



**LASARTE-ORIAKO UDALAREN BABESPEKO
ETXEBIZITZETAN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA
ZERBITZUA ETA ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA
ZERBITZUA KONTRATATZEKO KLAUSULA TEKNIKO
PARTIKULARREN AGIRIA**

AURKIBIDEA

1. KONTRATUAREN XEDEA.
2. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK.
3. ZERBITZUAREN BALDINTZAK.
4. SAD ZERBITZUAREN ETA TUTORETZAPEKO SAD
ANTOLAMENDUA ETA FUNTZIOAK.
5. ESLEITZEKO IRIZPIDE TEKNIKOAK.
6. ESLEIPENDUNAREN AUTONOMIA.
7. ZABALKUNDEA ETA IRUDI ESKUBIDEAK.
8. EUSKERA.
9. BERDINTASUNA.
10. BESTE BATZUK

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Etkez etxeko Laguntza Zerbitzua (aurrerantzean, ELZ) laguntza eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei beren etxean ahalik eta denbora gehien bizitzeko laguntza diena. Horretarako, etkez etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala ematen da, pertsonak beren ohiko ingurunean moldatzeko eta komunitatean integratzeko, isolamendua saihestuz.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen dutenez, udalak, beren gizarte-zerbitzuen bidez, beren lurralde-eremuan esleitzen zaizkien eskumenak gauzatzeaz arduratuko dira, eta eskumen horien artean dago Etkez etxeko Laguntza Zerbitzua ematea.

Lasarte-Oriako Udala, Gizarte Zerbitzuetako departamentuaren bitartez, aspalditik ari da zerbitzu hori erregularitasunez ematen, zerbitzu kontratu baten bidez. Balorazioa oso positiboa da, eta beharrezko baliabidetzat jotzen da bai zerbitzuaren erabiltzaileentzat, ohiko ingurunean garatzen delako, bai zaintzen dutenentzat.

ELZn eta etxebizitza komunitarioen ELZn jasotako

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
AYUDA DOMICILIARIA Y DEL SERVICIO DE AYUDA
A DOMICILIO EN VIVIENDAS TUTELADAS DEL
AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
3. CONDICIONES DEL SERVICIO.
4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SAD y SAD
VIVIENDAS TUTELADAS.
5. CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN.
6. AUTONOMÍA DEL ADJUDICATARIO.
7. DIFUSIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN.
8. EUSKERA.
9. IGUALDAD.
10. OTROS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) es un servicio asistencial y de prevención que consiste en ayudar a las personas usuarias a seguir viviendo en su propio domicilio el mayor tiempo posible. A tal fin, se presta asistencia domiciliaria y/o personal para que las personas puedan desenvolverse en su entorno habitual, e integrarse en su comunidad, evitando el aislamiento.

La Ley 12/2008, de Servicios Sociales, y el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establecen que los ayuntamientos, a través de sus servicios sociales, serán responsables del ejercicio de las competencias que les sean atribuidas en su ámbito territorial, entre las que se encuentra la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Ayuntamiento de Lasarte-Oria, a través del departamento de Servicios Sociales, viene prestando desde hace años este servicio de forma regular mediante un contrato de servicios. La valoración es altamente positiva y se considera un recurso necesario tanto para las personas usuarias del servicio, por el desarrollo del mismo en su entorno habitual, como quienes las cuidan.

El objeto de las prestaciones incluidas en el SAD así



prestazioen xedea Lasarte-Oriako Udalaren Udal Araudiek arautzen dute.

Era berean, zerbitzuaren onuradunen ekarpena zerbitzuak emateagatiko edo udal jarduerak egiteagatiko prezio publikoak arautzen dituen ordenantza fiskalean jasota dago. ELZren prestazioa 7. prezio publikoan eta dagokion araudi aplikagarrian arautzen da. Prezio publiko hori behin betiko onartu zen eta Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen 2024ko urriaren 7an.

2. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

2.1. Aplikazio-eremua.

ELZ Lasarte-Oriako udalerrian gauzatuko da, Gizarte Zerbitzuen arloan udalek dituzten eskumenen eta mendekotasuna duten pertsonen zerbitzua emateari buruz Gipuzkoako Foru Aldundiarekin egindako akordioen eremuaren barruan.

Bestalde, Lasarte-Oriako Udalaren Etxebizitza Komunitarioen ELZ Lasarte-Oriako Udalak dituen Etxebizitza Komunitarioetan garatuko da.

Salbuespen gisa, eta erabakia eragin duen Gizarte Zerbitzuen Sailaren justifikazio teknikoa jaso ondoren, Lasarte-Oriatik kanpo laguntza ekintzak egin ahal izango dira (babes psikosoziala eta ingurunearekiko harremanak) (mediku espezialistari laguntzea, epaiketetara joatea, prestazioak kudeatzea, etab.).

Txosten soziala egin ondoren, adingabeak eta haien familiak artatu ahal izango dira. Txosten soziala egin ondoren, adingabeak eta haien familiak artatu ahal izango dira. Modalitate honen hartzaileak honako hauek dira:

- Adingabeak dituzten familiak, beren egoera kalteberatasunezkoztat eta/edo arrisku arin edo moderatutzat jotzen denean adingabeekin asmatzeko udal-prozesuaren barruan. Kasu horietan, gainera, Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua beste zerbitzu batzuekin bateratu ahal izango da.

como en el SAD de viviendas comunitarias estan reguladas por sus respectivos Reglamentos Municipales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria.

Igualmente, la aportación de las personas beneficiarias del servicio, se encuentra recogida en la ordenanza fiscal reguladora de los precios públicos por la prestación de servicios o la realización de actividades municipales. La prestación del SAD se regula en el precio publico numero 7 y en su correspondiente normativa de aplicación. Este precio público tiene fecha de aprobación definitiva y publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 7 de octubre de 2024.

2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

2.1. Ambito de aplicación.

El SAD se ejecutará en el término municipal de Lasarte-Oria dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de Servicios Sociales y de los acuerdos con la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación a la prestación del servicio a las personas dependientes.

Por su parte; el SAD de las Viviendas Comunitarias del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, se desarrollará en las Viviendas Comunitarias de las que dispone el Ayuntamiento de Lasarte-Oria.

De forma excepcional, y previa justificación técnica del departamento de Servicios Sociales que motive la decisión, se podrán realizar acciones de acompañamiento (apoyo psicosocial y relaciones con el entorno) fuera de Lasarte-Oria (acompañamiento a medico especialista, asistencia a juicios, gestión de prestaciones etc.).

Previo informe social, se podrá atender a personas menores de edad y a sus familias. Las personas destinatarias de esta modalidad son:

- Familias con personas menores de edad cuando su situación es valorada como de vulnerabilidad, y/o riesgo leve o moderado dentro del Proceso Municipal de Intervención con personas menores. En estos casos además, el Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá compaginar con otros servicios o dispositivos municipales de atención a la infancia y la adolescencia



edo haurrak eta nerabeak zaintzeko udal-baliabideak

- Mendetasun-egoeran, desgaitasun-egoeran edo premia bereziak dituzten adingabeak dituzten familiak, baldin eta Arretaren Banaketarako Programan preskribatutako baliabideetako bat ELZ bada.

- Adingabeak dituzten familiak, zaintzaileak edo tutoreak desgaitasun- edo mendekotasun-egoeran daudenean edo beren zaintza-lanak neurri batean egitea eragozten dien gaixotasun kronikoa dutenean, eta adingabeak dituzten familiak zaintzaileak edo tutoreak gerora sortutako edo gaitasun-egoeretan badaude (erditze anizkoitzak) eta laguntza behar badute, betiere familia-sareak laguntza hori behar bezala eta behar bezala eman ezin badu.

