as tenemos derecho a ser cuidados/as, pero no a costa de los derechos de otra persona: ese es el principio rector. En otras palabras: todos los derechos y los mismos deberes para todas las personas.

El Ayuntamiento de Usurbil tiene cuatro retos principales, uno de los cuales es la crisis de los cuidados provocada por los desafíos demográficos; teniendo esto en cuenta, definimos una misión para responder a ello: Lograr para el 2030 un modelo integral y digno de cuidados que responda al proyecto vital de cada persona, que tendrá como ejes la corresponsabilidad, la colaboración entre agentes, y la profesionalización y dignidad de las personas cuidadoras.

Queremos que Usurbil sea un pueblo cuidador; es decir, queremos abordar el reto de los cuidados desde todas sus dimensiones. Esto nos exige tener una visión de pueblo, y convertir la perspectiva de género en una transversalidad radical, es decir, integrar los cuidados en todas las políticas municipales, convirtiéndolos en un elemento estructurante y cohesionador de la comunidad. El cuidado es una red, afecta a todos los ámbitos y es una palanca para la transformación social. Va más allá de los servicios y recursos que ofrece la administración pública, e incluso más allá del apoyo de familiares/afectos u otros servicios. Solo si se convierte en un proyecto compartido entre todos/as y todas seremos capaces de garantizar vidas dignas y vivibles a las vecinos/as que necesitan cuidados de forma intensiva.

A la hora de repensar un nuevo modelo de cuidados, el objetivo principal ha sido

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

prozesuetan jarraikortasuna bermatzea, zaintza behar duen pertsonaren bizitzari zentzua ematen jarraitzea, pertsonaren bizi-proiektuan hausturarik eragin gabe eta bizitza duina eta bizigarria ahalbidetzea izan da.
Pertsona bakoitzaren lehentasunei, nahiei eta erabakiei erantzungo dien arreta eskaintzeko, ezinbestekoa da zerbitzuen integraltasunetik eta komunitateak eskaintzen dituen aukerak baliatuz zaintzak ematea. Hots, eta labur esanda, zaintza behar duen pertsona bakoitzari egokitutako eta modu parte-hartzailean osatutako bizi planak osatzeko aukera eskainiz, erabakimena berari emanez.

garantizar la continuidad en los procesos de cuidados de larga duración, seguir dando sentido a la vida de la persona que necesita cuidados, sin provocar rupturas en su proyecto vital y permitiendo una vida digna y vivible.
Para ofrecer una atención que responda a las prioridades, deseos y decisiones de cada persona, es esencial prestar cuidados desde la integralidad de los servicios y aprovechando las oportunidades que ofrece la comunidad. Es decir, y en resumen, ofreciendo la posibilidad de elaborar planes de vida adaptados y construidos de forma participativa para cada persona que necesita cuidados, devolviéndole la capacidad de decisión.

Bizi Plana norberaren bizitzaren inguruko erabakiak hartzea errazten duen tresna da. Dokumentu dinamikoa da, zeinean pertsonak berarentzat garrantzitsua dena islatzen duen: pertsonak nahi duen bezala bizitzen jarraitzeko ekintzak eta baliabideak zehazten dira, bere balio, lehentasun eta premien arabera tratatua eta artatua izan dadin.

El Plan de Vida es una herramienta que facilita la toma de decisiones sobre la propia vida. Es un documento dinámico en el que la persona refleja lo que es importante para ella: se especifican las acciones y recursos para que pueda seguir viviendo como desea, siendo tratada y atendida según sus valores, prioridades y necesidades.

Planak pertsona bere osotasunean ikusten du, eta bere bizitzako hainbat alor hartzen ditu kontuan. Alor horietako asko beste pertsonekin harremanetan eta herriko testuinguruan eman daitezke. Beraz, herritar oro eta herria bera ere, neurri batean, pertsona horren zaintzaren arduradun izan daitezke. Inguruak eskaintzen dionaren arabera, zaintza behar handia duen pertsona batek gauza gehiago edo gutxiago egin ahal izango ditu, era autonomoago edo mendekoago batean, edo komunitatearen parte edo kanpo sentituko da.
Bizi Planak osatzeko, ezinbestekoa da

El Plan ve a la persona en su totalidad y tiene en cuenta varios ámbitos de su vida. Muchos de estos ámbitos pueden desarrollarse en relación con otras personas y en el contexto del pueblo. Por lo tanto, cada vecino/a y el pueblo mismo también pueden ser, en cierta medida, responsables del cuidado de esa persona. Dependiendo de lo que ofrezca el entorno, una persona con grandes necesidades de cuidados podrá hacer más o menos cosas, de forma más autónoma o dependiente, o se sentirá parte de la comunidad o excluida de ella.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

pertsona baten zaintzan zeresana duten pertsona eta eragile guztiak saretzea, hots, tokiko ekosistema baten bueltan lanean aritzea, erdigunean zaintza behar duten pertsonak kokatuz.
Horrek herrian lanean ari diren zaintza zerbitzu eta eragile ezberdinen koordinazioa eta lanen sistematizazioa bermatzea eskatzen du, antolaketa eta egitura berri bat sortuz.

Para elaborar los Planes de Vida, es esencial conectar a todas las personas y agentes que participan en el cuidado de una persona, es decir, trabajar en torno a un ecosistema local, situando en el centro a las personas que necesitan cuidados.
Esto exige garantizar la coordinación y sistematización del trabajo de los diferentes servicios y agentes de cuidados que trabajan en el pueblo, creando una nueva organización y estructura.

Horretan aritu gara, eta ondorioz, ikuspegi ekosistemikoa aintzat hartuta aritzen diren hainbat lantalde sortu dira.

En eso hemos estado trabajando y, como resultado, se han creado varios grupos de trabajo que actúan teniendo en cuenta la perspectiva ecosistémica.

Zerbitzuen egokitzapena
Era berean, beharrezkoa da zaintza zerbitzuek ekosistemaren arabera lan egitea: udalak dituen zaintza zerbitzuen kontratu guztiak ekosistemaren edukietara eta lan egiteko moduetara egokitzea. Eta noski horien oinarri diren eta zerbitzu horiek arautzen dituzten Udal arautegiak ere eredura egokitzea. Etxeetara begira dagoen eredua izanik, (pertsonen nahia hori delako) etxeko arretan ari diren zerbitzuen ezinbestean eragin beharko da. Zaintzaren eredu berriaren inplementazioan gauden honetan Udalak EEZko pleguak norabide honetan osatu ditu, eta transizioan gaudela kontuan hartuz urte beterako iraupena finkatu da lizitazio/kontratu honetarako.

Adaptación de los servicios
Asimismo, es necesario que los servicios de cuidados trabajen según el ecosistema: adaptar todos los contratos de servicios de cuidados del Ayuntamiento a los contenidos y formas de trabajo del ecosistema. Y, por supuesto, adaptar también a este modelo las normativas municipales que son base y regulan estos servicios. Al ser un modelo orientado a los hogares (porque ese es el deseo de las personas), necesariamente deberá influir en los servicios de atención domiciliaria. En esta implementación del nuevo modelo de cuidados en la que nos encontramos, el Ayuntamiento ha elaborado los pliegos de condiciones administrativas particulares (EEZ) en esta dirección, y teniendo en cuenta que estamos en época de transición, se ha fijado una duración de un año para esta licitación/contrato.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

*Ekosistemaren parte diren, baina Udal eskumenekoak ez diren zerbitzuen kasuan ere beharrezkoa da arautegi zein kontratuak (ekosistemaren parte diren einean) hortara lerrokatzea.

Aurretik aipatutako misioa kontuan hartuz gero, aipatu beharra dago, horri erantzuteko 4 helburu zehatz zehaztu zirela

Egun, EAEko Gizarte Zerbitzuen zorroak zehazten ditu administrazio bakoitzaren eskumenak eta zereginak, eta menpekotasun balorazioen araberako prestazioak eta zerbitzuak eskaintzen dira: iraupen luzeko zaintzak behar dituzten pertsonak garbi, ondo elikatuta edo egoki atonduta egotea lehenesten da, guztiei erantzun berbera eskeiniz eta bestelako beharrak (neurri handi batean) alde batera utzita.

Ikuspegi horrek ez du pertsonen ongizatea erabat bermatzen, eta, beraz, beharrezkoa da pertsona ardatz duen arreta eredua garatzea eta bide horretan sakontzea.

Legedia oinarri:

Abenduaren 5eko 12/2008ko legeak zera dio:
Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuen sistema integratu antolatu bat egituratzen du, herritar guztiek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko duten eskubide subjektiboa bermatzeko.

*En el caso de los servicios que forman parte del ecosistema pero que no son competencia municipal, también es necesario alinear tanto la normativa como los contratos (ya que forman parte del ecosistema) en esa dirección.

Teniendo en cuenta la misión mencionada anteriormente, cabe señalar que para responder a ella se establecieron 4 objetivos específicos:

Actualmente, el marco de los Servicios Sociales de la CAPV define las competencias y funciones de cada administración, y se ofrecen prestaciones y servicios según la valoración de la dependencia: se prioriza que las personas que necesitan cuidados de larga duración estén limpias, bien alimentadas o adecuadamente aseadas, ofreciendo la misma respuesta a todos/as y dejando de lado (en gran medida) otras necesidades.

Esta perspectiva no garantiza plenamente el bienestar de las personas y, por tanto, es necesario desarrollar y profundizar en un modelo de atención centrado en la persona.

Base legislativa:

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, establece:
Se estructura un sistema integrado y organizado de servicios sociales de responsabilidad pública en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para garantizar el derecho subjetivo de toda la ciudadanía a acceder a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Etxez etxeko zerbitzua Udal eskumeneko zerbitzua da, 185/2015eko dekretuak 33.artikuluko 2. atalean, A azpitalean 1.2 puntuan zehazten duen moduan.

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio de competencia municipal, según se especifica en el artículo 33.2, apartado A, punto 1.2 del Decreto 185/2015.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak eta 185/2015 Dekretuak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, xedatzen dute udalek erantzukizuna izango dutela haien gizarte-zerbitzuen bitartez dagokien lurralde-eremuan esleitzen zaizkien eskumenak baliatzeko, eta eskumen horien artean dago etxez etxeko laguntza-zerbitzua ematearena dago.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales y el Decreto 185/2015, que regula el marco de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establecen que los municipios serán responsables de ejercer las competencias que se les asignen en su ámbito territorial respectivo a través de sus servicios sociales, y entre dichas competencias se incluye la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Etxez etxeko laguntza Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman garrantzi estrategikoa duen zerbitzua da, elkarbizitzarako sostengua ematen baitio pertsonari gizartean eta familian. Izan ere, sostengu hori ezinbestekoa da pertsona askoren bizi-kalitaterako eta lan-bizitza eta familia uztartzeko, emakumeen kasuan bereziki.

La ayuda a domicilio es un servicio de importancia estratégica en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, ya que proporciona soporte para la convivencia de la persona en la sociedad y en la familia. De hecho, este apoyo es esencial para la calidad de vida de muchas personas y para conciliar la vida laboral y familiar, especialmente en el caso de las mujeres.

Pertsonen zaintza beharrak areagotzen diren einean laguntza zerbitzuak nola eman pentsatu eta zehazteko, lehentasunezkoa da pertsona horiek ahalik eta denbora gehien beren etxean geratzeko duten nahia kontuan hartzea, bizitza osoan zehar izan duten erreferentziazko sarea mantenduz eta euren komunitatean integratuak jarraituz, eguneroko bizitza jasangarriagoa, bizigarriagoa eginez.

Al reflexionar y determinar cómo prestar los servicios de ayuda cuando aumentan las necesidades de cuidado de las personas, es prioritario tener en cuenta el deseo de estas personas de permanecer en sus hogares el mayor tiempo posible, manteniendo su red de referentes a lo largo de toda la vida y continuando integradas en su comunidad, haciendo así su vida cotidiana más sostenible y vivible.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Definizioa

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua laguntza eta prebentzio izaera duen zerbitzu profesionala da, pertsonei (erabiltzaileei) ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean mantentzeko edota txertatzeko, bakardadea eta isolamendua saihestuz.

Usurbilgo Udalak 1983tik eskaintzen du etxez etxeko zerbitzua. Azken urteetan gizartearen bilakaera dela eta eskaera handitu da. Igoera horretaz gain, Udalak 2030erako finkatutako misioak eskaera handitzea ekarriko duela ere aurreikusten da edota ikusten hasiak gera.

Hau da finkatutako misioa:
2030erako norbere bizitza proiektuari erantzungo dion zaintza eredu integral eta duina lortzea, erantzunkidetasuna, eragileen arteko lankidetza,eta zaintza langileen profesionalizazioa eta duintasuna ardatz izango duena.
Era berean, misio hori garatzeko helburu zehatzak ezarriak ditugu eta hirugarren helburuak horrela dio:
- Etxez etxeko zerbitzua jasotzen dutenen kopurua eta zaintzarako prestazioa jasotzen dutenena orekatzea (%50 eta %50).-
Helburu horri erantzuteak etxez etxeko zerbitzua handitzea ekarriko du.

2025eko ekainean, Usurbilgo Etxez etxeko zerbitzuak bataz beste, 27 onuradun ditu.

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, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de soledad.

El Ayuntamiento de Usurbil ofrece el servicio de ayuda a domicilio desde 1983. En los últimos años, la demanda ha aumentado debido a la evolución de la sociedad. Además de este incremento, se prevé o ya empezamos a observar que la misión fijada por el Ayuntamiento para 2030 también traerá consigo un aumento de la demanda.

Esta es la misión fijada:
Lograr para 2030 un modelo integral y digno de cuidados que responda al proyecto vital de cada persona, que tendrá como ejes la corresponsabilidad, la colaboración entre agentes, y la profesionalización y dignidad de las personas cuidadoras.
Asimismo, para desarrollar esta misión se han establecido objetivos específicos y el tercer objetivo establece:
- Equilibrar el número de personas que reciben el servicio de ayuda a domicilio y el de quienes reciben prestaciones para cuidados (50% y 50%).-
Responder a este objetivo conllevará ampliar el servicio de ayuda a domicilio.

