

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA ZARAUZKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA 2026IK200004 <u>I. XEDAPEN OROKORRAK</u> 1. XEDEA Baldintza agiri honen xedea da Zarauzko ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAren zerbitzu publikoa adjudikatzeko baldintza teknikoak finkatzea. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA laguntza eta prebentziozko zerbitzu publiko bat da. Zerbitzuaren helburu nagusia da a) mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere etxebizitzan jarraitzen laguntzea, eta b) etxeke lanetan eta zainketa pertsonalean laguntzea, bere etxean moldatzeko, inguru komunitarioan integratzeko eta isolamendu-egoerak saihesteko. Baldintza teknikoek agiri honetan eta baldintza administratiboen agirian jasotako xedapenek arautuko dute lizitazio hau. 2. ARAUDI APLIKAGARRIA Gizarte Zerbitzuen arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAN, eta, bereziki, mendekotasunaren eta etxeke laguntzaren arlokoak: - 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa - 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. - 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa. - 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. - 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.	PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ 2026IK200004 <u>I. DISPOSICIONES GENERALES</u> 1. OBJETO El objeto del presente pliego de condiciones es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación del servicio público de AYUDA A DOMICILIO de Zarautz. El servicio de AYUDA A DOMICILIO es un servicio público de carácter asistencial y preventivo cuyo objetivo principal es el siguiente: ayudar a la persona usuaria en situación o riesgo de dependencia a permanecer en su domicilio, y ofrecer apoyo para la atención domiciliaria y personal que le permita desenvolverse en su casa e integrarse en el entorno comunitario y evitar situaciones de aislamiento. La presente licitación se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas. 2. NORMATIVA APLICABLE Para la prestación del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios sociales y, especialmente, las pertenecientes al ámbito de la atención a la dependencia y la atención domiciliaria. - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales - Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas. - Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia. - Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. - Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
--	--

– ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN UDAL ARAUDIA. 3. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA Zer da ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA? Etxe barruko bizi-kalitatea hobetzeko asmoz, erabiltzaileari, batez ere etxean bertan, etxeko lanetan eta/edo zainketa pertsonalean laguntzea. Erabiltzailearen eta haren familia-unitatearen ongizate fisiko, psikiko eta/edo soziala ditu helburu. Kasuen arabera, prebentzio, asistentzia eta/edo birgaitze programak aplikatuko dira, ahal den bitartean norberaren etxean bizitzen jarraitzeko. 4. ZERBITZUAREN HELBURUAK – Zerbitzu-erabiltzaileen autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, pertsonaren hondamena prebenitzea eta autonomia-galera konpentsatzea, zaintza pertsonalerako eta/edo eguneroko jardura instrumentaletarako beharrezkoak diren oinarritzko jarduerak egiteko laguntza partziala edo erabatekoa emanez. – Pertsonari aukera ematea, ahal den denbora guztian, bere etxean kalitatez bizitzen jarraitzeko, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartu beharrik ez izatea edo sarrera atzeratzea. – Pertsonen segurtasun sentimendua indartzea. – Erabiltzailearen sare soziofamiliarra osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea, eta zaintza-lanetatik aldi batean libratzea, zaintzaileek ere baldintza egokiak izan ditzaten haien garapen pertsonal, profesional eta sozialerako. – Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen beharrak sortzen direnean, horiek antzematea eta bideratzea. – Adingabeen zaintza osatzea, haien aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian eman. – Faktore psikologiko, fisiko edo sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetza-klima hobetzea, eta faktore horien ondoriozko arriskuak prebenitzea. – Helburu espezifiko hauen betetzean genero ikuspespegia kontuan izango da. 5. PRINTZIPIO OROKORRAK ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA honako printzipio orokor hauetan oinarrituko da:	– REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE AYUDA DOMICILIARIA. 3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO Se entenderá por AYUDA A DOMICILIO la realización, mayormente en el domicilio de la persona usuaria, de tareas de atención doméstica y de cuidado personal, con el fin de mejorar su calidad de vida en el hogar. Tiene por objeto el bienestar físico, psíquico y/o social de la persona usuaria y de su unidad familiar, mediante la aplicación, en su caso, del programa de prevención, asistencia y/o rehabilitación, con el fin de favorecer, siempre que sea posible, la convivencia en su domicilio. 4. OBJETIVOS DEL SERVICIO – Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias del servicio, 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 la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con calidad de vida, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial. – Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas. – Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir 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. – Detectar y canalizar las necesidades que pudieran requerir la intervención de otros servicios. – Complementar el cuidado de personas menores de edad cuando sus padres, madres o tutores no pueden proporcionarles el mismo de forma adecuada. – Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psicológicos, físicos y sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos. – Se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el cumplimiento de estos objetivos. 5. PRINCIPIOS GENERALES El servicio de ayuda domiciliaria se basará en los siguientes principios generales:
---	--

- Normalizazio eta integrazioa: zerbitzua erabiltzaileen etxe, familia, gizarte eta kultur esparruan emango da; ahal dela, lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliko dira. - Autonomia: erabiltzailearen autonomia ahal den gehien bultzatu behar da. - Parte-hartzea: pertsonak parte hartuko du arreta-plana egitean. Isolamendu eta bakardade egoeretan, beste zerbitzu eta programa batzuetan parte hartzea bultzatuko da. - Osoko arreta: emango den arretak integrala izan behar du. Laguntza balioaniztuna eskainiko da, erabiltzaileek izan ditzaketen behar-multzo zabalak betetzeko. - Profesionalizazioa: bai zerbitzuko arduradunek, bai arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza tekniko izan behar dute. - Pertsonalizazioa: zerbitzuaren erabiltzaileei alde zuzeneko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie. - Osagarritasuna: laguntza hau beste gizarte-laguntza batzuekin batera eman ahal izango da. - Prebentzioa: autonomia-galerako prozesuak prebenitzeko eta mantsotzeko estrategiak jarraituko dira. - Berdintasun printzipioak: zerbitzu honek batetik, kontuan hartzen du Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina (martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretu bidez onartutakoa). Bestetik, 3/2007 Lege Organikoa ere kontuan hartzen du, sexuan, generoan edo identitatean oinarritutako diskriminazioak prebenitzea helburu duena.	- Normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes. - Autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria. - Participación: se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención. En situaciones de aislamiento y soledad se favorecerá la participación en otros servicios y programas. - Plena atención: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias. - Profesionalización: tanto las personas responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener la cualificación técnica correspondiente. - Personalización: todas las personas usuarias de este servicio serán sometidas a una valoración previa que concluirá en la definición de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades. - Complementariedad: esta prestación podrá articularse con otras prestaciones sociales. - Prevención, orientando las estrategias de prevención de situaciones y ralentizando los procesos de pérdida de autonomía. - Principios de igualdad: este servicio por un lado, tiene en cuenta el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo. Por otro lado, tiene en cuenta la Ley Orgánica 3/2007, que tiene por objeto la prevención de las discriminaciones por razón de sexo, género o identidad.
6. HARTZAILEAK - Mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dauden pertsonak. - Desgaitasuna duten pertsonak. - Gaixotasun terminalak edo aldi batekoak izan eta ohiko zereginak egiteko ezinean dauden pertsonak. - Gaixotasun edo lesio bat izan eta aldi batean beste pertsona baten laguntzaren beharra duten pertsonak. - Adingabeak, baldin eta familiekin zaindu ezin badituzte edo ezin badiete eman behar duten arreta. - Zama handiegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoek eragindako arazoak dituzten familiak edo pertsonak.	6. POBLACIÓN DESTINATARIA - Personas en situación de dependencia o en riesgo de dependencia. - Personas con discapacidad. - Personas que padezcan enfermedades terminales o temporales y que se hallen impedidos para el desarrollo habitual de sus funciones. - Personas afectadas por una enfermedad o lesión que temporalmente les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona. - 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