2.2 Definizioa.

.- ELZ lehen mailako arretako zerbitzu publikoa da, eta muga fisikoak, psikikoak eta/edo sozialak dituzten familiei eta/edo pertsonari eguneroko bizitzako jardueretarako autonomian zailtasunak dituzten laguntzen die, programa indibidualizatu baten bidez. prebentziozkoa, asistentziala eta inklusiboa, ahal den bitartean etxean egon ahal izateko, arreta pertsonaleko, laguntzako eta etxeko laguntza eskainiz.

.- Etxebizitza Komunitarioetan eman beharreko ELZ lehen mailako arretako zerbitzu publiko bat da, zerbitzu horren erabiltzaileei zuzentzen zaiena, haien ongizate fisikoa, psikikoa eta/edo soziala bermatzeko, prebentziozko programa indibidualizatu, asistentzial eta inklusibo baten bidez, ahal den bitartean etxebizitza komunitarioetan egon ahal izateko, arreta pertsonaleko, laguntzako eta etxeko laguntza eskainiz.

Etxebizitza komunitarioak egonaldi luzeko ostatu zerbitzu kolektibo bat dira, instituzionalizazioaren alternatiboa, eta helburua da adineko pertsona autonomoa edo I. mailako mendetasuna duena (174/2011 Errege Dekretuak ezarritako eta Gipuzkoako Foru Aldundiak baloratutako mendekotasun egoeraren balorazio baremoaren

-Familias con personas menores de edad que se encuentren en situación de dependencia, discapacidad o tenga necesidades especiales, y en cuyo Programa Individual de Atención uno de los recursos prescritos sea el SAD.

-Familias con personas menores de edad cuando las personas guardadoras o tutoras se encuentren en situación de discapacidad, dependencia o padezcan enfermedad crónica que les impidan desarrollar en parte sus labores de cuidado y familias con personas menores de edad cuando las personas guardadoras o tutoras se encuentren en situaciones sobrevenidas o de sobrecarga (partos múltiples) y que precisen apoyo, siempre que este no pueda ser prestado por la red familiar de manera suficiente y adecuada

2.2 Definición.

.- El SAD es un servicio público de atención primaria que se dirige a ayudar a familias y/o personas con limitaciones físicas, psíquicas y/o sociales que tengan dificultades en su autonomía para las actividades de la vida diaria, mediante un programa individualizado de naturaleza preventiva, asistencial e inclusiva, que contribuya a que puedan permanecer en su domicilio mientras sea posible, ofreciéndoles una ayuda de atención personal, acompañamiento y doméstica.

.- El SAD a prestar en las Viviendas Comunitarias es un servicio público de atención primaria que se dirige a las personas usuarias de este servicio, con objeto de garantizar su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de naturaleza preventiva, asistencial e inclusiva, que contribuya a que puedan permanecer en las viviendas comunitarias mientras sea posible, ofreciéndoles una ayuda de atención personal, acompañamiento y doméstica.

Las viviendas comunitarias son un servicio de alojamiento de larga estancia de carácter colectivo, alternativo a la institucionalización, cuyo objetivo es mantener a la persona mayor autónoma o con un grado I de dependencia (según el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por el R.D 174/2011 y valorado por la



arabera) ingurune sozial normalizatu batean mantentzea, integrazio indibiduala eta kolektiboa errazteko.

Gehienez ere adineko lau pertsona autonomok edo I. mailako mendekotasuna duten pertsonak osatutako bizikidetza-unitateek beteko dituzte udal-etxebizitza komunitarioak. Horietan familia-giroaren antzeko bizimodua garatuko da.

Pertsona horiek intentsitate handiagoko beste baliabide batzuetara eramatea gomendatzen duen bizikidetza- edo osasun-arrazoirik ez dagoen bitartean, udal-etxebizitza komunitarioetan bizitzen jarraitu ahal izango dute. Gerta daiteke behin etxebizitza komunitarioen onuradunak izanik, denboran zehar, beren osasun-egoera aldatzea eta mendekotasun arina edo moderatua duten pertsonak izatera igarotzea.