En junio de 2025, el Servicio de Ayuda a Domicilio de Usurbil tiene, de media, 27

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Adineko pertsonen, mendekotasuna edo desgaitasuna dutenen, edo bestelako zaurgarritasun-egoeran daudenen oinarrizko premiak bermatzeko eta ongizatea ahalbidetzeko, eta pertsona horien zaintzan dauden zaintzaile afektiboei beharrezkoa zaien laguntza eskaintzen die zerbitzuak.

Udalaren eskumenekoa den zerbitzu honen balorazioa oso positiboa da, gizarte zerbitzuetako profesionalen ikuspuntutik, baita zerbitzuaren erabiltzaile eta eta gertuko zaintzaile afektiboen aldetik ere.
Usurbilgo zaintza ekosistemari erreparatzen badiogu gainera, pertsonen bizi planen baitan, pertsonak euren etxeetan bizitzen jarraitu nahi dutela kontuan hartuta gainera,—legeak ezarritako betebeharraz haratago, funtsezko zerbitzua da Usurbilgo adineko pertsonen mendekotasun, desgaitasun edo zaurgarritasun egoeran dauden pertsonen zaintza bermatzeko, haien ohiko ingurunean bizi daitezen, beharrezko duten bizitza-kalitate eta ongizatearekin;

Beraz, ezinbestekoa da etxez etxeko zerbitzuak berritasunak/aldaketak, bere hortan izatea, egungo beharretara eta herriko zaintza ekosistemara egokitua egotea. Pertsonen nahiak eta bizi proiektuak erdigunean jarriz; zerbitzuetan oinarritutako arretatik, bizi proiektu edo planetara bidea eginez.

Pertsonan oinarritutako arretak eta Bizi Planen logikak, pertsonan zentratutako arretatik pertsonaren bizitzan parte hartzen duten eragileen inplikazioa eta parte-hartzea eskatzen du.

personas beneficiarias. El servicio garantiza las necesidades básicas y favorece el bienestar de personas mayores, con dependencia o discapacidad, o en otras situaciones de vulnerabilidad, y ofrece a sus personas cuidadoras afectivos el apoyo necesario en su labor de cuidado.

La valoración de este servicio, de competencia municipal, es muy positiva tanto desde la perspectiva de los/las profesionales de los servicios sociales, como por parte de las personas usuarias del servicio y sus personas cuidadoras afectivas cercanas.
Además, si observamos el ecosistema de cuidados de Usurbil, y considerando que las personas desean seguir viviendo en sus hogares según sus planes de vida, este servicio es fundamental, más allá del mandato legal, para garantizar los cuidados de las personas mayores, con dependencia, discapacidad o en situación de vulnerabilidad en Usurbil, permitiéndoles vivir en su entorno habitual con la calidad de vida y el bienestar que necesitan;

Por lo tanto, es imprescindible que el servicio de ayuda a domicilio incorpore innovaciones/cambios, estando adaptado a las necesidades actuales y al ecosistema de cuidados del pueblo. Colocando los deseos y proyectos de vida de las personas en el centro; transitando desde una atención basada en servicios hacia los proyectos o planes de vida.

La atención centrada en la persona y la lógica de los Planes de Vida requieren la implicación y participación de los agentes que intervienen en la vida de la persona, partiendo de una atención centrada en la persona.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Horrela sortzen da bizi Plan parte-hartzaileen logika. Hau posible egiteko zerbitzuak emateko moduak eta bertan lan egiten duten profesionalen funtzio eta lan dinamikak eraldatu behar dira.

Bide horretan, beraz, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren kudeaketa eskaintzeko zerbitzu-kontratu berria esleitzerakoan, honako bi irizpidetan arreta berezia jarri behar da:

- Zerbitzuaren ordu-kopurua. Zerbitzu malgua behar du, aldakorra baita, zaintza-beharrean dauden onuradunen eta zaintza-sare informalaren behar berrietara etengabe egokitu behar du.-Bat-batean sortzen diren premiei arreta emateko, eta zerbitzuen intentsitatea behar berrietara egokitzeko aukera eman behar du zerbitzu berriak, eta hori bermatzeko, eman beharreko zerbitzu orduak gaur egungo beharretara egokitu behar dira. Pertsonen bizi proiektu eta nahiak erdigunean jarri nahi badira haien bizi planetan parte hartuko duten langileak behar dira, arreta pertsonalaz gain, pertsonen nahiak eta desirak jaso eta presente izateko denbora izango duten langileak bai eta pertsonen integrazio komunitarioa errealitate egitera lagunduko dutenak.

- Zaintzaile profesionalen lan-baldintzak. Sarritan, zaintzaile profesionala edo lantaldea bihurtzen da mendekotasun edo zaurgarritasun egoeran dauden hainbat adinekoen, eta haien zaintza-sare informalaren zutabe edo sostengu nagusi. Hau horrela izanik eta aurretik aipaturiko pertsonan oinarritutako arretaren logika jarraituz,

Así surge la lógica participativa del Plan de Vida. Para hacer esto posible, deben transformarse las formas de prestar los servicios y las funciones y dinámicas de trabajo de los/las profesionales que trabajan en él.

En este camino, por tanto, al adjudicar el nuevo contrato de servicio para la gestión del servicio de ayuda a domicilio, debe prestarse especial atención a los siguientes dos criterios:

- Cantidad de horas del servicio. Se necesita un servicio flexible, ya que es cambiante y debe adaptarse continuamente a las nuevas necesidades de las personas beneficiarias con requerimientos de cuidados y de su red informal de apoyo. Debe permitir responder a necesidades que surgen de forma imprevista y ajustar la intensidad de los servicios según las nuevas demandas. Para garantizar esto, las horas de servicio prestadas deben adaptarse a las necesidades actuales. Si se desea poner en el centro los proyectos de vida y los deseos de las personas, se necesitan personas trabajadoras que participen en sus planes de vida; profesionales que, además de proporcionar atención personal, dispongan de tiempo para recoger y estar presentes ante los deseos y aspiraciones de las personas, y que ayuden a hacer realidad su integración comunitaria.

- Condiciones de cuidadores/as profesionales. A menudo, la persona cuidadora profesional o el equipo de trabajo se convierte en el pilar o soporte principal de muchas personas mayores en situación de dependencia o vulnerabilidad, y de sus redes informales de cuidados. Dada esta realidad y siguiendo la lógica de la atención centrada en la persona previamente

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

pertsonaren bizi proiektuei jarraikortasuna ematen lagunduko duten zaintzaile profesionalak izateko baldintzak sortu behar dira. Horrela, langilearen ongizatean eragiteak, erabiltzailearen ongizatea dakar. Pertsona guztien nahiak eta bizi proiektuak erdigunean jarriz.

mencionada, deben crearse las condiciones para contar con personas cuidadoras profesionales que ayuden a dar continuidad a los proyectos de vida de las personas. Así, incidir en el bienestar de la persona trabajadora conlleva el bienestar de la persona usuaria. Colocando en el centro los deseos y proyectos de vida de todas las personas.

Lantaldearen egonkortasuna da bereziki zaindu beharrekoa; horretarako antolakuntza, baldintza ekonomikoak, etengabeko formakuntza (euskara, goraberei aurre egiteko formakuntza, erabiltzaile ezberdinen ezaugarriak...) lantaldearen ongizate fisikoa, ongizate emozionala, zaintza ekosistemaren parte sentitzea, hori elikatzea, zaintzaile afektiboek euren lana balioan jartzea, besteak beste kontuan hartu beharko dira.

Es especialmente importante cuidar la estabilidad del equipo; para ello, deben tenerse en cuenta, entre otros aspectos, la organización, las condiciones económicas, la formación continua (euskera, formación para abordar situaciones de sobrecarga, características de distintos tipos de personas usuarias...), el bienestar físico del equipo, el bienestar emocional, el sentirse parte del ecosistema de cuidados, alimentar ese sentimiento, y que las personas cuidadoras afectivas valoren su trabajo.

Zalantzarik gabe, etxeetan zuzeneko arretan diharduten pertsonak (lantaldea) dago arrakastarako gakoa; beraz, ezinbestekoak dira lantaldearen prestakuntza, esperientzia, lanarekiko gogobetetasuna eta inplikazioa.

Sin duda, las personas que realizan la atención directa en los hogares (el equipo de trabajo) son la clave del éxito; por lo tanto, son indispensables la formación, experiencia, satisfacción e implicación en el trabajo del equipo.

Lan-baldintza duinak sustatu behar dira lantaldean, eta talde egonkorra, trebea eta profil anitzekoa sortzeko ahalegina egin behar du enpresa kudeatzaileak: lantalde anitzak; bi hizkuntza ofizialetan gaitasuna dutenak; behar berriei aurre egiteko etengabeko prestakuntza bermatuz; zaurgarritasun edo arrisku egoerei aurre egiteko prestakuntza eta baliabideak eskura izango dituena; ordutegi jarraituak egiteko aukera edo bateragarritasunerako aukera ere izango dutenak, eta ahal den

Deben promoverse condiciones laborales dignas para el equipo, y la empresa gestora debe esforzarse por crear un equipo estable, competente y con perfiles diversos: equipos multifuncionales; con competencia en las dos lenguas oficiales; garantizando una formación continua para responder a las nuevas necesidades; que dispondrá de formación y recursos para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad o riesgo; que también tendrá opciones de horarios continuos o de

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

neurrian (ez ohikoa delako) gizonezko zaintzaile profesionalen presentzia sustatzen duena.

Horregatik guztiarengatik, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren kontratua esleitzeko lehiaketa berria abiaraztea proposatzen da.

compatibilidad, y que, en la medida de lo posible (ya que no es habitual), fomente la presencia de personas cuidadoras profesionales masculinos.

Por todo ello, se propone poner en marcha el nuevo concurso para la adjudicación del contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio.

TESTUINGURUA ETA ARAUDIA

Abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuetakoak, 5. eta 6. artikuluetan zehazten du
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari dagozkion helburuak. Honako hauek jasotzen dira:

a) Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun-egoerek pertsonei eta familiei eragiten dizkieten beharrizanei aurrea hartu eta erantzutea.
b) Babesgabezia-egoerek eragiten dituzten beharrizanei aurre hartu eta erantzutea.
c) Bazterketa-egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.
d) Larrialdi-egoerek pertsonei eta familiei eragiten dizkieten beharrizanei aurrea hartu eta erantzutea.

Legeak 22. artikuluan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren katalogoa ezartzen du, eta udal eskumeneko, foru eskumeneko eta Eusko Jaurlaritzaren eskumeneko zerbitzu eta prestazioak zerrendatzen ditu; 23. artikuluak, berriz, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Kartera osatuko duela Eusko

CONTEXTO Y NORMATIVA

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, especifica en sus artículos 5 y 6 los objetivos correspondientes al Sistema Vasco de Servicios Sociales. Estos incluyen:

a) Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
b) Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.
c) Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.
d) Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia.

La Ley, en su artículo 22, establece el Catálogo del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y enumera los servicios y prestaciones de competencia municipal, foral y del Gobierno Vasco; el artículo 23, por su parte, recoge que el Gobierno Vasco conformará la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Jaurlaritzak jasotzen du.

185/2015 Dekretuan, urriaren 6koan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoan, garatzen da eskakizun hori, zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehaztuz eta arautuz.
Aipatutako dekretu horretan jasotzen da ,udal-eskumenekoa dela 1.2. fitxan zehazten den zerbitzua, hau da, **Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua**.

Zerbitzuaren deskripzio-fitxan jasotzen denez, zerbitzu honen bidez lortu beharreko helburuak honako hauek dira:

- Autonomia pertsonalari eustea edo hura hobetzea, erabiltzaileen narriadura prebenitzea eta erabiltzaileen autonomia-galera konpentsatzea, laguntza partziala edo erabateko laguntza emanez eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak ─zaintza pertsonalerako eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak gauzatzeko beharrezkoak direnak─ egiteko.
- Bidezkoa bada, bakoitzari bere bizilekuan, bizi-kalitate onargarri batekin, ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.
- Erabiltzaileen segurtasun sentimendua indartzea.
- Erabiltzailearen gizarte eta familia-arloko laguntza-sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, sobre el marco de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, desarrolla este requerimiento, especificando y regulando la organización de los servicios y prestaciones económicas.
En dicho decreto se establece que es de competencia municipal el servicio descrito en la ficha 1.2, es decir, el **Servicio de Ayuda a Domicilio**.

Según se indica en la ficha descriptiva del servicio, los objetivos que deben alcanzarse mediante este servicio son los siguientes:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- 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.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

arreta-zeregina partzialki arintzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldizka ordeztea, hura aldi batean falta denean(atseden hartzeko modalitatean).
- Beste zerbitzu batzuen esku hartzea behar dezaketen premia egoerak detektatzea.
- Zaintzaile nagusiak atseden hartzeko zerbitzua mendetasun egoeran edo mendetasun-arriskuan dagoen pertsona Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuan sartuz aldi baterako edo zerbitzu honetan emandako intentsitatea aldi baterako areagotuz.

condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro).
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Servicio de respiro para personas cuidadoras principales mediante la incorporación temporal de la persona en situación de dependencia o riesgo de dependencia al Servicio de Ayuda a Domicilio o incrementando temporalmente la intensidad del servicio prestado en el mismo.

Helburu horiek lortzeko prestazio hauek eskainiko dira: informazioa, jarraipenerako balorazioa, etxeko arreta, arreta pertsonala eta bide laguntza soziala.
Hortaz gain, zerbitzua eskaintzeko garaian, indarrean dagoen Usurbilgo Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen erregelamendua, 2025eko irailaren 24ean Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutakoa.

Para lograr estos objetivos se ofrecerán las siguientes prestaciones: información, valoración de seguimiento, atención doméstica, atención personal y acompañamiento social.
Además, al prestar el servicio, se aplicará el reglamento vigente que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio de Usurbil, publicado en el BOG, el 24 de septiembre de 2025.