- Kasu bakoitzaren arduradunaren irizpidearen arabera, zerbitzu horren laguntza jasotzeko beharra duten herritarrak; aurrez, Gizarte Zerbitzuetako zuzendaritzaren baimena behar da.

7. SARTZEKO BALDINTZAK

Zarauzko Udalak onartutako ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN UDAL ARAUDIAN zehaztuta daude honako hauek: a) Sartzeko baldintzak eta prozedura; b) Helburu espezifikoak eta c) Zerbitzuan sartzen diren eta ez diren prestazioak. Erregelamendu hori 2006ko ekainaren 2an argitaratu zen Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean (104 zk.), eta aldaketa 2011ko apirilaren 29koan (80 zk.).

8. PRESTAZIO TEKNIKOAK ETA HORIEN EDUKIAK

Zehazki, honako jarduera hauek sartuko dira zerbitzuan:

- 1. Etxeko laguntzako jarduerak** eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko.
 - 1.1. Elikadurarekin lotutakoak:**
 - Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne.
 - Janaria erosi.
 - 1.2. Jantziekin lotutakoak:**
 - Etxean bertan arropa garbitzen lagundu.
 - Arropa erreparatu.
 - Arropa txukun jarri.
 - Etxean bertan arropa lisatu.
 - 1.3. Etxeko instalazioak garbiketa eta mantentzearekin loturikoak:**
 - Etxea txukuntzea.
 - Gainaldeak garbitzea.
 - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.
 - Hautsa kentzea.
 - Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea.
 - Gortinak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea.
 - Komuna garbitzea.
 - Sukaldea garbitzea.
 - Leihoetako kristalak garbitzea.
 - Zaborra ateratzea.
 - Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra.
 - Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea.
 - Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa

/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.

- Todos aquellos ciudadanos/as que, según criterio de la persona responsable del caso, son susceptibles de recibir ayuda de este servicio, previa autorización por la dirección de Servicios Sociales.

7. REQUISITOS DE ACCESO

En el REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE AYUDA DOMICILIARIA aprobado por el Ayuntamiento de Zarautz se detallan los siguientes puntos: a) los requisitos y el procedimiento de acceso; b) los objetivos específicos; y c) las prestaciones incluidas y excluidas en el servicio. El reglamento se publicó en el Boletín Oficial de Gipuzkoa nº 104, de 2 de junio de 2006, y su modificación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa nº 80, de 29 de abril de 2011.

8. PRESTACIONES TÉCNICAS Y SU CONTENIDO

En concreto, se considerarán incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

- 1. Actuaciones de apoyo doméstico** para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria.
 - 1.1 Relacionadas con la alimentación:**
 - Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
 - Compra de alimentos.
 - 1.2 Relacionadas con el vestido:**
 - Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
 - Repaso de ropa.
 - Ordenación de ropa.
 - Planchado de ropa en el domicilio.
 - 1.3 Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:**
 - Poner en orden la casa.
 - Limpiar las superficies.
 - Limpiar y recoger elementos utilizados.
 - Quitar el polvo.
 - Fregar los suelos y pasar la aspiradora.
 - Abrir cortinas y ventanas, airear.
 - Limpiar el cuarto de baño.
 - Limpiar la cocina.
 - Limpiar los cristales de ventanas.
 - Bajar la basura.
 - Limpieza de choque previa al inicio del servicio.
 - Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/a.
 - Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la

zikina kentzea. 2. Laguntza Pertsonala: 2.1. Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak. Bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk. 2.1.1 Mugikortasunarekin eta Ingurunean moldatzearekin loturikoak: - Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego. - Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego. 2.1.2 Garbitasun Pertsonalarekin loturikoak: - Garbiketa eta higiene pertsonala (laguntza teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea). - Norberaren zaintzako oinarritzko jarraibideak. 2.1.3 Jatearekin loturikoak: - Jateko laguntza - Edateko laguntza - Janaria berotzea - Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea 2.1.4 Jantziarekin loturikoak: - Janzteko eta erantzeko laguntza - Eguneroko arropa prestatzea 2.2 Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea.) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea eta/edo haietatik eratorritako jarduerak. Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.	ropa sucia. 2. Cuidado personal: 2.1 Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal. En particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas. 2.1.1. 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). 2.1.2. Relacionados con la Higiene Personal: - Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa). - Pautas básicas de autocuidado. 2.1.3. Relacionadas con el comer: - Ayuda para comer - Ayuda para beber - Calentar la comida - Limpiar y recoger los elementos utilizados 2.1.4. Relacionadas con el vestido: - Ayuda para vestirse y desvestirse - Preparación de la ropa diaria 2.2. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, actividades necesarias para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) 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.
--	---