Egoiliar baten egoera pertsonalak adierazten duenean ELZren laguntza pertsonala behar dela, kasuan erreferentea den gizarte laneko teknikariak egoera aztertuko du eta etxebizitza komunitarioetako ELZko laguntzaileei ezarriko den ELZ pertsonalaren mota eta maiztasuna adieraziko die.

2.3. ELZren eta ELZren tutoretzapeko etxebizitzak.

.- Erabiltzailearen autonomia mantentzea edo hobetzea, narriadurari aurrea hartzea eta autonomiaren galera konpentsatzea, laguntza emanez edo eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko ordezkatzuz, zaintza pertsonalerako eta, hala badagokio, elikadurarekin, jantziekin, garbiketarekin eta etxeko ingurunearen ordenarekin lotutako eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, lan horiek egiteko eta etxea antolatzeako beharrezkoak diren trebetasunetan entrenatzea barne.

.- Erabiltzaileari etxean ahalik eta denbora gehien egoteko aukera ematea, baldintzarik onenetan, eta erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.

.- Erabiltzaileak beren ingurune komunitarioan integratzen laguntzea eta isolamendu- eta/edo

Diputación Foral de Guipuzcoa) en un entorno social normalizado que le facilite su integración individual y colectiva.

Las viviendas comunitarias municipales estarán ocupadas por unidades de convivencia constituidas como máximo por cuatro personas mayores autónomas o con un grado I de dependencia. En ellas se desarrollará un estilo de vida similar al del ambiente familiar.

Mientras no existan razones convivenciales o de salud que aconsejen el traslado de estas personas a otros recursos de mayor intensidad, podrán seguir residiendo en las viviendas comunitarias municipales. Pudiéndose darse el caso de personas que una vez siendo beneficiarias de las viviendas comunitarias en el transcurso del tiempo su estado de salud cambio y pasen a ser personas con una dependencia leve o moderada.

Cuando la situación personal de un/a residente indique la necesidad de contar con un apoyo del SAD a nivel personal, el/la técnico de trabajo social referente del caso estudiará la situación e indicará a las auxiliares del SAD de las viviendas comunitarias el tipo y la frecuencia de SAD personal a implantar.

2.3. Objetivos del SAD y SAD viviendas tuteladas.

.- Mantener o mejorar la autonomía de la persona usuaria, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda o supliendo en la realización de las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y, en su caso, de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con la alimentación, el vestido, la limpieza y el orden del entorno doméstico, incluyendo el entrenamiento en las habilidades necesarias para la realización de dichas tareas y para la organización del hogar.

.- Posibilitar la permanencia de la persona usuaria en el domicilio el mayor tiempo posible en las mejores condiciones y fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

.- Favorecer la integración de las personas usuarias



bazterketa-egoerak saihestea.

.- Erabiltzailearen eta ohiko zaintzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.

.- Erabiltzaileari laguntzeko gizarte- eta familia-sarea osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea eta beren arreta-zereginetik partzialki askatzen laguntzea, beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.

.- Noizean behin, erabiltzailea artatu ohi duen zaintzaile nagusia ordeztzea, hura aldi baterako ez dagoelako.

.- Adingabeen zaintza osatzea, gurasoek edo tutoreek ezin diotenean behar bezala eman.

.- Erabiltzailea beste pertsona batzuekin bizi den kasuetan, etxean bizikidetzatza giro ona mantentzen eta/edo hobetzen laguntzea, arriskuren bat dakarten egoerak saihesteko esku-hartzeen bidez.

.- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eta beste zerbitzu batzuek esku hartzea eska lezaketen premia-egoerak detektatzea.