Horrekin batera, aipatu beharra dago zerbitzuaren onuradunek egin beharreko ekarpenari dagokionez, indarrean dagoen **Ordenantza Fiskalean** etxez etxeko laguntzari dagokion eremuan jasotako tasa dela erabiltzaileak ordaindu beharko duena.

Asimismo, cabe mencionar que, en lo que respecta a la contribución que deben realizar las personas beneficiarias del servicio, se aplicará la tasa recogida en el ámbito de la ayuda a domicilio en la Ordenanza Fiscal vigente, que deberá ser abonada por la persona usuaria.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Bestalde, kontuan izan behar da honako araudi marko hau ere:

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, mendekotasun–egoeran dauden pertsonen autonomia pertsonala eta laguntza sustatzeari buruzkoa.
- Mendekotasunaren Balorazio Baremoa (MBB)
- Datu Pertsonalen Tratamenduari dagokionez Pertsona Fisikoak Babesteari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduan eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa
- 64/2004 Dekretua, Euskal Herriko gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrak jasotzen dituena.
- Berdintasunean, EAEn 1/2023 Legegintzako dekretuak, martxoaren 16koa. 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerakoari ekarpenak egiten dizkiona
- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- Eta, alor honekin lotura duten eta gerora aldatzen edo indarrean sartzen diren bestelako araudi edo xedapen guztiak.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta el siguiente marco normativo:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 64/2004, que recoge los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma Vasca.
- En materia de igualdad, el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, de la CAV, que contribuye a la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley 2/2016, de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Y cualesquiera otras normas o disposiciones relacionadas con este ámbito que se modifiquen o entren en vigor con posterioridad.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen helburua Usurbilgo Udaleko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzea eta ematea da.

Zerbitzu honen zeregin nagusia laguntza eta prebentzio izaerako zereginak garatzea da , mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonei laguntzeko, bai eta duten egoera fisiko edo psikikoagatik beren etxean moldatu ezin direnei laguntzeko, arreta pertsonaleko eta etxeko lanak eginez, hala badagokio.

Zerbitzua emango da, bere osotasunean, Usurbilgo Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen erregelamenduan ezarritakoaren arabera (2025eko irailaren 24ean Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutakoa), eta, gerora aldatzen edo indarrean sartzen diren bestelako araudi edo xedapen guztiak kontuan hartuz.

1. OBJETIVO DEL CONTRATO

El objetivo de este contrato es gestionar y prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Usurbil.

La tarea principal de este servicio es desarrollar labores de carácter asistencial y preventivo, para ayudar a personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, así como a aquellas que, debido a su estado físico o psicológico, no puedan valerse por sí mismas en su hogar, realizando tareas de atención personal y domésticas, cuando corresponda.

El servicio se prestará, en su totalidad, de acuerdo con lo establecido en el reglamento que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio de Usurbil (publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el 24 de septiembre de 2025), y teniendo en cuenta cualquier otra normativa o disposición que se modifique o entre en vigor con posterioridad.

2. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK, KONTRATISTAK BETE BEHARKO DITUENAK

Aplikazio eremua
Arautegiak arautzen duen zerbitzua Usurbilgo udalerrian emango da, Udalak gizarte-zerbitzuen alorrean dituen eskumenen barruan.

Definizioa
Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua laguntza eta

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, QUE DEBE CUMPLIR EL/LA CONTRATISTA

Ámbito de aplicación
El servicio regulado por la normativa se prestará en el municipio de Usurbil, dentro del ámbito de las competencias que el Ayuntamiento tiene en el área de servicios sociales.

Definición
El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

prebentzio izaera duen zerbitzu profesionala da, pertsonei (erabiltzaileei) ahal bezain luzaro euren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean mantentzeko edota txertatzeko, bakardade ez hautatua eta isolamendua saihestuz.

Zerbitzu honen helburuak eta printzipio orokorrak

a) Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

b) Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea, haiek baitira euren zaintza eta biziplanen protagonista

c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen premia egoerak antzematea.

d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakardade edo/eta bazterketa egoerak saihestea.

e) Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan, zaintzadun etxebizitzetan edo egoitzetan sartu beharra.

profesional de carácter asistencial y preventivo, que consiste en ayudar a las personas (usuarias) a seguir viviendo en su propio hogar el mayor tiempo posible; para ello, se les ofrece ayuda doméstica y/o asistencia personal, con el fin de adaptarse en su hogar y mantenerse o integrarse en su comunidad, evitando la soledad no deseada y el aislamiento.

Objetivos de este servicio y principios generales

a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

e) 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.

f) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta dituzten zaintzarekin lotutako eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.

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

h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia emateko aukera ez dutenean.

i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

j) Afektibotasunetik zaintzen dutenen artean gizon eta emakumeen artean dagoen aldea murriztea, gizonen inplikazioa handituz.

apoyo de la persona usuaria y contri buir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

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

h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

j) Reducir la brecha entre hombres y mujeres en los cuidados desde la afectividad, aumentando la implicación de los hombres.

Zerbitzua honako printzipio orokor hauen arabera emango da

- Normalizazio eta integrazio printzipioa: zerbitzua erabiltzailearen etxe-ingurunean eta haren familia-, gizarte- eta kultur ingurunean emango da, eta, ahal den neurrian, baliabide normalizatuak erabiliko dira.
- Autonomia-printzipioa: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- Parte-hartze printzipioa: arretarako plana pertsonarekin egitean (bizi

El servicio se prestará de acuerdo con los siguientes principios generales:

- Principio de normalización e integración: El servicio se prestará en el entorno domiciliario de la persona usuaria y en su contexto familiar, social y cultural, y, en la medida de lo posible, se utilizarán recursos normalizados.
- Principio de autonomía: Debe fomentarse al máximo la autonomía de la persona usuaria.
- Principio de participación: Al elaborar el plan de atención con la persona (plan de vida), debe incentivarse la participación de

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

plana), erabiltzaileak parte har dezan bultzatu behar da, ulertzen bait dugu plana pertsonarena dela.

- Orokortasun-printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileek modu askotako beharrak dituzten neurrian horik asetzeko.
- Profesionalizatze-printzipioa: zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.
- Indibidualizazio printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei aldez aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio horren ostean banakako arretarako plana izango du pertsonak (erabiltzaileak). Plan horretan kasu batzuetan zaintzaile profesionalak modu koordinatuan aritzea ezinbestekoa izango da plan hori partehartzailea izan daitekeelako. Plan honetan finkatutako helburuak pertsonaren bizi plana kontuan hartuz (elkarlotua) eta pertsonaren nahiak, beharrak eta gaitasunak kontuan izango ditu.
- Osagarritasun-printzipioa: laguntza hau beste gizarte-laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.
- Prebentzio-printzipioa: ikuspegi prebentiboa kontuan izan behar du etengabe zerbitzuak. Izan ere, erabiltzailearen egoerak okerrera egitea eta horren ondorioz instituzionalizazio premia areagotzea saihestu behar dira.

la persona usuaria, entendiendo que el plan le pertenece.

- Principio de integralidad: La atención prestada debe ser integral. Deben proporcionarse diversos tipos de apoyo, ya que las personas usuarias tienen necesidades multifacéticas que satisfacer.
- Principio de profesionalización: Los responsables del servicio y las personas trabajadoras de atención directa deben contar con la formación técnica adecuada.
- Principio de individualización: Se realizará una valoración previa a las personas usuarias del servicio. Tras esta valoración, la persona (usuaria) dispondrá de un plan de atención individual. En este plan, en algunos casos, será esencial la actuación coordinada de personas cuidadoras profesionales para que pueda ser participativo. Los objetivos establecidos en este plan considerarán el plan de vida de la persona (vinculado) y tendrán en cuenta sus deseos, necesidades y capacidades.
- Principio de complementariedad: Esta ayuda podrá combinarse con otras ayudas sociales.
- Principio de prevención: El servicio debe mantener constantemente una perspectiva preventiva. De hecho, deben evitarse el deterioro de la situación de la persona usuaria y el consiguiente aumento de la necesidad de institucionalización.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Zerbitzuaren prestazioak:

Pertsonaren bizi plana da etxez etxeko zerbitzuko prestazioak zehazteko garaian kontuan hartu beharreko oinarria.

Bizi Plana norberaren bizitzaren inguruko erabakiak hartzea errazten duen tresna da. Dokumentu dinamikoa da, zeinean pertsonak berarentzat garrantzitsua dena islatzen duen: pertsonak nahi duen bezala bizitzen jarraitzeko ekintzak eta baliabideak zehazten dira, bere balio, lehentasun eta premien arabera tratatua eta artatua izan dadin. Dokumentu dinamikoa da, zeinean pertsonak berarentzat garrantzitsua dena islatzen duen: pertsonak nahi duen bezala bizitzen jarraitzeko ekintzak eta baliabideak zehazten dira, bere balio, lehentasun eta premien arabera tratatua eta artatua izan dadin.

Planak pertsona bere osotasunean ikusten du, eta bere bizitzako hainbat alor hartzen ditu kontuan. Alor horietako asko beste pertsonekin harremanetan eta herriko testuinguruan eman daitezke. Beraz, herritar oro eta herria bera ere, neurri batean, pertsona horren zaintzaren arduradun izan daitezke.

Prestazioak:

ZUZENEKO LANAK

1) Informazioa: erabiltzaileei aukera ematea haien eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko, behar den denboraz eta behar den moduan.
2) Jarraipenaren balioespena: arreta pertsonalizatuko planaren (bizi plana)

Prestaciones del servicio:

El Plan de Vida es la base que debe tenerse en cuenta al determinar las prestaciones del servicio de ayuda a domicilio.

El Plan de Vida es una herramienta que facilita la toma de decisiones sobre la propia vida. Es un documento dinámico en el que la persona refleja lo que es importante para ella: se especifican las acciones y recursos para que pueda seguir viviendo como desea, siendo tratada y atendida según sus valores, prioridades y necesidades.

El Plan ve a la persona en su totalidad y tiene en cuenta varios ámbitos de su vida. Muchos de estos ámbitos pueden desarrollarse en relación con otras personas y en el contexto del pueblo. Por lo tanto, cada vecino/vecina y el pueblo mismo también pueden ser, en cierta medida, responsables del cuidado de esa persona.

Prestaciones:

TRABAJOS DIRECTOS

1) Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
2) Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz. Gizarte-zerbitzuei dagokie kasu bakoitzean bizi planen baitan zehaztutako arreta zehaztea; baita intentsitatea, maiztasuna...

3) Etxeko laguntza: erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera **instrumentalak** egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

menor profundidad. Corresponde a los Servicios Sociales determinar en cada caso la atención especificada en los planes de vida, incluyendo su intensidad, frecuencia...

3) Atención doméstica: Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

*Etxeko laguntzaren baitako ekintzak pertsonak (erabiltzaileak) berak egin nahi dituen kasutan eta berarentzat egokiak direnean (bere egunerokoan ekintza esanguratsuak direlako) kontuan hartu, zehaztu, eta arreta planean jasoko dira aurrera eraman daitezen. Horrek denbora gehiago pertsonarekin egotea eragin dezake (adib. Janaria erostera joatea)

*Las acciones dentro del ámbito de la ayuda doméstica se considerarán, especificarán y recogerán en el plan de atención cuando la persona (persona usuaria) desee realizarlas por sí misma y sean adecuadas para ella (porque son acciones significativas en su día a día). Esto puede conllevar pasar más tiempo con la persona (por ejemplo, acompañarla a comprar comida).

ELIKADURAREKIN loturikoak:

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, hartarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea, lehortzea eta jasotzea barne.
- Janaria erostea.

Relacionados con la ALIMENTACIÓN:

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos.

JANZTEAREKIN loturikoak:

- Arropa etxean garbitzea.

Relacionados con el VESTIDO:

- Lavado de ropa en el domicilio.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Arropa lehortzen jartzea.
- Arropa gainbegiratzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea.
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea.
- Arropa erostea.
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

- 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.

ETXEKO INSTALAZIOAK ZAINTZE GARBITZEAREKIN loturikoak:

- 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
- Hondakinak antolatzea, zaintzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen espazio komunak garbitzea
- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO de las instalaciones 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 la cocina.
- Limpiar los cristales de las ventanas.
- Supervisar y bajar los residuos.
- 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.

4) Laguntza **pertsonala:** prestazio honek erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa ematen die:

4) Atención **personal**: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

a) Zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik

a) Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

altxatzeko eta oheratzeko, norbera garbitzeko, batetik bestera mugitzeko, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

b)Integrazio komunitarioarekin lotutakoak. Ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, harremanekin-komunikazioarekin lotura dutenak, familiarekin eta komunitatean txertatzeko, mantentzeko edo harremanetan egoteko edo eurengana iristeko beharrezkoak direnak. Horien barruan eta hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

4.a. Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki,
ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk:

4.a.1. Mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, etxean gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun-etxeetara joateko laguntza, baliabide komunitarioetara) lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.a.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas;

b) Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas. Elaboración de las destrezas necesarias para llevar a cabo, dentro de las mismas y en su caso, dichas actividades.

4.a. Actividades básicas de la vida diaria relacionadas con el cuidado personal, especialmente, levantarse de la cama y acostarse, aseo personal, comer u otras funciones básicas:

4.a.1. 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).

4.a.2. Relacionadas con la higiene personal:

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Garbiketa eta higiene pertsonala (laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, ahoa zaintzea eta arropak aldatzea).

ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

4.a.3. JANARIAREKIN ETA JATEAREKIN loturikoak:

- Jateko laguntza.
- Edateko laguntza.
- Janaria berotzea.
- Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea.

4.a.3. Relacionadas con la alimentación y la comida:

- Ayuda para comer.
- Ayuda para beber.
- Calentar la comida.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.

4.a.4. JANTZIEKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza.
- Eguneroko arropa prestatzea.