2.2.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak: • Garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea, konpainia-zerbitzuaren eta gainbegiratzearen bitartez. 2.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak: • Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean. • Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin... (errekurtsioak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab). 2.2.3. Osasunarekin loturikoak: • Osasun sistemako profesionalak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea. • Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena. 3. Gizarte laguntza: Pertsonak aukera dute laguntza harreman batean parte hartzeko profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko. Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeko edo hura garatzeko buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziatzeko pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar: 3.1. Instrumentala: informazioa, orientazioa eta bitartekaritza baliabide, zerbitzu eta komunitateko harreman sareetara hurbiltzeko. 3.2. Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...). 3.3. Hezkuntzako (eguneroko bizitzako eta gizarteratze sustatzeko oinarritzko jarduerak, jardura instrumentalak nahiz jardura aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...). Tradizioz, patriarkatuak emakume eta gizonei esleitu dizkigun genero rol eta estereotipoak apurtzen lagundu. 3.4. Harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak eta/edo harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko	2.2.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario: • Facilitar el acceso a medios de transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc. mediante el acompañamiento y supervisión. 2.2.2. 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.). 2.2.3. Relacionados con el Mantenimiento de la Salud: • Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por los o las profesionales sanitarios/as. • Control y seguimiento de las citas médicas. 3. Acompañamiento social: 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. 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: 3.1. Instrumental: información, orientación e intermediación para acceder a recursos, servicios y ampliar relaciones con la comunidad. 3.2. Emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...). 3.3. Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...). Ayudar a romper con los roles y estereotipos de género, que tradicionalmente nos ha atribuido el patriarcado a mujeres y hombres. 3.4. Relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de
--	--

aukerak sortzea). 4. Beste jarduera osagarri edo salbuespenezko batzuk: Egoera berezietan, gerta daiteke zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkoztat jotzen diren beste ekintza batzuk egin behar izatea: - Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egin. - Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitu, betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan. - Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Udaleko Gizarte Zerbitzuek espresuki baimendutakoak badira. Honako jarduera hauek zerbitzu honetatik kanpo daude: - Konpainia zerbitzua eta paseoa. - Etxe berean bizi diren familiakideei edo hurbilekoei arreta zuzena ematea, baldin udal zerbitzu teknikoen balorazioan ez badira zerbitzuaren erabiltzaile gisa hartzen. - Etxean bizi diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea. - Osasun arloko jarduerak, jarduera horiek egiteko prestakuntza berezia behar bada (injekzioak ipintzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak tratatzea eta ezagutza espezializatua eskatzen duten zenbait botika ematea). - Etxean konponketa handiak egitea (pintatzea, papera ipintzea). - Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa-lanak egitea. - Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak. - Kudeaketa ekonomikoak egitea. Etxeko langileak ezin izango du erabiltzailearen dirurik erabili haren ordainketak egiteko, ez bada eguneroko erosketak egiteko (egindako gastuaren tiketaren bidez justifikatu beharko ditu). Horrez gain, kontratuaren xede izan daiteke aurreko paragrafoetan jasota egon gabe ere, adjudikaziodunak zerbitzuarekin lotuta eskaintzen duen beste edozein zerbitzu, zerbitzuaren berezko ezaugarriengatik Udalak uste badu aproposa eta egokia dela. Egin beharreko lanaren bolumen totala ez da aurrez zehaztuko; beraz, kontratuak dirauen bitartean Udalak kontratatzaileari eskatzen dizkion beharren arabera	relaciones). 4.Otras actuaciones complementarias o excepcionales: Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio: - Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado. - Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad, a realizar, en su caso, en colaboración con la autoridad sanitaria. - Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales municipales. Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes: - Servicio de compañía y paseos. - Atención directa a miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales. - Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio. - Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras, y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos). - Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar). - Limpiezas no especificadas en el primer apartado. - Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por el personal técnico de los Servicios Sociales municipales. - La realización de gestiones económicas. La persona auxiliar domiciliaria no podrá hacer uso del dinero de la persona usuaria para sus pagos, exceptuando las compras diarias, debiendo justificar mediante tickets el gasto realizado. Además, podrá ser objeto del contrato cualquier otra prestación no contemplada en los párrafos anteriores y relacionada con el servicio que la adjudicataria pueda ofertar y que el Ayuntamiento considere idónea y adecuada por las características propias del servicio. El volumen total del trabajo a realizar no se determina de antemano, quedando, por tanto, subordinada su cuantificación a las necesidades que el Ayuntamiento
---	--

izango da lan-kopurua. 9. ZERBITZUAREN LEKUA ETA PRESTAZIO-ESPARRUA Onuradunen etxe partikularrean edo familia zaintzailearenean eta/edo hurbileko inguru komunitarioan emango da zerbitzua, baina beti Zarauzko udal mugapean. Kontuan hartuta erabiltzailea familia-errotazioko egoeran egon daitekeela, etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahalko da zerbitzua, baldin eta udalerrriaren barruan badaude. 10. ARRETA-ZERBITZUAREN EGUNAK, ORDUAK ETA INTENSITATEA Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eskainiko da, baina bereziki astelehenetik ostiralera. Balorazio teknikoaren arabera, zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eman ahal izango zaie laguntza familiar edo sozialik ez duten pertsonen, duten egoeragatik arriskuan daudenei edo hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei. Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da (7:00etatik 22:00etara). Laguntza pertsonaleko zerbitzuetan, udal teknikariak jarriko dute ordutegia, eskatzailearen beharrak kontuan hartuta. Gainerako zerbitzuetan (etxe laguntza), adjudikaziodunaren eta udal teknikariaren artean jarriko dira ordutegiak, zerbitzua egin behar duten langileen ordutegien arabera. Astean gutxienez 60 minutuko zerbitzua eskainiko da, eta ordutegia ezingo da 30 minututik beherako tartetan zatitu. Zerbitzu batetik bestera joateko, gutxienez, 5-10 minutuko tarte egongo da. Kasuaren udal arduradunak jarriko du zerbitzuaren intentsitatea eta banaketa, egindako balorazioan eta banakako arreta planean oinarrituta. Hasiera batean, egunean 3 ordukoa izango da zerbitzuaren gehieneko iraupena, astean 21 ordu; dena dela, zerbitzuaren intentsitatea balorazio teknikoan oinarrituko da. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA bateragarria izango	manifieste a la adjudicataria durante el plazo de duración del contrato. 9. LUGAR Y ÁMBITO DE PRESTACION DEL SERVICIO El servicio se prestará en los domicilios particulares o domicilios de las familias cuidadoras, y/o en los entornos comunitarios próximos de las personas beneficiarias, dentro de los límites del término municipal de Zarautz. Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se encuentren dentro del municipio. 10. DÍAS, HORAS E INTENSIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN En general, el servicio se prestará todos los días del año, pero especialmente de lunes a viernes. El servicio podrá prestarse los fines de semana y festivos a aquellas personas que, de acuerdo con la valoración técnica, no cuenten con ayuda familiar o social, así como a los que por su situación puedan estar en peligro o puedan poner en peligro a terceros. El horario del servicio es flexible y diurno, de 7:00 a 22.00 horas. En los servicios de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las necesidades de la persona solicitante. En el resto de servicios (apoyo doméstico), se establecerán los horarios conjuntamente entre la adjudicataria y el personal técnico municipal, en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios. El mínimo de horas de prestación de servicio será de 60 minutos a la semana y el horario no podrá dividirse en franjas inferiores a 30 minutos. El tiempo mínimo de desplazamiento entre servicios será de 5-10 minutos. La intensidad del servicio y su distribución se establecerá por parte del/de la responsable del caso municipal en base a la valoración y el plan de atención personalizado. En principio, la duración máxima del servicio será de 3 horas diarias, 21 horas semanales, si bien la valoración técnica será la base para establecer la intensidad del servicio. EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO será compatible con
---	--

da mendekotasun-arretarako zerbitzu guztiekin; baina ez ostatu-zerbitzuetan edo egoitza-zentroetan ematen diren zerbitzu iraunkorrek.

11. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA

Gizarte Zerbitzuen Departamentuari dagokio beti eskaini beharreko modalitatea eta jarduerak zehaztea, arreta-egunak, hasierako data, zerbitzuaren aldaketa eta amaiera zehaztea.

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA emango duen adjudikaziodunak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko duen zerbitzua modurik onenean emateko.

Adjudikaziodunak gutxienez honako profesional hauek jarriko ditu kontratua betetzeko:

- Gizarte langilea. Funtzio hauek izango ditu:
 - Oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jaso.
 - Hasierako aurkezpena egin familiarekin, garatu beharreko esku-hartzearen ezaugarriak eta funtzioak azalduz.
 - Banakako arreta-plana osatu eta aldizkako segimenduak eta ebaluazioak egitea
 - Pertsonari/familiari buruzko informazioa ematea eta haren jarraipen zehatza egitea, eta edozein aldaketa ahalik eta lasterren jakinaraztea udal koordinatzaileari eta kasuaren arduradunari.
 - Zerbitzuko langileen ordutegiak antolatu eta koordinatu.
 - Kasu bakoitzean zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatu. Horretarako, bi hartu-eman izango ditu gutxienez urtero, eta horietako batek erabiltzailearen etxean izan behar du.
 - Zuzenean harremanetan egongo da etxeko laguntza zerbitzuko langileekin. Kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emango die. Gainera, zerbitzua ondo emateko jarraibideak emango ditu. Hori guztia langileekin eta adjudikaziodunarekin harremanetan.
 - Udal teknikariek koordinatuta, aldizka kasu bakoitza berrikusi, eta dagozkion doikuntzak egin.
 - Arreta-plan bakoitzaren esparruan, balorazio eta gizarte-txostenak egin.
 - Zerbitzua nola ematen den ikuskatu.

todos los servicios de atención a la dependencia, con la excepción de la atención prestada con carácter permanente en servicios de alojamiento o centros residenciales.

11. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales la determinación la modalidad a ofrecer y actuaciones a desempeñar, los días de atención, inicio, modificación y finalización del servicio.

La adjudicataria del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima el servicio previsto.

La adjudicataria deberá poner a disposición del contrato al menos las siguientes figuras profesionales:

- Trabajador/a social. Tendrá las siguientes funciones:
 - Recepción de solicitudes y propuestas realizadas por el personal técnico de los servicios sociales de base.
 - Presentación inicial con la familia exponiendo las características de la intervención a desarrollar y sus funciones.
 - Elaborar el Plan Individual de atención y realizar seguimientos y evaluaciones periódicas del mismo.
 - Informar y realizar un seguimiento detallado de la persona / familia comunicando a la mayor brevedad cualquier variación tanto a la coordinadora municipal como a la persona responsable del caso.
 - Organizar y coordinar los horarios del personal del servicio.
 - Controlar el cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio en cada caso. Para ello, deberá mantener al menos dos contactos al año, uno de ellos en el domicilio de la persona usuaria.
 - Contactar directamente con el personal de ayuda a domicilio, informándoles sobre las características de cada caso. Asimismo, establecerá las pautas a seguir para la correcta prestación del servicio. Todo ello en contacto con el personal y la adjudicataria.
 - En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso y realizar los ajustes correspondientes.
 - Elaborar valoraciones e informes sociales en el marco de cada plan de atención.
 - Supervisar la prestación del servicio.

• Ebaluazio jarraituko prozesuak artikulatu. Laguntzaileekin eta udal teknikariekin bilerak egin. • Prestakuntza jarraituko prozesua diseinatu. Metodologia eta dokumentazioa prestatu. • Urteko memoria eta eskatutako gizarte-txostenak egin. – Une bakoitzeko eskariari aurre egiteko beharrezkoa den etxe-langileen taldea. Besteak beste, honako funtzio hauek beteko dituzte: • Zerbitzuaren arduradunak jarritako lanak eta funtzioak beteko dituzte, eta ahalegina egingo dute jarritako helburuak betetzeko. • Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina duten gertakarien berri emango diote arduradunari. • Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko. • Zorrotz beteko dute kasu bakoitzean jarritako ordutegia, eta zerbitzuaren prestazioan sortzen diren eragozpenen berri emango diote gizarte-langileari. • Egin beharreko jardueretan bereziki zainduko dituzte erabiltzaileekiko giza harremanak, eta pertsona errespetuz, adeitasunez eta enpatiaz artatuko dute bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko, ahal den neurrian, erabiltzailea animatuz eta goxatuz. • Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute. – Zerbitzua emateko behar diren profesional guztiek legez agindutako prestakuntza eta tituluak eduki beharko dituzte, dagozkien zereginak betetzeko. – Adjudikaziodunak prestakuntza jarraitua bermatuko die langileei (bai etxeko langileei bai gizarte-langileei), birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez. Prestakuntza orduak lanordu moduan ordainduko dira eta udalarentzat ez du gainkosturik izango. – Langileek adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera beteko dituzte beti beren funtzioak. Lana behar bezala egiteko beharrezkoak diren elementu material guztiak emango dizkie adjudikaziodunak langileei.	• Articulación de procesos de evaluación continua. Reuniones con las personas colaboradoras y personal técnico municipal. • Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación. • Elaborar la memoria anual y los informes sociales solicitados. – El equipo de personal trabajador domiciliario necesario para atender la demanda en cada momento que, entre otras cosas, deberán realizar las siguientes funciones: • Realizarán las tareas y funciones asignadas por la persona responsable del servicio, procurando cumplir los objetivos establecidos. • Informarán a la persona responsable de las incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio. • Trabajarán con la persona responsable del servicio para hacer un seguimiento de la situación de las personas usuarias. • Cumplirán escrupulosamente el horario establecido en cada caso e informarán al/a la trabajador/a social de las molestias que se produzcan en la prestación del servicio. • En las actividades a realizar, cuidarán especialmente las relaciones humanas en el trato con la persona usuaria y, para evitar situaciones de soledad y aislamiento, atenderán a la persona con respeto, comprensión y empatía, dándole ánimos y estímulos, en la medida de lo posible. • Participarán en los cursos de formación que se organicen al efecto. – Todo el personal profesional necesario para la prestación del servicio deberá poseer la formación y titulación legalmente exigida para el desempeño de sus funciones. – La adjudicataria garantizará la formación permanente de las personas trabajadoras, tanto de las personas empleadas del hogar como de las personas trabajadoras sociales, a través de cursos de reciclaje profesional. Las horas de formación se abonarán como horas de trabajo sin sobre coste para el Ayuntamiento. – El personal deberá desarrollar sus funciones de acuerdo con la estructura organizativa de la adjudicataria. Esta facilitará a su personal los elementos materiales necesarios para la correcta ejecución del trabajo.
---	---