.- Zerbitzuaren kudeaketa korektalerako printzipio gidari batzuk ezartzen dira:

* Normalizazio- eta integrazio-printzipioa: zerbitzua erabiltzaileen etxean, familian, gizartean eta kulturen emango da, eta, ahal den neurrian, dauden baliabide normalizatuak erabiliko dira.

* Autonomia printzipioa: erabiltzailearen autonomia ahalik eta gehien sustatu behar da.

* Parte-hartze printzipioa: pertsonak arreta plana egiten parte har dezaten sustatu behar da.

* Orokortasun-printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira erabiltzaileek dituzten beharrak asetzeko.

* Profesionalizazio-printzipioa: zerbitzuko

en su entorno comunitario y evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.

.- Fortalecer el sentimiento de seguridad de la persona usuaria y de las personas cuidadoras habituales.

.- 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.

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

.- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o progenitoras o tutoras o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

.- Contribuir en los casos en que la persona usuaria conviva con otras personas, a mantener un buen clima convivencial en el domicilio y/o mejorarlo, mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.

.- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir de la intervención de los Servicios Sociales de base, así como de otros servicios.

.- Se establecen unos principios rectores para la correcta gestión del servicio:

* Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el entorno doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.

* Principio de autonomía: se debe fomentar al máximo la autonomía de la persona usuaria.

* Principio de participación: se debe fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

* Principio de generalidad: la atención que se presta debe ser integral. Hay que dar ayudas de diversa índole para cubrir las diversas necesidades que tienen los usuarios.



arduradunek eta zuzeneko arretako langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan beharko dute.

* Indibidualizazio printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei alde zuzeneko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arreta-plan batekin amaituko da, eta plan hori zuzenean beharretara egokituko da.

* Osagarritasun-printzipioa: laguntza hau beste gizarte-laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.

* Prebentzio-printzipioa: zerbitzuak prebentzioa kontuan hartu behar du. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea saihestuko da.

2.4. Hartzaileak.

1.- Lasarte-Oriako Udalaren ELZren kasuan, honako hauek sartu ahal izango dira zerbitzuan:

.- Autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 60 urtetik gorako pertsonak (laguntza behar dutenak eta eguneroko edozein jardura egiteko gainbegiratzea, laguntza partziala edo osoa behar dutenak), mendekotasun-egoera edo -arriskua dutenak.

.- Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko mugak dituzten eta mendekotasunaren eta/edo desgaitasunaren figura aitortuta duten pertsonak.

.- Familiak behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

.- Familia-taldeak edo gehiegizko kargak, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoaren ondoriozko arazoak dituzten pertsonak, gizarte-laneko teknikariak uste badu ELZk egoera edo egoera horien beharrak beteko dituela.

2.- Lasarte-Oriako Udalaren Etxebizitza Komunitarioen ELZren kasuan, honako hauek sartu ahal izango dira zerbitzuan:

.- 60 urte edo gehiagoko pertsonak (salbuespen gisa, ezkontideak edo ezkontzaren antzeko

* Principio de profesionalización: tanto los/las responsables del servicio como el personal de atención directa deberán contar con la correspondiente formación técnica.

* Principio de individualización: se realizará una valoración previa a las personas usuarias del servicio. Esta valoración finalizará con un plan de atención individualizada que se adecuará a sus necesidades.

* Principio de complementariedad: esta ayuda podrá concederse conjuntamente con otras ayudas sociales.

* Principio de prevención: el servicio debe tener en cuenta la prevención. De hecho, se evitará el empeoramiento de la persona usuaria.

2.4. Personas destinatarias.

1.- En el caso del SAD del Ayuntamiento de Lasarte-Oria podrán acceder al servicio:

.- Personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal (con necesidad de apoyo y que requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de la vida diaria) que presenten una situación o un riesgo de dependencia.

.- Personas que tengan limitaciones para la realización de las actividades de la vida diaria y cuenten con el reconocimiento de la figura de dependencia y/o de la figura de discapacidad.

.- Las personas menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieran.

.- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, para las cuales el técnico en trabajo social estime que el SAD cubriría las necesidades de esas situaciones o estados.

2.- En el caso del SAD de Viviendas Comunitarias del Ayuntamiento de Lasarte-Oria podrán acceder al servicio:

.- Personas de 60 o más años (excepcionalmente



bizikidetza-egoeran daudenak ere bai). Azken horrek 60 urte baino gutxiago izan ditzake, baldin eta ezkontideak baldintzak betetzen baditu).

3.- Adinaren betekizuna betetzetik salbuetsi ahal izango dira 55 urtetik gorako pertsonak, behar bezala dokumentatutako eta egiaztatutako inguruabar pertsonal edo sozialengatik 60 urte edo gehiagoko pertsonarekin parekatzea lor dezaketenak, betiere erreferentziako gizarte-langilearen aldeko txostena eta salbuespenezko kasuen Balorazio Batzordearen oniritzia aurkeztu ondoren. Horiek guztiek, gainera, zerbitzuan sartzeko beharrezkoak diren gainerako baldintzak bete behar dituzte.

4.- Onuradunek autonomoak izan behar dute eguneroko jardueretarako, eta ez dute elkarbizitza zailtzen duen edo gainerako erabiltzaileentzat arriskuren bat eragiten duen nahasmendu mentalik izan behar. Ezin dute osasun erakundeen etengabeko laguntza behar duen osasun egoerarik izan, ezta dagokion tratamendua baztertu ere, gaixotasun infekzioso-kutsakor bat edo gaixotasun mental edo psikiatriko bat izanez gero.

5.- Kasuan erreferentea den gizarte-laneko teknikariari dagokio gizarte-txosten bat egitea, kasuaren balorazioa jasoko duena, baliabidea eskuratzeko edo ez eskuratzeko proposamen batekin.

Azken buruan, Gizarte Zerbitzuen Saileko arduradunak erabakiko du eskatzailea enpresan sartu ala ez.

2.5. Zerbitzuaren prestazioak, zereginak eta jardunak.

Oinarritzko hiru irizpide garatu behar dira.

1) Informazioa ematea; erabiltzaileei aukera emateko eskubideei eta zerbitzuari buruzko ezagutza egokia eta nahikoa garaiz eta behar bezala eskuratzeko.

2) Balorazioa eta jarraipena; arreta pertsonalizatuko planaren aldizkako ebaluazioak eginez.

también cónyuges o persona en situación convivencial análoga a la conyugal. Este último podrá tener menos de 60 años si su cónyuge reúne los requisitos).

3.- Podrán exceptuarse del cumplimiento del requisito de edad, previa presentación del informe favorable del técnico en trabajador social de referencia y visto bueno de la Comisión de Valoración de casos excepcionales, aquellas personas mayores de 55 años que por circunstancias personales o sociales debidamente documentadas y acreditadas puedan obtener la equiparación a la persona de 60 o mas años. Todas ellas además deben cumplir el resto de requisitos necesarios para el acceso al servicio.

4.- Las personas beneficiarias deben ser autónomas para las actividades de la vida diaria y no padecer trastornos mentales que dificulten la convivencia u originen algún tipo de riesgo para las demás personas usuarias. No pueden presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias, ni rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecciosa-contagiosa o una enfermedad mental o psiquiátrica.

5.- Corresponderá al/ a la técnico/a en trabajo social referente del caso realizar un informe social que recoja la valoración del caso con una propuesta de acceso o no al recurso.

En última instancia será la persona Responsable del Departamento de Servicios Sociales quién decida sobre el ingreso o no de la persona solicitante.

2.5. Prestaciones, tareas y actuaciones del servicio.

Existen tres criterios básicos a desarrollar.

1) Informar; para posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

2) Valoración y seguimiento; realizando evaluaciones periódicas del plan de atención personalizada.



3) Etxeko arreta; prestazio horren bidez, pertsonak laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko.