4.a.4. Relacionadas con el vestido:

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

4.b. Integrazio komunitarioarekin lotutakoak. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak/harremanak eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.
Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak. Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

4.b. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse y acceder al entorno familiar y comunitario.
En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores. En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

4.b.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

4.b.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Haurreskola, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.
  Konpainia egitea, paseoak, herriko baliabide komunitarioetara parte hartzera bideratutakoak, (hauek bere bizi planetan jasota egonez gero eta erreferentziazko teknikariak horrela adierazten duenean.)

- Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).

4.b.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun-etxeekin…; baliabideak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea etab.

4.b.2. 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.).

4.b.3. Osasuna zaintzearekin loturikoak:

- Medikuak zehaztutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen direla gainbegiratzea.
- Medikuekin dituzten hitzorduen kontrola eta jarraipena.

4.b.3. Relacionados 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 citas médicas.

4.b.4. Zaintzarekin loturikoak:

- Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza, eta adingabearen zaintzasuertatzen diren bestelako

4.b.4. Relacionadas con la guarda:

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

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

egitekoak.

de la menor.

5) Gizarte laguntza (akonpainamendu soziala): gizarte zerbitzuen berezko eta berariazko prestazioa, zeinaren biitartez, pertsonak profesional gaitu batekin elkarreraginean parte hartuko duen, bere kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko.

5) Acompañamiento social: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una persona profesional cualificada, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

Erabiltzaileari bere egoera nolakoa den aztertzeko aukera ematen dio eta bizi plana (arreta plana) oinarri hartuta helburuak zehazteko, autonomia pertsonala mantentze aldera edo gizarteratze aldera (gizarteratzeko laguntza); eta helburu horiek lortzearren, kasuaren kudeatzailearen (erreferentziazko profesionala) laguntza izango du

Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

Laguntza hauek (nagusiki) jasoko ditu prozesuan zehar:

a) Instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).
b) Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan…).
c) Hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak

A lo largo del proceso contará (fundamentalmente) con estas ayudas:

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

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

aldatzea…).

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

relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrizanen arabera. Horrela, erabiltzailearen laguntza beharrizanaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak plantea litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela autonomia sustatzeko, desiragarria).

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 (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

6) Pertsonak bere bizi planean jasotako ekintzetan parte hartzea ahalbidetzen dutenetan laguntzea. Zaintza ekosistemaren parte izango dira nagusiki

6) Ayudar a la persona a participar en las actividades recogidas en su Plan de Vida. Estas actividades formarán parte principalmente del ecosistema de cuidados.

7) Beste jarduera osagarri edo ez ohiko batzuk:

- Higiene-arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorrak.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, osasun-agintariekin elkarlanean.
- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte laneko teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunek jarduera horiek espreski baimenduz gero.

7) Otras actividades complementarias o excepcionales:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

8) Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako zerbitzua. Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZa eskainita edo ordurarte duen zerbitzuan laguntzaren intentsitatea aldi baterako areagotzea.

8) Variante del servicio: Servicio de respiro. Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

B-. Etxez Etxeko Zerbitzuan eskainiko EZ diren zerbitzuak:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuraduntzat jotzen ez dituzten pertsonentzako laguntza pertsonala.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuraduntzat jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituzten etxeko laguntzako jarduketak.
- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun-arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta eskaerak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta antzekoak.
- Etxean konponketa handiak egitea, adibidez, margotzea.

B. Servicios que NO se ofrecerán en el Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
- 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 similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

ZEHARKAKO LANAK

Pertsonei/erabiltzaileei aurreko paragrafoetan jasotako zuzeneko zerbitzuak eskaintzeaz gain, etxez etxeko zerbitzuko lantaldeko kideek zerbitzuaren kalitatea hobetze aldera, osagarriak diren beste zeharkako zereginak gauzatuko dituzte. Hauek, pertsonaren etxean egindako zuzeneko orduez kanpo daude. Hauek dira esleipendunak, lantaldeko zaintzaile profesionalak hain zuzen, euren lanorduetan gauzatuko dituzten zeharkako besteak nagusiki:

- Garraioa;
- Zaintza ekosistemaren baitako bilerak, ekintzak, formakuntzak;
- Lantaldeko kideen arteko koordinazio orduak,
- Zaintzaile profesionalen eta gizarte/langile koordinatzailearen arteko bilerak,
- Euskalduntzeko orduak.
- Akonpainamendu psikologikorako orduak;
- Etengabeko formakuntza orduak (lehen sorospenena, trebetasunen eta baliabide pertsonalenak, pertsonak mobilizatzeko teknikak, laguntza teknikoak, tratu txar eta indarkeria matxista, osasun mentala, dibertsitate funtzionalaren inguruan, narridura kognitiboaren inguruan, haur, nerabe eta familientzako arretaren inguruan, perfil anitzetara egokitzeko saioak, lan arriskuen prebentzioa...)
- Baliabide digitalak elikatu (erabiltzaileari dagokiona eta langileari)

TRABAJOS TRANSVERSALES

Además de prestar los servicios directos a las personas/personas usuarias recogidos en los párrafos anteriores, los/las miembros del equipo del servicio de ayuda a domicilio realizarán otras tareas transversales complementarias para mejorar la calidad del servicio. Estas se llevarán a cabo fuera de las horas de atención directa en el domicilio de la persona. Son asignables y serán realizadas principalmente por las personas cuidadoras profesionales del equipo dentro de su horario laboral, entre otras:

- Transporte;
- Reuniones, actividades y formaciones dentro del ecosistema de cuidados;
- Horas de coordinación entre miembros del equipo;
- Reuniones entre personas cuidadoras profesionales y el/la trabajadora/a social.
- Horas de euskaldunización (aprendizaje o refuerzo del euskera);
- Horas de acompañamiento psicológico;
- Horas de formación continua (primeros auxilios, habilidades y recursos personales, técnicas de movilización de personas, ayudas técnicas, maltrato y violencia machista, salud mental, diversidad funcional, deterioro cognitivo, atención a niños, adolescentes y familias, sesiones de adaptación a perfiles diversos, prevención de riesgos laborales...);
- Alimentar recursos digitales (tanto los correspondientes a la persona usuaria como los de la persona trabajadora).

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

ESKAINI BEHARREKO (EEL) ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Testuingurua

Erabiltzaileak jasoko duen zerbitzuan, bere nahi eta beharrei egokitua izatea lehentasunezko aldagai izan ohi da orain arte; hori kontuan hartzeaz gain Usurbilgo etxez etxeko zerbitzuko zaintzaile profesionalen lanerako baldintzak hobetu asmoz (aurretik adierazi den moduan), eta ondorioz erabiltzaileen zaintzaren kalitatea, Usurbilgo etxez etxeko lantaldea, azpitaldeetan antolatua egongo da (eremu geografikoaren arabera). Lantaldea taldeka antolatua egongo da eta erabiltzaile bakoitzari zaintzaile profesional bat esleitzeaz gain (ohiko eredua) talde berekoak diren beste profesionalak esleitu eta aurkeztuko zaizkio. Hau da, erabiltzaileak erreferentziazko langile profesional bat izanda ere, erreferentziazko zaintzaile profesionalen taldea izatea ekarriko du.

Non eskeiniko da

Etxez etxeko laguntza zerbitzua pertsona (erabiltzailea) bizi den lekuan, (lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian) eskeiniko da Usurbilgo udalerrian.

Emango den arreta, pertsonak ardatz duen arreta ereduaren arabera eskeiniko da eta pertsonak berak duen bizi planari erantzungo dio. Zerbitzuaren zehaztasunak bere arreta

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) QUE DEBE OFRECERSE

Contexto

En el servicio que recibirá la persona usuaria, adaptarse a sus deseos y necesidades suele ser una variable prioritaria hasta ahora; además de tener esto en cuenta, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de las personas cuidadoras profesionales del servicio de ayuda a domicilio de Usurbil (como se ha indicado anteriormente), y en consecuencia la calidad de la atención a las personas usuarias, el equipo de ayuda a domicilio de Usurbil se organizará en subgrupos (según área geográfica). El equipo estará organizado en grupos y, además de asignar un/a cuidador/a profesional a cada persona usuaria (modelo habitual), se le asignarán y presentarán otros profesionales del mismo grupo. Es decir, aunque la persona usuaria tendrá una persona profesional de referencia, esto conllevará que tenga un equipo de personas cuidadoras profesionales de referencia.

Donde se prestará

El servicio de ayuda a domicilio se prestará en el lugar donde resida la persona usuaria (donde duerma y/o pase el día) dentro del municipio de Usurbil.

La atención prestada se basará en el modelo de atención centrada en la persona y responderá a su propio plan de vida. Los detalles del servicio se acordarán con la persona dentro de su plan de atención.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

planaren baitan pertsonarekin adostuta

Laguntza emateko egunak

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

Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da.
Astean zehar gehienez izan daitezkeen 28 ordu horiek, handitzeko aukera izango da, aldi baterako beti ere, beste baliabide, prestazio edota zerbitzuekin uztartzen badira, edota beste horiek martxan jartzeko itxaronaldi egoeran dagoenean, beti ere kasu erreferenteak proposatu baloratu eta ontzat ematen duenean.

Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak bere etxean jarraitzea errazten edo/eta ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edo/eta ordezkatzeko.

Pertsonaren bizi planaren arabera eta bizi duen egoera eta momentuaren arabera ordu kopurua egokitu daiteke

Zerbitzua eskaintzeko modua; orduen banaketa.

Orduak ezingo dira 15 minutu baino

Días para implantación

Por lo general, el servicio se prestará todos los días del año, de acuerdo con las directrices técnicas.

Intensidad del servicio

Los límites de tiempo del servicio se determinarán según la evaluación individual de las necesidades de las personas usuarias. Como máximo, se prestarán veintiocho horas de ayuda semanales.

Estas 28 horas máximas semanales podrán ampliarse temporalmente si se combinan con otros recursos, prestaciones o servicios, o si la persona se encuentra en situación de espera para la activación de estos, siempre que los casos de referencia sean propuestos, evaluados y aprobados.

Este máximo podrá distribuirse con flexibilidad, si según el criterio de los/las profesionales dicha flexibilidad es necesaria para completar y/o sustituir los cuidados que facilitan o permiten a la persona usuaria permanecer en su hogar.

El número de horas podrá adaptarse según el plan de vida de la persona y la situación y momento que esté viviendo.

Modalidad de prestación del servicio; distribución de horas.

Las horas no podrán distribuirse en intervalos inferiores a 15 minutos, y cada sesión de servicio tendrá una duración mínima de una

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

gutxiagoko tarteetan banatu, eta sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez ordu betekoak izango dira (salbuespenak egiteko kasu erreferenteak bestelako proposamena egin beharko du). Zuzeneko lanetan (arretan) egindako denbora da erabiltzaileak ordainduko duena.

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

Nolanahi ere, 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.

hora completa (para excepciones, los casos de referencia deberán proponer una alternativa). El tiempo facturado a la persona usuaria será exclusivamente el dedicado a la atención directa (tiempo de cuidado).

Horario de prestación del servicio:
El horario del servicio es flexible; se realizará principalmente dentro del horario de 07:00 a 22:00 horas.

No obstante, el horario del servicio podrá ampliarse, dentro de ciertos límites, según la valoración técnica.

- En lo referente a la asistencia personal, los/as técnicos/as municipales determinarán el horario, considerando los horarios habituales y las necesidades de la persona solicitante de ayuda.
- Para los servicios de ayuda doméstica y apoyo social, los/as técnicos/as municipales coordinarán con la empresa prestadora del servicio para establecer el horario, en función de la disponibilidad de las personas trabajadoras que brindan dichos servicios.

3. ZERBITZUAREN HARTZAILEAK/ONURADUNAK.

Usurbilgo Etxez Etxeko Zerbitzua jasoko duten pertsonak Usurbilen biziko dira, eta bertan erroldatuta egongo dira (familia errotazio egoeran dauden pertsonak salbu).
Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko

3. RECEPTORES/personas beneficiarias DEL SERVICIO.

Las personas que recibirán el Servicio de Ayuda a Domicilio de Usurbil residirán en Usurbil y estarán empadronadas en el mismo (excepto personas en situación de rotación familiar).
En general, las personas usuarias de este servicio tendrán el siguiente perfil: personas o familias que, debido a una pérdida de

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

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

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

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.
- Familiek/tutore/zaintzaileek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.
- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.
- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

autonomía o situación de fragilidad, necesiten ayuda –temporal o permanente– para realizar las actividades básicas de la vida diaria y así poder continuar viviendo en su propio hogar.

En el Sistema Vasco de Servicios Sociales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 185/2015 sobre el marco de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio está dirigido a personas en situación de dependencia o en riesgo de padecerla.

También podrán ser personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas o familias:

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de 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

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Kasuaren erreferentearen iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Gizarte Zerbitzuetako arduradunak baimenduak.
- Bakardade ez hautu egoeran, egoera hauskorrean edota konplexutasun egoeran dauden pertsonak
- Aurreikusi ez diren bestelakoak

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

Zerbitzuaren titular bat izendatuko da, onuradun guztiak ordezkatzeko; titularra hil eginez gero, zaintzadun etxebizitzara (egoitza) batera joanez gero edo bizitokia aldatuz gero, bizikidetza unitateko beste onuradun batek hartuko du titulartasuna.

Titulartasuna aldatzean, berriro ebaluatuko dira beharrizanak, gizarte-familia egoera eta egoera ekonomikoa.

4. BETEBEHARRAK

4.1- Udalari (Gizarte Zerbitzuen sailari) dagozkion betebeharrak

- Udalerrian dauden premiak detektatzea.
- Zerbitzua arautzea.
- Zerbitzua finantzatzeko baliabideak kudeatzea.
- Arreta jaso ez duten eskabideen

situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

- Personas en situación de soledad no deseada, vulnerabilidad o complejidad.
- Otros casos no previstos.

Si la solicitud la realiza un grupo, todos/as los/as miembros/as del grupo deberán cumplir las condiciones de acceso al servicio.