- Adjudikaziodunak une oro bermatuko du Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan eman dezakeela zerbitzua. - Kontratuaren xede den zerbitzua hartzeko unean egungo kontratuan lan egiten duten langileak subrogatu beharko ditu enpresa adjudikaziodunak. Baldintza hori ezinbestean bete beharko da. Gainera, etorkizunean zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeke hautaketa-prozesuetan, besteak beste, honako hauek izango ditu kontuan adjudikaziodunak: • Dagoeneko lanean ari diren langileen lanaldiak osatuko ditu, langileak hala nahi izanez gero. • Bai ordezkapenetan, bai kontratazio berrietan: langileak eskatutako profila bete beharko du (titulazioa, prestakuntza, esperientzia eta hizkuntza-eskakizuna), eta aldaketa horren berri eman beharko zaio idatziz kontratua sustatzen duen departamentuari. - Zerbitzua bi sexuetako profesionalek eman ahal izatea bermatuko du adjudikaziodunak, hala eskatzen den eta ezinbestekotzat jotzen den kasuetan. - Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetzaharremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Zerbitzua zuzenean emango duten langile guztiek titulu hauetako bat eduki beharko dute: • Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria. • Gizarte erakundeetan mendekotasuna duten pertsonen arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun ziurtagiria. • Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria. • Arreta soziosanitarioko Teknikari titulua (LOGSE). • Mendekotasun egoeran dauden pertsonen arreta egiteko teknikari titulua (LOE). • Erizaintzako zainketa osagarrietako teknikari titulua (LOGSE).	- La adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. - La adjudicataria vendrá obligada a absorber al personal trabajador que en el momento de hacerse cargo de la prestación del servicio objeto del contrato realicen su trabajo en la actual contrata. Esta condición será de obligado cumplimiento. Asimismo, en los procesos de selección para la contratación de personal necesario para la prestación del servicio en el futuro, la adjudicataria deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes: • Deberá completar las jornadas de trabajo del personal que ya está trabajando, si así lo quiere la persona trabajadora. • Tanto en las sustituciones como en las nuevas contrataciones: la persona trabajadora deberá cumplir con el perfil exigido (titulación, formación, experiencia y perfil lingüístico) y notificar por escrito de dicha variación al Departamento promotor del contrato. - La adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser realizada por profesionales de ambos sexos en los casos en que así se solicite y se valore indispensable. - El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. Todo el personal que presta el servicio de forma directa, deberá tener reconocida alguna de las siguientes titulaciones: • Certificado de profesionalidad de ayuda a domicilio • Certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. • Certificado de profesionalidad del auxiliar de ayuda a domicilio. • Titulación técnica de Atención Sociosanitaria (LOGSE). • Titulación técnica de Atención a Personas en Situación de Dependencia (LOE). • Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE).
---	--

• Klinikako teknikari laguntzaile titulua (LH-1), Psikiatriako teknikari laguntzaile titulua (LH-I), Erizaintzako teknikari laguntzaile titulua (LH-I). • Gizarteratzeko goi-mailako teknikari titulua. • Goian adierazitako titulurik ez eduki arren, Eusko Jaurlaritzak aitortutako ezohiko gaikuntza dutenak.	• Titulación técnica de auxiliar de clínica (EP-1), de auxiliar en Psiquiatría (EP-1), de auxiliar de Enfermería (EP-1) • Titulación técnica superior en Integración Social • Personas que carezcan de alguno de los títulos arriba indicados y que cuenten con habilitación excepcional reconocida por el Gobierno Vasco.
12. ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK 1. Adjudikaziodunak zerbitzu administratiboen bulego-egoitza bat eduki beharko du, eta bertan gutxienez honako bitarteko tekniko hauek izango ditu: - Euskarri eta programa informatiko espezifikak, programa behar bezala garatzeko. - Komunikazio eta kontroleko bitarteko teknikoak (telefonoak, posta elektronikoa, etab.), zerbitzuak estaldura egokia izateko. - Adjudikaziodunaren zerbitzu zentralek telefono bidezko arreta eduki behar dute, zerbitzuaren ordutegi osoan udal zerbitzu teknikoei, langileei eta erabiltzaileei erantzuteko. - Adjudikaziodunak herrian erreferentziatzeko arreta-bulego bat izan beharko du, bai erabiltzaileei erantzuteko, bai langileen koordinazio eta arretarako. - Etxeko laguntzaile lanetan diharduten langileentzat lanerako arropa egokia. Adierazitako materialaz gain, erabiltzaileei arreta egokia emateko ustez beharrezkoa den beste edozein material edukiko du adjudikaziodunak. 2. Pertsona bat egongo da egin beharreko lana planifikatzeko eta koordinatzeko. Pertsona hori izango da zerbitzuaren jardura-multzoaren koordinazioaren zuzeneko arduraduna. Eta zuzeneko eta aldizkako harremana izango du Udaleko koordinaziorako gizarte langilearekin eta arduradun teknikoarekin, lanak ondo antolatu eta koordinatzeko. Bilera bat egingo da, gutxienez bi hilabetetik behin. Bileran, zerbitzuaren funtzionamenduaren eta garapenaren berri emango du arduradunak: eboluzioa, gertaerak, balantzea, etab. 3. Udaleko Gizarte Zerbitzuetak teknikaekin harremanetan egotearen, adjudikaziodunak	12. OBLIGACIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICATARIA 1. La adjudicataria estará obligada a mantener una oficina sede de la adjudicataria y de los servicios administrativos, que deberá contar al menos con los siguientes medios técnicos: - Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa. - Medios técnicos de comunicación y control (teléfonos, correo electrónico, etc.), que garanticen una adecuada cobertura del servicio. - Los servicios centrales de la adjudicataria deberán garantizar la atención telefónica para atender, tanto a los servicios técnicos municipales, como a las personas trabajadoras y personas usuarias durante todo el horario del servicio. - La adjudicataria deberá disponer de una oficina de atención de referencia en el municipio, tanto para garantizar la atención a las personas usuarias como para la coordinación y atención del personal. - Ropa adecuada para la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar. Además del material señalado, la adjudicataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias. 2. Como responsable directa de la coordinación del conjunto de las actuaciones del servicio, figurará una persona para desarrollar funciones de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar. Esta persona mantendrá periódicamente contacto directo con la persona trabajadora social de coordinación y la persona responsable técnica del Ayuntamiento para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar. Se realizarán como mínimo una reunión bimensual, en la que la figura responsable informará del funcionamiento y desarrollo del servicio: evolución, incidencias, balance, etc. 3. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico de los Servicios Sociales municipales, la