Se designará un titular del servicio, que representará a todas las personas beneficiarias; en caso de fallecimiento del/la titular, ingreso en una vivienda tutelada (residencia) o cambio de domicilio, otro/a beneficiario/a de la unidad de convivencia asumirá la titularidad.

En caso de cambio de titularidad, se reevaluarán las necesidades, la situación socio-familiar y la situación económica.

4. OBLIGACIONES

4.1- Obligaciones correspondientes al Ayuntamiento (Departamento de Servicios Sociales):

- Detectar las necesidades existentes en el municipio.
- Regular el servicio.
- Gestionar los recursos para financiar el servicio.
- Recibir información sobre las solicitudes

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

gaineko informazioa jasotzea.
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako premiak aztertu eta baloratzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileak jasoko duen arreta maila, intentsitatea eta ordutegia diseinatu eta planifikatzea enpresari eskatzea, pertsonarekin osatutako bizi planaren logikatik beti ere ekosisteman kokatua.
- Pertsonan zentratutako arreta eredua oinarri dela bermatzea
- Erabiltzailearen ekarpen-ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egora orokorraren jarraipena egitea, eta jasotzen duen zerbitzuaren eraginkortasuna aztertzea.
- Zerbitzuaren koordinatzailearekin zerbitzuen eraginkortasuna hobetzeko edo behar berrietara egokitzeko beharrezko diren aldaketak aztertzea eta proposatzea.
- Enpresa kontratistak ezarritako zerbitzuaren antolaketa, eremuka egindako banaketa, eskuhartze proposamenak, ordutegiak lantzea, onartu edo ukatzea.
- Zerbitzuaren jarraipena eta partaidetzazko ebaluazioa sustatzea, hobekuntzak atzemateko eta zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.

no atendidas.
- Supervisar y controlar la publicidad relacionada con el servicio.
- Analizar y valorar las necesidades expresadas en las solicitudes para recibir el servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Solicitar a la empresa el diseño y planificación del nivel de atención, intensidad y horario que recibirá la persona usuaria, siempre desde la lógica del plan de vida construido con la persona y situado en el ecosistema.
- Garantizar que el modelo de atención centrada en la persona sea la base.
- Determinar la contribución económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluar la efectividad del servicio que reciben.
- Analizar y proponer, con el/la coordinador/a del servicio, los cambios necesarios para mejorar la efectividad de los servicios o adaptarlos a nuevas necesidades.
- Elaborar, aprobar o rechazar la organización del servicio establecida por la empresa contratista, la distribución por zonas, las propuestas de intervención y los horarios.
- Fomentar el seguimiento y la evaluación participativa del servicio, para identificar mejoras y garantizar la calidad del mismo.

4.2- Esleipendunaren betebeharrak

4.2- Obligaciones del/la adjudicatario/a:

- Esleipendunak (enpresak), herriak dituen berezitasunez jabetuta, eta etxez etxeko zerbitzua Usurbilek osatua duen zaintza ekosistemaren ardatz izanik, kontratua behar bezala betetzeko Udalak beharrezkotzat jotzen dituenetan parte hartu beharko du (zerbitzuetako lantaldearen koordinazio bilerak, eragileekin bilerak, eremu komunitarioan aurrera eramandako jarduerak, jardunaldiak, aparteko gaietako bilerak, elkarrizketak...) Kasu batzuetan zuzendariak, beste batzuetan gizarte-langile/koordinatzaileak, beste batzuetan zuzeneko zaintzaile profesionalak eta kasuren batean denak.
- Zerbitzua gauzatzea kontratuan onartutako baldintza tekniko, administratibo eta ekonomikoen arabera.
- Zerbitzua egoki emateko beharrezko diren bitarteko materialak, teknologikoak eta pertsonalak jartzea, eta Udal irizpideen arabera.
- Lantaldean funtzio eta arduren banaketa argia eta egokia egitea,
- Zerbitzuaren premiei erantzuteko programa informatikoa izatea.
- Zaintzaile profesionalen formakuntza bermatzea; baita etengabeko formakuntza jasotzen dutela ziurtatzea ere
- Zaintzaile profesionalek B1eko ahozko maila ez dutenen kasuan, euskara lanordutan ikastea bermatzea
- Zaintzaile profesionalak akonpainamendu psikologikoa izateko

- La empresa adjudicataria, conociendo las particularidades del pueblo, y dado que el servicio de ayuda a domicilio es un eje del ecosistema de cuidados que conforma Usurbil, deberá participar en lo que el Ayuntamiento considere necesario para el correcto cumplimiento del contrato (reuniones de coordinación del equipo de servicios, reuniones con agentes, actividades desarrolladas en el ámbito comunitario, jornadas, reuniones sobre temas específicos, diálogos...). En algunos casos lo hará el/la director/a, en otros el/la trabajador/a social/coordinador, en otros, las personas cuidadoras profesionales de atención directa y, en algún caso, todos/as.
- Prestar el servicio de acuerdo con las condiciones técnicas, administrativas y económicas aprobadas en el contrato.
- Disponer los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para prestar el servicio adecuadamente, y según los criterios municipales.
- Realizar una distribución clara y adecuada de funciones y responsabilidades en el equipo.
- Contar con un programa informático para responder a las necesidades del servicio.
- Garantizar la formación de las personas cuidadoras profesionales; así como asegurar que reciben formación continua.
- En el caso de personas cuidadoras profesionales que no tengan un nivel oral B1 de euskera, garantizar que aprendan euskera durante su horario

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

aukera badutela bermatzea
- Usurbilgo zaintza ekosistemaren baitako bilera eta languneetan parte hartzea,
- Usurbilgo Udaletik sustatutako pertsonen zentratutako arreta eredua oinarri izanik lantaldeak bere osotasunean lan egitea; bizi planen logikatik. Usurbilgo zaintza ekosistemaren baitan finkatutako ereduari erantzunez.
- Zerbitzuaren jarraipen sistematikoa egitea, eta pertsona bakoitzaren bizi planaren baitako arreta plana Gizarte Zerbitzuetako erreferentziazko gizarte langilearekin partekatzea.
- Erabiltzailearen erreferentziazko gizarte langilea jakinaren gainean jartzea berehala, esku-hartzean aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada.
- Esleipendunak Usurbilgo etxez etxeko zerbitzuan aritko diren langileei Usurbilgo herrira egokitzeko harrera formazioa (lehen egunetan) Usurbil herri zaintzailea den heinean, eskainiko die. Horretarako lantaldeak bere baliabideak Udalarekin elkarlanean baliatuko ditu.
- Lantaldeak zeharkako zereginak egiten dituela ziurtatzea.
- Kontratatutako enpresak edota zerbitzua ematen duten langileek ez dute zerbitzuko erabiltzaileek egindako dohaintza edo ordainketa gehigarririk onartuko onuradunaren eskutik. Enpresaren ardura da betebehar hori bete dadin bermatzea.
- Zerbitzua aurrera eramateko baliabide materialak badaudela bermatzea
- Etengabeko prestakuntza bermatzea

laboral.
- Asegurar que las personas cuidadoras profesionales tengan la opción de recibir acompañamiento psicológico.
- Participar en las reuniones y espacios de trabajo dentro del ecosistema de cuidados de Usurbil.
- Que el equipo trabaje en su totalidad basándose en el modelo de atención centrada en la persona promovido por el Ayuntamiento de Usurbil; desde la lógica de los planes de vida. Respondiendo al modelo establecido en el ecosistema de cuidados de Usurbil.
- Realizar un seguimiento sistemático del servicio, y compartir el plan de atención dentro del plan de vida de cada persona con el/la trabajador/a social de referencia de Servicios Sociales.
- Informar inmediatamente al trabajador/a social de referencia de la persona usuaria si se produce cualquier cambio significativo en la intervención.
- El/la adjudicatario/a ofrecerá a las personas trabajadoras que presten servicio en el Servicio de Ayuda a Domicilio de Usurbil una formación de acogida para adaptarse al pueblo de Usurbil (en los primeros días), en tanto que se trata de un pueblo cuidador. Para ello, el equipo utilizará sus recursos en colaboración con el Ayuntamiento.
- Asegurar que el equipo realiza las tareas transversales.
- La empresa contratada o las personas trabajadoras que prestan el servicio no aceptarán donaciones o pagos adicionales por parte de las personas usuarias del servicio. Es

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

lantaldeari
- Lantaldeak erabiltzaile bakoitzaren etxera joateko behar duen garrioa izatea
- Lantaldearen egonkortasuna bermatzeko ahalegina egingo da arreta zuzenerako esleitutako langile profesionala mantentzeko erreferentziazko lantalde txikiarekin batera. Orokorrean, aldaketak bakar-bakarrik egingo dira egoerak hala eskatzen badu.
- Zuzeneko langile profesionalak (Etxez etxeko langile profesionalak) baja hartzen badu, talde txiki bereko langile batek ordezkatuko du; haren prestakuntza eta ezagutza baliokideak dituen profesional batek berehala ordezkatuko du.
- Usurbilgo Udalean indarrean dauden euskara, aniztasun eta berdintasun irizpideak onartzea eta horiek finkatutako illdoak jarraituz ematea zerbitzua.
- Urtean behin esku-hartze zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuen Sailari
- Esleipendunak administrazioaren jarraipen eta ikuskaritza izango duenez Udal arduradunak, hala badagokio, zerbitzuaren antolamenduari buruzko informazio ikusteko eskubidea izango du, eta eskatutako informazioa emateko betebeharra dauka kontratutako enpresak.
- Zerbitzua ebaluatzeko Gizarte Zerbitzuen sailarekin koordinazioa eta jarraipena egingo da. Gutxienez Udaletik eskatutako bilera hauek egin beharko dira:

responsabilidad de la empresa garantizar el cumplimiento de esta obligación.
- Garantizar que existen los recursos materiales para llevar a cabo el servicio.
- Asegurar la formación continua del equipo.
- Que el equipo disponga del vehículo necesario para desplazarse al domicilio de cada persona usuaria.
- Se realizará un esfuerzo para garantizar la estabilidad del equipo, manteniendo al profesional asignado a la atención directa junto con un pequeño equipo de referencia. En general, los cambios solo se realizarán si la situación lo requiere.
- Si un/a trabajador/a profesional de atención directa (trabajador profesional de ayuda a domicilio) se ausenta, será sustituido por un/a trabajador/a de su mismo pequeño equipo; será reemplazado inmediatamente por una persona profesional con formación y conocimientos equivalentes.
- Aceptar y prestar el servicio siguiendo las directrices establecidas por los criterios de euskera, diversidad e igualdad vigentes en el Ayuntamiento de Usurbil.
- Presentar anualmente una memoria del servicio de intervención al Departamento de Servicios Sociales.
- Dado que El/la adjudicatario/a estará sujeto a la supervisión y control de la administración, los responsables municipales tendrán derecho a acceder a la información sobre la organización del servicio, cuando corresponda, y la empresa contratada tiene la obligación de proporcionar la información

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

solicitada.

- Se coordinará y realizará seguimiento con el Departamento de Servicios Sociales para evaluar el servicio. Como mínimo, deberán celebrarse las siguientes reuniones solicitadas por el Ayuntamiento:

- Urtean behin, zerbitzuaren zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio bilera egitea.
- Hilean behin, koordinazio-bilera Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuko koordinatzaile eta Gizarte zerbitzuetako erreferente diren gizarte langileekin, pertsonen/erabiltzaileen egoera eta arreta pertsonalizatuko planen inguruko jarraipena egiteko.
- Usurbilgo zaintza ekosistemako zerbitzu taldeko langunean (hilabetero) Usurbilgo enpresako gizarte-langile koordinatzaileak parte hartzea
- *Zaintza ekosistemaren baitan zaintzaile profesionalei zuzendutako saioetan/bileretan zaintzaile profesionalak lan ordutan parte hartzea erraztea eta bermatzea.
- Pertsonaren bizi planak aurrera eramateko, hauek modu parte hartzailean garatzen direnetan zaintzaile profesionalaren parte hartzea lan ordutan erraztea eta bermatzea
- Tokiko ekosisteman antolatutako beste ekintza edo bileretan parte hartzea
- Bestelakoak

- Realizar una reunión anual de seguimiento y evaluación entre la dirección del servicio y los responsables de Servicios Sociales.
- Realizar mensualmente una reunión de coordinación con el/la coordinador/a del Servicio de Ayuda a Domicilio y las personas trabajadoras sociales de referencia de Servicios Sociales, para hacer seguimiento de la situación de las personas/personas usuarias y de los planes de atención personalizada.
- Participación de la persona trabajadora social coordinador de la empresa de Usurbil en el espacio de trabajo del equipo de servicios del ecosistema de cuidados de Usurbil (mensualmente).
- Facilitar y garantizar la participación de las personas cuidadoras profesionales en las sesiones/reuniones dirigidas a ellos dentro del ecosistema de cuidados, durante su horario laboral.
- Facilitar y garantizar la participación de la persona cuidadora profesional en el desarrollo participativo de los planes de vida de las personas, durante su horario laboral, para impulsar dichos planes.
- Participar en otras actividades o reuniones organizadas en el ecosistema local.
- Otros.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

5. ETXEZ ETXEKO ZERBITZUAREN ANTOLAKETA ZUZENEKO ETA ZEHARKAKO LANAK KONTUAN HARTUTA

ANTOLAKETA

Usurbilgo etxez etxeko zerbitzuko lantaldeak herrian dauden premiei erantzungo die horretarako gertuko eta aldi berean eraginkorra bezain malgua den zerbitzua eskainiz.

- Zerbitzuko langileak, EEZko lantaldeko kideak dira lehenik eta behin eta gero, zerbitzu edo pertsona zehatz baten zaintzaile profesionalak. Herriko lantaldeko kide dira eta pertsona erabiltzaile baten edo batzuen erreferente izateaz gain, bere eremuan (auzoetan) zerbitzua jasotzen duten beste erabiltzaileentzat ere erreferentziazko langileak izango dira.

Erabiltzailea bizi den eremuan etxez etxeko zerbitzuan lanean ari diren zaintzaile profesional bat baino gehiago ezagutu behar ditu etxez etxeko zerbitzuko erabiltzailek (bere eremuan/auzoan ari den taldetxoaren argazkia izango du) nahiz eta bere etxera joango dena nagusiki bakarra izan. Ordutegia ere finko mantentzeko saiakera egingo da.

Hori modu horretara gauzatzeko esleipendunak bitartekoak jarri behar ditu.

- Zerbitzuak esleitzerakoan irizpide hauek bete beharko dira**.** Udaletik etxez etxeko zerbitzua eskeintzeko egindako

5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CONSIDERANDO LAS TAREAS DIRECTAS Y TRANSVERSALES

ORGANIZACIÓN

El equipo del servicio de ayuda a domicilio de Usurbil responderá a las necesidades existentes en el pueblo ofreciendo un servicio cercano, eficaz y a la vez flexible.

- Las personas trabajadoras del servicio son, en primer lugar, miembros del equipo del SAD y, después, personas cuidadoras profesionales de un servicio o persona específicos. Son miembros del equipo del pueblo y, además de ser referentes de uno o varias personas usuarias, también serán profesionales de referencia para otras personas usuarias que reciban el servicio en su zona (barrios).

Las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio deben conocer a más de un/a cuidador/a profesional que trabaje en su zona de residencia (tendrá una foto del subgrupo de su zona/barrio), aunque quien acuda principalmente a su domicilio sea uno solo. Se intentará mantener un horario fijo.

Para lograr esto, El/la adjudicatario/a debe disponer los medios necesarios.

- Al asignar el servicio, deberán cumplirse estos criterios. El/la adjudicatario/a deberá respetar la

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

eremuen banaketa **(3 Gune)** errespetatu beharko du esleipendunak. Eremuen banaketa Udaletik aldaketarik egiten ez den bitartean modu honetara egin beharko da:(herria hiru eremutan zatikatu da):

1. Agina, zubieta, Santuenea, Urdaiaga
2. Kaxkoa
3. Muna Lurra, kalexar

-Mugikortasuna. Lehenengo eremua da garraioa ezinbestean behar duena. 1. Eremu honetan ari diren langileak ibilgailua ezinbestean izan beharko dute; 2. eremuan ez da behar eta 3.eremuan kasuren batean akaso, baina ez nagusiki.

Enpresa esleipendunak lantaldeko kideei ibilgailua eskaini beharko die, edo ibilgailua duten langileen kasuan eta eurak lanerako erabiltzeko prestutasuna adierazten dutenean, hori ordaintzeko modua bermatu beharko du enpresak (garraioa ordaintzea, plusa).

-Lan jarduna jarraitua izatea izango da lehentasuna; horretarako, lantaldearen antolaketa egokia (langile bat baino gehiago zerbitzu batean arituta akaso) baliatuko da.
Laguntza pertsonala duten zerbitzuak eta ordu zehatz baterako (eguneko zentroa, eguneko arreta, garraioa...) pertsona prest egon behar den kasuak izango dira ordutegiak antolatzeko garaian lehenetsiko direnak; beste zerbitzuak aldiz lantaldearen jardunak osatzeko behar duten ordutegietan egingo dira, betiere

división en zonas (3 Zonas) establecida por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Mientras el Ayuntamiento no realice cambios, la división en zonas deberá hacerse de la siguiente manera (el pueblo se divide en tres zonas):

1. Aginaga, Zubieta, Santuenea y Urdaiaga.
2. Kaxkoa.
3. Muna Lurra, kalezar.

-Movilidad. La primera zona es aquella que requiere obligatoriamente transporte. Las personas trabajadoras que actúen en esta zona deberán disponer necesariamente de vehículo;En la zona 2 no es necesario, y En la zona 3 quizás en algún caso, pero no de forma general.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar vehículo a los/las miembros del equipo, o, en el caso de personas trabajadoras que ya dispongan de vehículo y estén dispuestos a utilizarlo para el trabajo, la empresa deberá garantizar una forma de compensarles (pago por transporte, plus).

-La jornada laboral continuada será prioritaria; para ello, se aprovechará una organización adecuada del equipo (posiblemente con más de un/a trabajador/a en un mismo servicio).
Los servicios que incluyan asistencia personal y aquellos con horarios específicos (centro de día, atención diurna, transporte...) donde la persona deba estar preparada a una hora concreta, serán prioritarios al organizar los horarios; el resto de servicios se realizarán en los horarios que completen la actividad del

pertsona erabiltzailearen eta zaintzaile afektiboen (familien) oniritzia bilatuz.

-Zeharkako orduak: EEZan, pertsonarekin egindako zuzeneko orduez gain, zaintzaileak astean hainbat ordu izango ditu ezinbestekoak eta lanaren parte ere badiren beste zereginetarako;

- Garraiorako
- koordinaziorako (bere eremuko beste zaintzaileekin, zein lantalde osoarekin, koordinatzaile/gizarte langilearekin
- Eguneroko informazioa koordinaziorako erabiltzen den aplikazioa informatikoa elikatzeko (erabiltzailearen inguruko egunerokoak jaso, intzidentziak...),
- Etengabeko formakuntzarako (lehen sorospenena, trebetasunen eta baliabide pertsonalenak, pertsonak mobilizatzeko teknikak, laguntza teknikoak, tratu txar eta indarkeria matxista, osasun mentala, dibertsitate funtzionalaren inguruan, narridura kognitiboaren inguruan, haur, nerabe eta familientzako arretaren inguruan, perfil anitzetara egokitzeko saioak, lan arriskuen prebentzioa...)
- Zaintza ekosistemaren baitako bileretako, formazio saioetarako, ekosistemari proposamenak egiteko, edo bertatik eratortzen direnerako
- Akonpainamendu psikologikorako
- Euskalduntzeko

Zeharkako orduak, langile bakoitzari dagozkio; hala ere, zaintzaile batek zeharkako ordu asko

equipo, siempre buscando el consentimiento de la persona usuaria y las personas cuidadoras afectivos (familias).

-Horas transversales: En el SAD, además de las horas de atención directa con la persona, las personas cuidadoras dispondrán de varias horas semanales para otras tareas igualmente esenciales y parte de su trabajo, tales como:

- Para transporte
- Para coordinación (con otras personas cuidadoras de su zona, con el equipo completo, con el/la coordinador/a/trabajador/a social)
- Para alimentar la aplicación informática utilizada para la coordinación de información diaria (registrar incidencias, actualizaciones diarias sobre la persona usuaria...)
- Para formación continua (primeros auxilios, habilidades y recursos personales, técnicas de movilización de personas, ayudas técnicas, maltrato y violencia machista, salud mental, diversidad funcional, deterioro cognitivo, atención a niños, adolescentes y familias, sesiones de adaptación a perfiles diversos, prevención de riesgos laborales...)
- Para reuniones dentro del ecosistema de cuidados, sesiones formativas, realizar propuestas al ecosistema o para derivaciones del mismo
- Para acompañamiento psicológico
- Para euskaldunización (aprendizaje o refuerzo del euskera)

Las horas transversales corresponden a cada trabajador/a; sin embargo, si un/a cuidador/a

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

behar baditu bolada batean zeregin zehatz baterako, adib.euskara ikasi, edo zaintza ekosistematik sustatutako formakuntzetan parte hartzeko, beste taldekide baten orduak berak disfrutatzea ahalbidetu eta erraztuko da. Zeharkako orduen banaketa proposamena Udalarekin adostuta eta bere oniritzia izanda gauzatuko da.

necesita muchas horas transversales durante un período para una tarea específica (por ejemplo, aprender euskera o participar en formaciones impulsadas por el ecosistema de cuidados), se facilitará y permitirá que otro/a compañero/a de equipo cubra sus horas. La distribución de las horas transversales se realizará previo acuerdo con el Ayuntamiento y con su autorización.

-Zaintzaile profesionalen lan-taldea osatzen duten langileen kudeaketa ezin-hobea egingo du enpresak; lan-baldintzarik egokienak sustatuz, lantaldearen egonkortasuna eta ongizatea bermatzeko neurriak kontuan hartuz... Era berean, kudeatzaileak lantaldearen lan-baldintzei arreta berezia jarri beharko die. Besteak beste, ordutegi jarraitua egiteko aukera emanez, bateragarritasuna erraztuz, lantaldean aniztasuna bilatuz, etengabe prestakuntza eskainiz, zaintza lan profesionaletan gizonezko profilak sustatuz; zaintza arloko lanbideak duintzeko eta gizartean ikusarazteko helburuari erantzuteko ekarpena eginez, bi hizkuntza ofizialetan aritzeko gaituak izan daitezen sustatuz....

- La empresa realizará una gestión óptima de las personas trabajadoras que forman el equipo de personas cuidadoras profesionales; promoviendo las mejores condiciones laborales, tomando medidas para garantizar la estabilidad y el bienestar del equipo... Asimismo, la empresa gestora deberá prestar especial atención a las condiciones laborales del equipo. Entre otros aspectos, ofreciendo la posibilidad de horarios continuos, facilitando la conciliación, buscando la diversidad en el equipo, proporcionando formación continua, fomentando perfiles masculinos en el cuidado profesional; contribuyendo así al objetivo de dignificar y visibilizar socialmente las profesiones del ámbito de los cuidados, promoviendo la capacitación para trabajar en ambas lenguas oficiales...

Zerbitzuak antolatzerakoan irizpide hauek beteko dira:

- Gertutasuna: zaintzaile profesionalari zerbitzuak esleitzen zaizkionean etxebizitzak bere eremuan kokatutakoak izatea lehenetsiko da.
- Txandaketa: ahaleginak egingo dira erabiltzaileari izendatutako zaintzaile profesioanala ez aldatzeko; eta, halaber, zerbitzua ematen den ordutegian ahalik eta aldaketarik

Al organizar el servicio se cumplirán los siguientes criterios:

- Cercanía: al asignar servicios al/la cuidador/a profesional, se priorizará que los domicilios estén ubicados en su zona.
- Continuidad: se realizarán esfuerzos para no cambiar al/la cuidador/a profesional asignado a la persona usuaria; y, asimismo, para minimizar las variaciones en el horario de prestación

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

txikienak egiteko.

- Isilpekotasuna: antolamenduari eta alderdi teknikoei dagokienez, enpresa esleipendunak neurriak hartuko ditu erabiltzaileei buruzko isilpekotasuna eta intimitatea bermatzeko.
- Intimitatea: oro har, erakunde esleipenduneko zaintzaile profesionalak (etxez etxeko laguntzaileak) edota beste profesionalak (adib. Gizarte langilea) ezin izango dira erabiltzailearen etxebizitzan sartu etxeko titularraren baimenik gabe.
- Egokitasuna: zaintzaile profesionala izendatzen denean, egiaztatu egin beharko da erabiltzailearen artean eta zaintzailearen familia-loturarik ez dagoela.
- Pertsonalizazioa: zerbitzu bakoitza pertsonalizatu egin beharko da, pertsona ardatz duen arreta integraleko ereduaren aplikazioaren arabera.

del servicio.

- Confidencialidad: en lo referente a la organización y aspectos técnicos, la empresa adjudicataria adoptará medidas para garantizar la confidencialidad y privacidad de las personas usuarias.
- Intimidad: en general, las personas cuidadoras profesionales de la entidad adjudicataria (auxiliares de ayuda a domicilio) u otros profesionales (ej. trabajador/a social) no podrán acceder al domicilio de la persona usuaria sin el consentimiento del/la titular de la vivienda.
- Idoneidad: al asignar un/a cuidador/a profesional, se verificará que no exista ningún vínculo familiar entre la persona usuaria y la persona cuidadora.
- Personalización: cada servicio deberá personalizarse, de acuerdo con la aplicación del modelo de atención integral centrado en la persona.

5.2-ETXEZ ETXEKO ZERBITZUAN LANEAN ARITU BEHAR DEN LANTALDEA ETA FUNTZIOAK

Esleipendunak Usurbilgo EEL zerbitzuaren kudeaketa ona bermatzeko, honako gutxieneko dedikazio hauek bermatu beharko ditu

- Koordinatzailea gizarte langilea 796 ordu.
- Zaintzaile profesionalak zuzeneko 10800 ordu eta 1490 zeharkakoak.

5.2 EQUIPO Y FUNCIONES QUE DEBEN INTEGRAR EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La empresa adjudicataria deberá garantizar las siguientes dedicaciones mínimas para asegurar una buena gestión del servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de Usurbil:

- Coordinador/a / Trabajador/a social: 796 horas
- Personas cuidadoras profesionales: 10.800 horas directas y 1.490 horas

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

transversales.

Lantaldeak ahal den txikiena eta jardun handiena izatea ezinbestekoa da zerbitzuaren mesedeten (administratiboa).

Es esencial que el equipo sea lo más reducido posible y con la mayor operatividad, en beneficio del servicio (evitando cargas administrativas excesivas).

A- ZUZENDARIA.

A- DIRECTOR/A

Kide horrek zeregin horietarako prestakuntza eta esperientzia nahikoa izango du
C1 euskara maila

La persona designada contará con la formación y experiencia suficientes para estas tareas, incluyendo un nivel C1 de euskera.

Zuzendari rola koordinatzailea denak ere bete dezake. Usurbilgo EEL zerbitzuaren zuzendaritza-zereginei zuzeneko dedikazioa eskainiko dien kide baten izendapena

La persona que ejerza el rol de coordinador/a también podrá asumir las funciones de dirección. Se designará a un miembro que dedique tiempo directamente a las tareas de dirección del servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de Usurbil.

Zereginak besteak beste, zerbitzua eta lantaldea zuzentzea, eta Udalarekin zerbitzuaren kudeaketari dagozkion harremanetarako erreferente izatea.

Las funciones incluirán, entre otras, la dirección del servicio y del equipo, y actuar como punto de referencia ante el Ayuntamiento para la gestión del servicio.