astelehenetik ostiralera martxan edukiko du zerbitzu operatibo bat (baliabide teknologikoak, programa informatikoak, posta elektronikoa eta telefono zerbitzua) eguneko informazioa helarazteko: zerbitzuen hasierak, etxeko langileei egindako kasuen adjudikazioak, zerbitzuko bajak eta etenaldiak eta beste gertakari batzuk. Gainera, adjudikaziodunak telefono bat eta kontaktu bat edukiko du asteburutako eta jaiegunetako zerbitzuetan sortzen diren larrialdietarako. 4. Adjudikaziodunak Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariei eman beharko die zerbitzuaren prestazioan izandako edozein gertakariren berri. Beraz, etxeko laguntzailea eta adjudikazioduna edo bi horiek eta familia ez dira saiatuko gertakaria konpontzen, adierazitako udal langileak jakinaren gainean egon gabe. 5. Adjudikaziodunak zerbitzuan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango du (eguneratutako datuak): onuradun bakoitzeko ordu-kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu-mota, gertaerak. 6. Udaleko Gizarte Zerbitzuen alta-agindua jaso eta handik gehienez ere bost egunera hasi beharko du adjudikaziodunak zerbitzua ematen. Udaleko Gizarte Zerbitzuek presazko egoera bat aitortzen badute, berriz, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 ordutan hasi beharko da zerbitzua ematen. 7. Zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetan emateko gaitasuna bermatuko du adjudikaziodunak. 8. Prestakuntza jarraitua bermatuko die adjudikaziodunak etxeko laguntzaileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez. 9. Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetzaharremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Gainera, bere lanean erabateko konfidentziasuna mantenduko du. 10. Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariak adierazitako salbuespenezko kasuetan izan ezik, adjudikaziodunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileen arretan (ordutegia, egunak...) ahalik eta aldaketa gutxien egiten. Helburua da intimitate familiarrean desorientaziorik edo nahasmenik ez sortzea. Adjudikaziodunaren ustez prestazioan aldaketaren bat egin behar bada, espresuki adieraziko dio udal teknikariari, eta bere proposamena arrazoituko du. Udal	adjudicataria mantendrá un servicio operativo de recursos tecnológicos, programas informáticos, correo electrónico y teléfono, de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias. Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar un teléfono y un contacto para urgencias que puedan surgir en los servicios a realizar el fin de semana y festivos. 4. La adjudicataria dará a conocer al personal técnico de los Servicios Sociales municipales cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio, no tratando de resolverla entre la persona auxiliar domiciliaria y la adjudicataria o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal municipal señalado. 5. La adjudicataria deberá informar de todas las variaciones en el servicio (datos actualizados): nº de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares referentes, tipo de servicio, incidencias. 6. La adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de cinco días laborales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los Servicios Sociales municipales. En caso de urgencia declarada por el personal de los Servicios Sociales municipales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta. 7. La adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV. 8. La adjudicataria garantizará la formación permanente a las personas auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional. 9. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. Asimismo, deberá mantener absoluta confidencialidad en el desarrollo de su labor. 10. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico de los Servicios Sociales municipales, la adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta al personal técnico municipal, quien decidirá en última
---	---

teknikariak hartuko du horri buruzko azken erabakia. 11. Erabiltzaileen konfidentziasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketakoak hartuko ditu adjudikaziodunak, datuen babeserako legedian xedatutakoarekin bat etorrira. 12. Etxeko laguntzaileak edo enpresa adjudikazioduneko gainerako langile edo profesionalak ezingo dira erabiltzailearen etxean sartu, baldin etxeko titularra edo hurbilen daukan erreferentziako familiartekoa bertan ez badago. 13. Zerbitzua ematen ari diren bitartean sortzen diren larrialdi-egoerei erantzuteko sistema eta/edo protokoloa edukiko du adjudikaziodunak. 14. Zerbitzu batetik besterako joan-etorriak ez dira sartuko udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren prestaziorako kalkulaturako denboretan. Langileek onuradunen etxetara joaten erabiltzen duten denbora ez du Udalak ordainduko. Adjudikaziodunak kontuan hartu beharko ditu joan-etorrien denborak, zerbitzurako kalkulaturako denboran ez eragiteko eta erabiltzaileari eragozpenik ez sortzeko. 15. Aurkezpenak egitea. Kasu berri guztietan edo langilea aldatu delako beharrezkoa denean, enpresa adjudikazioduneko koordinatzaileak eta etxeko laguntzaileak aurkezpen-bisita bat egingo dute. Helburua da erabiltzaileari langilea aurkeztea. 16. Adjudikaziodunak honako gai hauen segimendua eta ikuskapena bermatuko du: - Zerbitzua ematea: urtean gutxienez 2 dei egingo dira etxe bakoitzera, frogatzeko funtzionamendua ona dela eta ez dagoela gertakaririk; eta urtean gutxienez bisita 1 egingo da etxe bakoitzera, zerbitzuaren kalitatea aztertzeke eta iritzia eta eskaerak jasotzeko. Bisita hori enpresa adjudikazioduneko arduradunak (zerbitzuaren gainbegiratzaileak) edo kasuaren erreferentziazko udal profesionalak egin ahalko du. - Presentziaren eta puntualtasunaren kontrola. Adjudikaziodunak gainbegiratu beharko du etxeko langilearen asistentzia eta puntualtasuna. Beraz, hainbat ekintza eta neurri jarri beharko ditu, horiek bermatzeko eta horri buruzko gertakariak konpontzeko.	instancia. 11. La adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, de conformidad con lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos. 12. En ningún caso, las personas auxiliares domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente la persona titular de la misma o su familiar de referencia más cercano. 13. La adjudicataria deberá contar con un sistema y/o protocolo de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios. 14. Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por el personal de servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. El tiempo utilizado por el personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias no correrá a cuenta del Ayuntamiento. La empresa deberá contemplar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecten al tiempo estimado para los servicios ni supongan un perjuicio para la persona usuaria. 15. Realización de la presentación. En todos los casos nuevos, o si es necesario, por cambio de personal, la persona coordinadora de la empresa adjudicataria y la persona auxiliar domiciliaria realizarán la visita de presentación. Su objetivo es presentar la persona trabajadora a la persona usuaria. 16. La adjudicataria deberá asegurar el seguimiento y la supervisión de: - La prestación del servicio: se deberán realizar al menos 2 llamadas anuales a cada uno de los domicilios para comprobar que el funcionamiento es correcto y que no hay incidencias, y al menos 1 visita anual a cada uno de los domicilios para analizar la calidad de los servicios y recabar opiniones y demandas. Esta visita podrá ser realizada tanto por la persona responsable, supervisora del servicio de la adjudicataria, como por parte de la persona profesional municipal referente del caso. - El control de presencia y de puntualidad. La adjudicataria deberá supervisar el cumplimiento de la asistencia a los servicios y la puntualidad de las personas trabajadoras a los mismos, y para ello deberá implementar acciones y medidas tendentes a garantizarlo y a solucionar las incidencias al respecto.
--	--