B- KOORDINATZAILEA-GIZARTE-LANGILEA

B- COORDINADOR/A - TRABAJADOR/A SOCIAL

Baldintzak:

- Gizarte-langilea
- C1 euskara maila
- Zerbitzua koordinatzeko gaitasuna izatea (esperientzia/ formakuntza)

Condiciones:

- Titulación de Trabajador/a Social.
- Nivel C1 de euskera.
- Capacidad para coordinar el servicio (experiencia/formación).

Besteak beste, honako zeregin nagusi hauek izango ditu:

Tendrá, entre otras, las siguientes funciones principales:

- Gizarte Zerbitzuetako gizarte langile erreferenteekin koordinatu, pertsonen/erabiltzaileen eta zerbitzuaren jarraipena egiteko.
- Antolaketaz arduratzea, bai zuzenko lanei dagokienean baita zeharkakoei ere.
- Zerbitzuko pertsonen/erabiltzaileen egoeraren eta beharren balorazioa eta jarraipena egitea eta informazio esanguratsua erreferentziazko gizarte langilearekin partekatu;
- Bulegoko eta zerbitzuko larrialdietarako telefonoa artatzea; eta pertsonei/erabiltzaileei, eta familiei harrera egitea, telefono bidez edota aurrez-aurre. Onuradunen eta euren familiakoen EEL zerbitzuko erreferentzia izatea.
- Herrian dauden zerbitzuen antolaketaz arduratzea baldintza hauetan eta Udalean finkatutako irizpideak kontuan hartuz.
- Zaintzaile profesionalean koordinazioaz arduratzea,
- Zaintzaile profesionalen erreferente izatea, zerbitzua ematerakoan laguntza edo aholkua behar dutenean sortzen zaizkien beharrei edo kezkei aurre egiteko
- Zaintzaile profesionalen zaintzaren eta sostengu emozionalaren erreferente eta arduradun izatea; beti ere aholkularitza psikologikoa eskaintzen duen psikologarekin batera
- Zaintzaile profesionalen formazio edo prestakuntza beharrak atzematea, eta horiek antolatzea eta behar den kasuetan bideratzeko bitartekaritza egitea enpresako arduradunarekin.

- Coordinar con las personas trabajadoras sociales de referencia de Servicios Sociales para realizar el seguimiento de los/las usuarios/as y del servicio.
- Responsabilizarse de la organización, tanto de las tareas directas como transversales.
- Realizar la valoración y seguimiento de la situación y necesidades de las personas usuarias del servicio, y compartir información relevante con el/la trabajador/a social de referencia.
- Atender el teléfono de oficina y emergencias del servicio; y acoger a personas/personas usuarias y familias, por teléfono o presencialmente. Ser el referente del servicio SAD para las personas beneficiarias y sus familias.
- Responsabilizarse de la organización de los servicios en el pueblo bajo estas condiciones y siguiendo los criterios establecidos por el Ayuntamiento.
- Responsabilizarse de la coordinación de las personas cuidadoras profesionales.
- Ser el referente de las personas cuidadoras profesionales, para abordar las necesidades o preocupaciones que surjan al prestar el servicio, brindando ayuda o asesoramiento.
- Ser el referente y responsable del cuidado y apoyo emocional de las personas cuidadoras profesionales, siempre en colaboración con el psicólogo que ofrece asesoramiento psicológico.
- Detectar las necesidades de formación o capacitación de las personas cuidadoras profesionales, y

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Zaintzaile profesionalen (Etxez etxeko lan-taldearen) antolaketa egin; koordinazioa sistematizatu, talde ezagutzan sakontzeko, esperientzia eta behar berezien espezializaziotik ikasi eta premi horiei aurre egiteko.
- Lantaldea, zaintzaile profesionalak (Etxeko langileak) antolatu, pertsona/zerbitzu bakoitzaren beharrak eta eskakizunak aintzat hartuta, beti ere erreferentziazko gizarte langileak egindako balorazioaren arabera (zuzeneko arreta ematen duten langileen profila, ordutegiak, eginkizunak,…) eta pertsonaren bizi planaren arabera.
- Erabiltzailearen /pertsonaren etxera behar denean joatea
- Pertsonari esleitutako zaintzaile profesionala aurkeztea bere eremuko beste zaintzaile profesionalekin batera. (erreferentziazko taldea).
- Zerbitzu bakoitzeko eginkizunen dokumentua (irakurketa errazean) osatzea eta ematea erabiltzaileari eta zaintzaile profesionalarii.
- Zaintzaile profesionalek egiten duten lana koordinatu, jarraipena egin, gainbegiratu, lagundu eta hobetzeko proposamenak landu, zerbitzuaren kalitatea eta asebetetzea bermatuz.
- Zaintzaile profesionalen (Etxeko langileen) antolaketa, garraioa, beharrezko materiala bermatu, eta beharrezkoa denean, ordezkapenak kudeatu;
- Etxez etxeko zerbitzuko onuradunen informazioa eta langileen antolaketa kudeatzeko aplikazio informatikoa elikatu, emandako zerbitzuari dagokion

organizarlas o mediar para derivarlas cuando sea necesario, con el/la responsable de la empresa.

- Organizar a las personas cuidadoras profesionales (equipo de ayuda a domicilio); sistematizar la coordinación, profundizar en el conocimiento del equipo, aprender desde la especialización en experiencias y necesidades particulares, y abordar dichas necesidades.
- Organizar al equipo y a las personas cuidadoras profesionales (personas trabajadoras de hogar), considerando las necesidades y requisitos de cada persona/servicio, siempre según la valoración de la persona trabajadora social de referencia (perfil de las personas trabajadoras de atención directa, horarios, tareas…) y según el plan de vida de la persona.
- Desplazarse al domicilio de la persona usuaria cuando sea necesario.
- Presentar al/la cuidador/a profesional asignado a la persona junto con otras personas cuidadoras profesionales de su zona (equipo de referencia).
- Elaborar y entregar a cada persona usuaria y cuidador/a profesional un documento de tareas del servicio (en lectura fácil).
- Coordinar, supervisar, apoyar y elaborar propuestas de mejora del trabajo realizado por las personas cuidadoras profesionales, garantizando la calidad y satisfacción del servicio.
- Gestionar la organización, el transporte y los materiales necesarios para las personas cuidadoras profesionales (personas trabajadoras de hogar), y

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

informazioa zehaztasunez kudeatuz. Datuen babesa zainduz.

- Zerbitzuak ematerakoan sortutako intzidentzien jakinarazpen-parteak osatu eta emandako zerbitzu-orduen jarraipen taula osatu gizarte Zerbitzuetako Sailean aurkezteko. Emandako zerbitzuen, zuzeneko orduen informazioa, eginkizunen informazio xehea, zerbitzuan izandako intzidentzien eta gora-beheren berri zehatzekin ematea. Zeharkako orduen nondik norakoak azaltzeko dokumentua osatzea.

administrar las suplencias cuando sea necesario.

- Alimentar la aplicación informática para gestionar la información de las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio y la organización del personal, manejando con precisión la información del servicio prestado. Velando por la protección de datos.
- Cumplimentar y presentar al Departamento de Servicios Sociales los partes de incidencias surgidas durante la prestación del servicio y la tabla de seguimiento de horas servidas. Proporcionar información detallada de los servicios prestados, horas directas, descripción de tareas, incidencias y altibajos en el servicio. Elaborar documentación que justifique las horas transversales.

C- ZAINTZAILE PROFESIONALEN TALDEA (ETXEKO LAGUNTZAILE TALDEA)

Zerbitzua esleitzerakoan aurreikusitako arreta orduak emateko behar adina zaintzaile profesional (etxeko langile) izango ditu esleipendunak.

Baldintzak:

- B1 euskara maila. Honi erantzuteko zailtasunak baleude (plegu administratiboak).
- Dagokien zereginak betetzeko legeak agintzen dituen prestakuntza eta titulazioa izan behar dute.

C- EQUIPO DE personas cuidadoras PROFESIONALES (EQUIPO DE AUXILIARES DE HOGAR)

El/la adjudicatario/a dispondrá del número necesario de personas cuidadoras profesionales (auxiliares de hogar) para cubrir las horas de atención previstas en la adjudicación del servicio.

Condiciones:

- Nivel B1 de euskera. Si existen dificultades para cumplir esto (pliegos administrativos).
- Deberán contar con la formación y titulación que exija la legislación para las tareas correspondientes.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

- Enpresak zaintzaile profesionalei egin beharreko zerbitzuak kalitatez eskaintzeko beharrezkoa duten oinarrizko formazioa eskaini beharko die.

- La empresa deberá proporcionarles la formación básica necesaria para prestar los servicios con calidad.

Besteak beste, euren **zeregin nagusiak** hauek izango dira:

- Koordinatzaileak finkatutakoaren arabera pertsonaren bizi plana aurrera eramaten laguntzea.
- Pertsonen/erabiltzaileen arretarako zehaztutako helburuak eta zereginak betetzea, adostutako ordutegiak errespetatuz, beti ere zerbitzuaren onuradunen beharrekin bat eginez eta konfiantzazko harremana eraikitzea lehenetsiz.
- Egunerokoan onuradunekin harreman zuzenean atzematen dituzten gora-behera eta gertaera esanguratsuen berri zerbitzuko koordinatzaileari jakinaraztea.
- Onuradun bakoitzaren jarraipena egin eta arreta hobetzeko proposamenak helarazi zerbitzuaren koordinatzaileari.
- Pertsona erabiltzailearentzat esanguratsuak diren zereginetan bera ez ordezkatzea, ahal den neurrian bizimodu independentea eta autonomia sustatuz.
- Pertsona/erabiltzailea bere ingurunearen parte izaten jarraitu edo hori sustatzeko behar direnetan laguntzea, integrazio komunitarioa oinarri,
- Etxez etxeko zerbitzuko onuradunen informazioa eta langileen antolaketa

Entre otras, sus **funciones principales** serán:

- Ayudar a implementar el plan de vida de la persona según lo establecido por el/la coordinador/a.
- Cumplir los objetivos y tareas definidos para la atención de las personas usuarias, respetando los horarios acordados, siempre alineados con las necesidades de las personas beneficiarias y priorizando la construcción de una relación de confianza.
- Comunicar al/la coordinador/a del servicio las incidencias y eventos significativos detectados en el contacto diario con las personas beneficiarias.
- Realizar seguimiento de cada beneficiario y trasladar propuestas de mejora de la atención al/la coordinador/a del servicio.
- No sustituir a la persona usuaria en tareas significativas para ella, fomentando en la medida de lo posible un estilo de vida independiente y la autonomía.
- Ayudar en lo necesario para que la persona usuaria siga siendo o se integre en su entorno, basándose en la integración comunitaria.
- Alimentar la aplicación informática de gestión de información de personas beneficiarias y organización del

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

kudeatzeko aplikazio informatikoa elikatu, horrela zehazten den kasuetan.
- Zaintzaile profesionalak taldeka lan egingo duten einean, euren artean koordinatzea.
- Pertsonekin zuzeneko lanorduez gain, bere jardunaren parte diren zeharkako funtzioak egitea (bilerak, etengabeko formakuntza, koordinazioa, leku batetik bestera joatea, akonpainamendu psikologikoa....)

personal del servicio de ayuda a domicilio, cuando así se especifique.
- Coordinarse entre sí cuando las personas cuidadoras profesionales trabajen en equipo.
- Realizar las funciones transversales que formen parte de su actividad (reuniones, formación continua, coordinación, desplazamientos, acompañamiento psicológico...), además de las horas de atención directa con las personas.

6-ZERBITZURAKO ESKATUTAKO BALIABIDE MATERIALEN INGURUKOAK:

a) Zerbitzu emaileak zerbitzuaren arreta eskaintzeko egokia den lanerako espazioa izango du Udalak bi gune eskainiko dizkio: bat kaxkoan (2 eremuan eta 3.eremuan lanean ari direnentzat eta bestea Santuenean (1.eremuan ari direnentzat). Kaxkoko lokalaz gain beste bi eremuei erantzuteko beste erreferentziazko lokala Udalak Santuenea auzoan jarriko du.

b) Onuradunen eta langileen premiazko beharrak edo gorabeherak komunikatzeko larrialdietarako telefonoa, zerbitzuak emateko ohiko ordutegian arreta egiteko prest egongo dena (Astelehenetik larunbatera, 07:00etatik 22:00etara). Ordutegi horretatik kanpo zerbitzuaren aurkezpenean emandako argibidean arabera egingo a.

6-SOBRE LOS RECURSOS MATERIALES SOLICITADOS PARA EL SERVICIO:

a) El proveedor del servicio dispondrá de un espacio de trabajo adecuado para prestar la atención del servicio. El Ayuntamiento le facilitará dos ubicaciones: una en el Centro del pueblo(para quienes trabajen en la zona 2 y 3) y otra en Santuenea (para quienes trabajen en la zona 1). Además del local del Centro del pueblo, el Ayuntamiento habilitará otro local de referencia en el barrio de Santuenea para atender a las otras dos zonas.

b) Un teléfono de emergencias para comunicar necesidades urgentes o incidencias de personas beneficiarias y personas trabajadoras, operativo durante el horario habitual de prestación del servicio (de lunes a sábado, de 07:00 a 22:00). Fuera de este horario, se actuará según las instrucciones proporcionadas en la presentación del servicio.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

c) Zaintzaile profesionalak (Etxez etxeko langileak) zerbitzua eskaintzeko behar duten lanerako arropa eta bestelako babes-material soziosanitarioa izango dute, prebentzio eta higiene neurri guztiak zorrotz betetzen direla bermatuz. Langile bakoitzak, lan eremu duen etxebizitza bakoitzean, bertako zereginak betetzeko beharrezkoa duen garbitasuneko arropa eta materiala izango du.

c) Las personas cuidadoras profesionales (personas trabajadoras de ayuda a domicilio) dispondrán de ropa de trabajo y material de protección sociosanitario necesario para prestar el servicio, garantizando el estricto cumplimiento de todas las medidas de prevención e higiene. Cada trabajador/a contará, en cada vivienda de su área de trabajo, con ropa limpia y material necesario para realizar las tareas correspondientes.

d) Informatikako eta teknologiako beharrezko baliabideak: informazioa behar bezala sistematizatzeko programa; datu pertsonalak babesteko beharrezko neurriak hartzeko, eta, zerbitzua eskaintzerakoan komunikazio-bideak teknologia berrietara egokitzeko. Fitxaketarako sistema erabiltzaile bakoitzaren etxean, gune bakoitzeko lokalean...

d) Recursos informáticos y tecnológicos necesarios: un programa para sistematizar adecuadamente la información; medidas necesarias para proteger los datos personales, y adaptar los canales de comunicación a las nuevas tecnologías al prestar el servicio. Sistema de registro en cada domicilio de las personas usuarias, en cada local de zona...

e) Informazioaren kudeaketari buruz (dokumentu eta euskarriak): DATU PERTSONALEN BABESA.

Konfidentzialtasuna: pertsonak ezagutzeaz gain, haien etxeetan norberaren espaziorik intimioenean lanean ari direla kontuan hartuta**,** enpresa kontratistak beharrezko neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu bere erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduarenDatu Pertsonalen Tratamenduari dagokionez Pertsona Fisikoak Babesteari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduan eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege

e) Gestión de la información (documentación y soportes): PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Confidencialidad: además de conocer a las personas, dado que trabajan en los espacios más íntimos de sus hogares, la empresa contratista adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad y privacidad de sus personas usuarias, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

Organikoa

1) Kontratistak fitxategi batean jasoko ditu etxez etxeko laguntza jasotzen duten pertsonen datu administratibo eta teknikoak, eta Gizarte Zerbitzuetako Sailak horietara sarbidea izango du.

   - Identifikazioa. Datuak sexuaren arabera bananduta.
   - Espediente-zenbakia.
   - Eskaera-eguna.
   - Zerbitzuaren hasiera-eguna.
   - Zerbitzu-mota.
   - Zerbitzuaren intentsitatea.
   - Zerbitzuari lotutako eginkizunak.
   - Zerbitzuan izandako aldaketak.
   - Zerbitzuan izandako intzidentziak.
   - Erabiltzailearen egoeran izan diren aldaketak.
   - Udaleko kasu arduradunari (gizarte langileari) bidalitako jakinarazpenak edota izandako komunikazioak.
   - Zerbitzuaren amaiera data.

2) Iradokizun edo proposamenetarako liburua.
3) Erreklamaziotarako liburua.
4) Euskarri dokumentalak barne informazioa jakinarazteko (intzidentziak, ordutegiaren eta jardunaren kontrola, eta abar); euskarri dokumentalak txosten deskriptiboak egiteko eta euskarri dokumentalak erabiltzaileekin komunikatzeko.
5) Prozeduretarako fitxak: etxez etxeko laguntza zerbitzua modu egokian emateko beharrezkoak diren arreta zuzenerako ereduak, prozedurak eta

1) El contratista recopilará en un archivo los datos administrativos y técnicos de las personas que reciben ayuda a domicilio, y el Departamento de Servicios Sociales tendrá acceso a ellos.

   - Identificación. Datos desglosados por sexo.
   - Número de expediente.
   - Fecha de solicitud.
   - Fecha de inicio del servicio.
   - Tipo de servicio.
   - Intensidad del servicio.
   - Tareas asociadas al servicio.
   - Cambios en el servicio.
   - Incidencias en el servicio.
   - Cambios en la situación de la persona usuaria.
   - Notificaciones o comunicaciones enviadas al responsable del caso municipal (trabajador/a social).
   - Fecha de finalización del servicio.

2) Libro de sugerencias o propuestas.
3) Libro de reclamaciones.
4) Soporte documental para comunicar información interna (incidencias, control de horarios y actividad, etc.); soporte documental para realizar informes descriptivos y soporte documental para comunicarse con las personas usuarias.
5) Fichas de procedimientos: en las fichas se describirán detalladamente los modelos de atención directa, procedimientos y protocolos de actuación necesarios para prestar el servicio de ayuda a domicilio de manera adecuada.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatuko dira fitxetan.

6) Jarduera protokololoa.

7-ZERBITZUAREN HASIERA

Gizarte Zerbitzuetako teknikariak berri emanda jasoko du zerbitzua emateko alta-eskaera enpresako koordinatzaileak.

Alta-agiria jasotakoan, kontratistak 3 egun balioduneko epean jarri beharko du martxan zerbitzua; premia handikotzat jotako kasuetan, 24 ordu artean.
Eskaeran, pertsonaren ingurukoak bizi planan logikan (Pertsonan zentratutako arreta eredua kontuan hartuz ezaugarriak, zereginak, ordutegiak, bizi ohiturak, eta abar) zerbitzuaren ezaugarriak zehaztuko dira, eta eginkizunen banakako planean (EBP) jasoko.

Ezaugarrien arabera eta lantaldearen antolaketaren arabera (alta, behin behineko baja, behin betiko baja, berrabiatzea), erreferentziazko zaintzaile profesional egokienari esleituko zaio zerbitzua.

Zerbitzua martxan jartzeko telefonoz edota modu telematikoz abisatuko zaio erabiltzaileari, horren ostean erabiltzailearen etxean aurkezpen bilera egingo da eta bertan koordinatzaileak zuzeneko zaintzaile profesionala zein izango den aurkeztuko dio. Elkarrizketa horretara Udaleko gizarte langile erreferentea bertaratuko da, aurretik koordinatzailearekin /gizarte langilearekin egon ez den kasuetan. Erreferentziazko zaintzaile

6) Protocolos de actividad.

7-COMIENZO DEL SERVICIO

El/la coordinador/a de la empresa recibirá la solicitud de alta para prestar el servicio, notificada por el/la técnico/a de Servicios Sociales.

Una vez recibido el documento de alta, el contratista deberá poner en marcha el servicio en un plazo válido de 3 días; en casos considerados de alta urgencia, en un máximo de 24 horas.
En la solicitud, se especificarán las características del servicio según la lógica del plan de vida de la persona (considerando el modelo de atención centrada en la persona: características, tareas, horarios, hábitos de vida, etc.), y se recogerán en el Plan Individual de Tareas (PIT).

Según estas características y la organización del equipo (alta, baja temporal, baja definitiva, reanudación), el servicio se asignará al/la cuidador/a profesional de referencia más adecuado.

Se notificará a la persona usuaria el inicio del servicio por teléfono o de forma telemática. Posteriormente, se realizará una reunión de presentación en el domicilio del/la usuario/a, donde el/la coordinador/a presentará al/la cuidador/a profesional de atención directa. En esta entrevista estará presente el/la trabajador/a social de referencia del Ayuntamiento, si no ha habido contacto previo

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

afektiboren bat (senitartekoa) bertan egotea komenigarria da. Etxera egindako bisita horretan argituko dira zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, eginkizunak, betebeharrak edota bizi planean jasotakoa eta pertsonaren inguruan esanguratsuak diren bestelakoak

con el/la coordinador/a/trabajador/a social. Es recomendable la presencia de un/a cuidador/a afectivo de referencia (familiar). Durante esta visita domiciliaria, se aclararán la intensidad del servicio, el horario, las tareas, las obligaciones, lo recogido en el plan de vida y otros aspectos relevantes para la persona.

Esleitutako zaintzaile profesionala aurkezteaz gain, egun horretan bere eremuko beste zaintzaile profesionalen berri emango zaio eta ahal dela horiek ere egunean bertan aurkeztuko zaizkio.
Zaintzaileak banaka aritzea aurreikusi da, baina egoerak horrela behar duene kasuetan bi langilek zerbitzua batera ematea ere aurreikusi da.

Además de presentar al/la cuidador/a profesional asignado, ese mismo día se informará sobre los otras personas cuidadoras profesionales de su zona y, si es posible, también se le presentarán.
Está previsto que las personas cuidadoras actúen individualmente, pero en situaciones que lo requieran, también se contempla que dos personas trabajadoras presten el servicio conjuntamente.

Zerbitzua emateari eta jarraipena egiteari buruz.

Zerbitzuaren jarraipena egiteko, etengabea izango da Gizarte Zerbitzuen eta enpresa kontratistaren arteko komunikazioa koordinatzaile/gizarte-langilearen bidez.

Zerbitzua ematean gertakarien aurrean, zuzenean gizarte zerbitzuetako sailari jakinarazi beharko zaio, zaintzaile profesionalaren eta enpresaren edota langilearen, enpresaren eta senitartekoen artean, konpontzea alde batera utziz. Zerbitzuari eragiten dioten intzidentziak gertatu direla jakin eta 24 ordu balioduneko epean jakinarazi beharko dira, eta haiei buruzko zehaztasunak eman beharko dira, horien larritasunak edo ondorioak zerbitzuari eragiten

Sobre la prestación del servicio y su seguimiento.

Para el seguimiento del servicio, la comunicación entre Servicios Sociales y la empresa contratista será continua a través del/la coordinador/a/trabajador/a social.

Ante incidencias durante la prestación del servicio, se notificará directamente al Departamento de Servicios Sociales, sin dejar la resolución únicamente entre la persona cuidadora profesional, la empresa y los familiares. Las incidencias que afecten al servicio deberán comunicarse en un plazo válido de 24 horas desde su conocimiento, proporcionando detalles sobre su gravedad o consecuencias.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

badiote

Hasi eta hilabete bateko epean, bere planari lotutako helburuak, eginkizunak eta pertsonaren/erabiltzailearen eta zaintzaile profesionalaren arteko harremana ebaluatuko dira, eta, zerbitzuak bere horretan jarraitu behar duen edo egokitzapenak, edota aldaketak behar dituen baloratuko da.

En un plazo de un mes desde el inicio, se evaluarán los objetivos, tareas vinculadas al plan y la relación entre la persona usuaria y la persona cuidadora profesional, valorando si el servicio debe continuar sin cambios o requiere ajustes o modificaciones.

Enpresaren eta zaintzaile profesionalaren arteko komunikazioa arina eta etengabekoa izatea ezinbestekoa da, komunikazio hori bermatzen duten protokoloa eta komunikazio-sistemak baliatuta.

La comunicación entre la empresa y la persona cuidadora profesional debe ser ágil y continua, utilizando protocolos y sistemas que la garanticen.

Lantaldeak erabiltzaileari dagokion zerbitzuan ahalik eta aldaketa gutxien izateko ahalegina egingo du (ordutegiak, zerbitzu-egunak…), Baldin eta entitateak zerbitzuan aldaketaren bat egitea komeni dela uste bada, koordinatzaileak gizarte-langile erreferenteari jakinaraziko dio hori arrazoituz. Azken erabakia beti Udalarena da.

El equipo se esforzará por minimizar los cambios en el servicio de la persona usuaria (horarios, días de servicio…). Si la entidad considera necesario algún cambio, el/la coordinador/a lo comunicará al trabajador/a social de referencia, justificándolo. La decisión final siempre corresponde al Ayuntamiento.

Aldatu beharko balitz, eremu bereko beste lankidea esleituko litzaioke eta enpresak lehenengo aurkezpenean egin zen modu berean jardungo da.

Si es necesario un cambio, se asignará otro/a compañero/a de la misma zona, y la empresa actuará como en la primera presentación.

*Osasunerako arriskutsuak diren gaixotasun infekto-kutsakorrak dituzten erabiltzaileekin lanean aritzen diren langileen osasun-eskubidea bermatzeko helburuz, udal zerbitzuek egoeraren berri emango diote enpresari, eta enpresak langileei jakinaraziko dizkie gaixotasun horietatik babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko bete beharreko prebentzio neurriak, eta babes-bitartekoak ere eman beharko dizkie

*Para proteger el derecho a la salud de las personas trabajadoras que atienden a personas usuarias con enfermedades infecciosas contagiosas de riesgo, los servicios municipales informarán a la empresa, y esta notificará a las personas trabajadoras las medidas de prevención y les proporcionará medios de protección (guantes, mascarillas…) para evitar riesgos o contagios.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus

(eskularruak, maskara…).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari ere horiek erabili ditzaten lagunduko dio. Gorabeheren berri emango du produktu horien egoera eta egokitasunari dagokienez gorabeherarik egonez gero koordinatzaileari jakinarazioko zaio, konpontzeko eta/edo gizarte zerbitzuen esku hartzea beharrezkoa dela ikusten den kasuetan.

Respecto a las ayudas técnicas disponibles, la empresa asegurará que se utilicen los productos de apoyo en el domicilio de las personas beneficiarias (ya sean comprados por ellos/as o proporcionados por entidades públicas), y ayudará a la familia a usarlos. Se notificarán incidencias sobre su estado o idoneidad al coordinador, para su reparación y/o intervención de Servicios Sociales si es necesario.

Enpresa kontratistaren erantzukizuna izango da egindako lan teknikoa eta emandako prestazio eta zerbitzuak kalitatezkoak izatea, baita kontratua betetzeko garaian administrazioari edo hirugarrenei eragindako ondorio okerrak bere gain hartzea ere; eragindako ez betetzeak, akatsak, modu desegokietatik Udala salbuetsita izango da, administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzen direnean soilik.

La empresa contratista será responsable de que el trabajo técnico y las prestaciones y servicios sean de calidad, así como de asumir las consecuencias negativas por incumplimientos, fallos o negligencia hacia la administración o terceros durante la ejecución del contrato; el Ayuntamiento quedará exento de responsabilidad, salvo que los incumplimientos sean consecuencia directa de una orden o condición impuesta por la administración.

Enpresa kontratista behartuta dago zaintzaile profesionalak lanera doazela gainbegiratzea garaiz iristen direla ziurtatzera. Era berean, kexak egonez gero gertatutakoa aztertu eta dagokion bidea garatuko du.

La empresa contratista está obligada a supervisar que las personas cuidadoras profesionales acudan al trabajo puntualmente. Asimismo, en caso de quejas, investigará lo ocurrido y tomará las medidas correspondientes.

Joxe Martin Sagardia plaza, z.g. 20170 Usurbil • Tel. 943 371 951 • www.usurbil.eus