- Zereginen fitxa entregatu: horrela bermatuko da bai onuradunak bai zerbitzua beteko duen langileak ezagutzen dituztela egin behar diren lanak. - Eskura dauden bitarteko teknikoak erabiltzea zerbitzuan: adjudikaziodunak bermatuko du etxean pertsonaren zerbitzura dauden laguntza-tresnak erabiltzen direla. Horien egoerari buruzko gertakarien berri emango du. Eta familiari lagunduko dio tresnak erabiltzen.	- La entrega de ficha de tareas: aseguramiento de que la ficha de tareas o tareas a realizar en cada caso se conozca tanto por parte de la persona beneficiaria como por la persona trabajadora que atiende el servicio. - La utilización de ayudas técnicas a disposición del servicio. La adjudicataria se asegurará de que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona se utilicen, comunicando incidencias que puedan observar referidas a su estado. Asimismo, apoyará a la familia en la utilización de las mismas.
17. Kexa eta erreklamazioei erantzutea. Adjudikaziodunak derrigorrez egin beharrekoak: - Iristen zaizkion kexa guztiak erregistratu eta Udalera bidaliko ditu, Udalarekin une bakoitzean adostutako prozeduraren arabera tramitazioa hasteko. Kexak izan daitezke zerbitzua emateko moduari buruzkoak (adjudikaziodunari leporatzekoak) edo zerbitzuaren planifikazioari buruzkoak (proposamenari leporatzekoak). - Gertatutakoa ikertu eta aztertu, eta idatziz edo telefono bidez jakinaraziko du, eskatzen zaionaren arabera. - Eskatzen zaizkion bilera guztietan parte hartuko du, kexa sortu duen arazoa konpontzeko. - Kexaren trataera dela eta, hura jarri duen pertsonaren adostasuna eta onespena lortzeko neurriak hartuko ditu.	17. Atención a las quejas y a las reclamaciones. La adjudicataria estará obligada a: - Registrar todas las quejas que le lleguen y derivarlas al Ayuntamiento para que se inicie el tratamiento de las mismas según procedimiento acordado con el Ayuntamiento en cada momento, tanto si son referidas al modo de prestación (atribuibles a la adjudicataria), como referidas a la planificación del servicio (atribuibles a la propuesta). - Investigar y analizar lo sucedido e informar por escrito o telefónicamente según se le requiera. - Participar en cuantas reuniones se le solicite para la resolución de lo que motive la queja. - Adoptar las medidas necesarias al objeto de alcanzar la conformidad y satisfacción de la persona con respecto al tratamiento de la queja.
18. Adjudikaziodunak bi urtetik behin eta, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuaren oniritziarekin, zerbitzuari buruzko publizitate-eskuorria diseinatu eta inprimatu du, gutxienez 500 ale. Udala arduratuko da horien banaketaz eta zabalkundez. 19. Hala eskatzen den eta ezinbestekotzat jotzen den kasuetan, zerbitzua bi sexutako langileek eman ahal izatea bermatuko du adjudikaziodunak.	18. La adjudicataria realizará al menos bianualmente y bajo la supervisión del Departamento de Servicios Sociales el diseño e impresión de un folleto informativo del servicio, con una tirada de al menos 500 ejemplares, de cuya distribución y difusión se encargará el Ayuntamiento. 19. La adjudicataria deberá garantizar en los casos que así se requiera y valore indispensable, que la prestación del servicio se pueda realizar por profesionales de ambos sexos.
13. ZERBITZUA KONTROLATZEKO INFORMAZIOA/DOKUMENTAZIOA ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ematen duen adjudikaziodunak dokumentazio hau edukiko du. Udalak denbora guztian izango du dokumentu horiek eskuratzeko aukera: - Fitxategi bat. Bertan ETXEZ ETXEKO LAGUNTZaren erabiltzaile bakoitzaren datu administratibo eta tekniko guztiak erregistratuko dira: ▪ Identifikazioa ▪ Eskaera-data	13. INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN PARA EL CONTROL DEL SERVICIO La adjudicataria de la AYUDA A DOMICILIO debe disponer de los siguientes documentos, a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder: - Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la AYUDA A DOMICILIO: ▪ Identificación ▪ Fecha de solicitud

▪ Zerbitzuaren hasiera-data ▪ Zerbitzu-mota ▪ Zerbitzuaren intentsitatea ▪ Banakako Arreta plana. Zerbitzuan egiten diren jarduerak. ▪ Zerbitzuan egondako aldaketak ▪ Zerbitzua ematerakoan gertatutakoak ▪ Erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak ▪ Kasuaren udal arduradunei jakinarazitako gaiak - Kexa, erreklamazio eta iradokizunen liburua. - Jardunbide egokien eskuliburua. ETXEZ ETXKO LAGUNTZA ZERBITZUA behar bezala emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak zein diren azaldu eta deskribatuko da bertan. Gainera, adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango duen erregistro-sistema bat izango du (programa informatikoa), eta bertako datuak eguneratuta egongo dira: onuradun bakoitzeko ordu-kopurua, ordutegiak, erreferentziazko laguntzaileak, zerbitzu mota, gertaerak.... Gizarte Zerbitzuetako teknikariek erregistro sistema horretara sartzeko aukera izango dute, datuak kontsultatu ahal izateko. Plegu tekniko hauetako 15. atalean azaltzen den bezala, adjudikaziodunak zerbitzuaren urteko memoria bat aurkeztu beharko du, zerbitzuaren ebaluazioa egiteko. 14. UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK ETXEZ ETXKO LAGUNTZA ZERBITZUA garatzeko orduan, honako eskumenak izango ditu Udalak: - Udalerrian dauden beharrak detektatu. - Zerbitzua arautu. - Finantziatorako dauden baliabideak koordinatu. - Erantzun gabeko eskariari buruzko informazioa jaso. - Emandako zerbitzuaren publizitatea gainbegiratu eta kontrolatu. - Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatzen diren beharren diagnostikoa egin eta baloratu. - Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak adjudikatu. - Erabiltzaileak behar duen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatu.	▪ Fecha de inicio de la prestación del servicio ▪ Tipo de servicio ▪ Intensidad del servicio ▪ Plan individual de atención: Actuaciones que componen el contenido del servicio. ▪ Modificaciones producidas en la prestación del servicio. ▪ Incidencias producidas en la prestación del servicio ▪ Cambios en la situación de la persona usuaria ▪ Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso - Un libro de quejas, reclamaciones y sugerencias. - Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos, protocolos y modos de actuar en una correcta prestación del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO. Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de registro (programa informático) de todos los cambios que se produzcan en el servicio y en la provisión, donde se actualizarán los datos: número de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares de referencia, tipo de servicio, incidencias... El personal técnico de los Servicios Sociales tendrá acceso a este sistema de registro para poder consultar los datos. De cara a la evaluación del servicio, la adjudicataria deberá presentar la memoria anual del servicio tal y como se recoge en el apartado 15 de los presentes pliegos. 14. COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: - Detectar las necesidades existentes en el término municipal. - Reglamentar el servicio. - Coordinar los recursos existentes para su financiación. - Recoger información sobre la demanda no atendida. - Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo. - Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio. - Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
--	---

- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zenbatekoa izango den zehaztu, eta dagokion fakturazioa egin. - Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatu. - Laguntzailea aldatzeko eskatu, udal teknikariek uste badute zerbitzuak ondo funtzionatzeko beharrezkoa dela. - Zerbitzu bakoitza jakinarazpen zehatz baten bidez adjudikatu, eta adjudikaziodunari jakinarazi, kasuaren erreferentziazko profesionalaren bidez eta/edo koordinaziorako gizarte langilearen bidez: - o Erabiltzaileen datu pertsonalak, eta kontakturako erreferentziak (familia kideak, zaintzaile nagusia..). - o Zerbitzuaren ezaugarriak (etxekoa, pertsonala edo espezifikoa), ordu-kopurua, aldizkakotasuna eta ordutegia. - o Altak, bajak, etenaldiak - o Zerbitzua egoki eta kalitatez eman ahal izateko behar den informazio guztia.	- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio. - Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente. - Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. - Solicitar cambio de auxiliar, siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. - Asignar cada servicio mediante una notificación expresa, y comunicar, de la misma manera, a la adjudicataria a través de la persona profesional referente del caso y/o la persona trabajadora social de coordinación: - o Datos personales de las personas usuarias y referencias de contacto (miembros de la familia, cuidador principal...). - o Características del servicio (doméstico, personal o específico), número de horas, periodicidad y horario. - o Altas, bajas, suspensiones - o Toda la información necesaria para poder prestar el servicio de forma adecuada y con calidad.
15. ETENGABEKO EBALUAZIOA 15.1.- Ebaluazio tekniko Zarauzko Udalak egingo du emandako zerbitzuaren ebaluazioaren segimendua. Berak aztertuko du zerbitzua nola egokitzen den erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta zerbitzuaren kalitate materialaren eta funtzionamenduaren maila. Segimendu horren ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak sartzea proposatu ahaliko du. Zerbitzua ematen hasi eta hurrengo urteko lehen hiruhilekoan, zerbitzuari buruzko urteko txostena bidaliko du adjudikaziodunak, eta bertan honako hauek jasoko dira: • Egindako jardueren ezaugarri orokorrak. Ondo bereiziko dira, batetik, zerbitzuaren erabiltzaileen zuzeneko arretako jarduerak, eta, bestetik, langileen kudeaketa eta prestakuntzako eta familiak atenditzeko jarduerak. • Jarduerak nola antolatuta eta gauzatuta dauden. • Lanegun eta jaiegunen ordutegi-tipoa. • Metodologia eta baliabide teknikoak.	15. EVALUACIÓN CONTINUA 15.1.- Evaluación técnica El Ayuntamiento de Zarautz realizará el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada una de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento. Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio. La adjudicataria remitirá una memoria anual del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año siguiente, en la que se incluirán los siguientes aspectos: • Características generales de las actividades desarrolladas, diferenciando las que se dirigen a la atención directa de las personas usuarias del servicio, de las que se dirigen a la gestión y formación del personal y a la atención a las familias. • Modo en que están organizadas y ejecutadas las actividades. • Horario-tipo de días laborables y festivos. • Metodología y Recursos Técnicos.

• Jarduera-protokoloak. • Balorazio integralaren eredua, Banakako Arreta Plana eta segimendua. • Gertakariak jaso eta horien segimendua egiteko metodoa. • Informazioa sistematizatzeko metodoa. • Zerbitzuaren balantze ekonomikoa. 15.2.- Ebaluazio ekonomikoa Era berean, zerbitzuaren ebaluazio ekonomikoa egingo du Zarauzko Udalak. Horretarako, honako dokumentazioa bidaliko du adjudikaziodunak, adierazitako maiztasunez: • Honako hauek, gertatzen diren unean: ○ Erabiltzaileen altak edo bajak. ○ Erabiltzaileei buruzko gertakariak. • Hilero. Hila bukatzen denetik astebetera: ○ Erregistro-orria. Hauek adieraziko dira: atenditutako erabiltzaileen zerrenda, zerbitzu-orduak, ordutegia, erreferentziako laguntzailea eta gertakariak. ○ Hilabetean zehar egon diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien zerrenda, eta kasu bakoitzean eman den irtenbidearen laburpen txiki bat. Nolanahi ere, aurkeztu beharreko dokumentazioa bat etorriko da administrazio-baldintzen agirian ezarritakoarekin. Zarauzko Udalak gastuen, diru-sarreraren eta erakundearen ondare-egoerarekin lotutako beste edozein frogagiri eskatu ahal izango dio adjudikaziodunari, jakiteko ea haren kaudimen ekonomiko eta finantzarioa zein den eta horrek zerbitzuan nola eragin dezakeen.	• Protocolos de actuación. • Modelo de valoración integral, Plan individual de atención y seguimiento. • Método de recogida y seguimiento de incidencias. • Método de sistematización de la información. • Balance económico del servicio. 15.2.- Evaluación económica El Ayuntamiento de Zarautz realizará, asimismo, una evaluación económica del servicio. Para ello, la adjudicataria remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación: • En el momento en que se produzcan: ○ Altas y bajas de personas usuarias del servicio. ○ Incidencias relativas a las personas usuarias. • Mensualmente. En el plazo de una semana desde la finalización del mes: ○ Hoja de registro en la que se indique: relación de personas usuarias atendidas, con indicación de las horas de servicio, horario, auxiliar referente e incidencias. ○ Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas. El Ayuntamiento de Zarautz podrá solicitar a la adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.