Jarduketei dagokienez, hartzaileari laguntzera bideratuta daude, eta ez ordezkatzera, horrela, ahal den neurrian, haren autonomia-maila indartzeko. Honako hauek definituko genituzke:

1. ELIKADURAREKIN lotutakoak:

.- Janariak planifikatzea eta prestatzea, erabilitako elementuak garbitzea, lehortzea eta biltzea barne. Elikagaien kontrola eta eskuragarritasuna.

2. JANZTEAREKIN zerikusia dutenak:

.- Arropa etxean garbitu eta zintzilikatzea.

.- Arropa lisatzea eta tolestea etxean.

.- Arropa etxean erosi, berrikusi, antolatu eta gordetzea.

.- Josteari buruzko konponketa txikiak, eta arropa markatzea eta etiketatzea.

.- Erabilitako elementuak prestatzea eta gordetzea.

3. ETXEBIZITZAKO INSTALAZIOEI LOTUTAKO MANTENTZE-LANEN GARBIKETAREKIN lotutakoak:

.- Etxeko txukuntasuna eta garbitasuna, produktu egokiekin.

.- Hautsa eta zoruak garbitzea, xurgagailua erabiltzea eta erabilitako elementuak garbitzea eta mantentzea.

- Bainugelak, sukaldeak, logelak, balkoia (balego), kristalak eta dagokien aireztapena garbitzea.

.- Salbuespenez eta noizean behin, elementuak garbitzea, hala nola azulejuak, gortinak, lanparak, etab.

.- Beharrezkoa bada; zerbitzuaren hasieran talkak garbitzea, eta, hala badagokio eta zerbitzu hori

3) Atención domestica; prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria.

En lo que se refiere a las actuaciones estas están dirigidas a apoyar y no a sustituir a la persona destinataria para así reforzar, en la medida de lo posible, su nivel de autonomía. Definiríamos las siguientes:

1. Relacionadas con la ALIMENTACION:

.- Planificación y preparación de comidas, que incluye la limpieza, secado y recogida de los elementos utilizados. Control y disponibilidad de alimentos.

2. Relacionadas con el VESTIR:

.- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.

.- Planchado y doblado de ropa en el domicilio.

.- Compra, repaso, ordenación y guardado de ropa en el domicilio.

.- Pequeños arreglos en relación con el cosido así como marcado y etiquetado de ropa.

.- Preparación y guarda de los elementos utilizados.

3. Relacionados con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO ASOCIADA A LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA:

.- Orden y limpieza, con productos adecuados, del domicilio.

.- Limpieza de polvo, suelos, uso de aspiradora así como limpieza y mantenimiento de los elementos usados.

.- Limpieza de baños, cocina, habitaciones, balcón (si lo hubiera), cristales así como su correspondiente ventilación.

.- De forma excepcional y ocasional limpieza de elementos como azulejos, cortinas, lámparas etc.

.- Si fuera necesaria; limpieza de choque al inicio del



kontratatuta ez badago, jabeen erkidegoko espazioak garbitzea.

.- Zaborra gainbegiratzea eta birziklatzearekin lotutako jarduerak.

4. TRESNA PERTSONALEKIN lotutakoak (laguntza partziala edo osoa ematea):

.- Ohea egitea. Oheko arropa kendu eta aldatzea.

.- Erosketa orokorra egitea (elikagaiak, garbiketa-produktuak, higiena eta tresneria...), baita egunero behar den erosketa egitea ere. Horri lotutako gainbegiratzea eta kudeaketa.

.- Ingurunearekin komunikatzea, bereziki komunikatzeko (telefonoa erabili edo gutun bat idatzi, posta elektronikoa, etab.) eta familia- eta komunitate-ingurunera sartzeko.

5. OINARRIZKO ARLO PERTSONALEKO jarduerekin lotutakoak (jarduerak egiteko laguntza partziala edo osoa ematea, eta, hala badagokio, jarduerak egiteko behar diren trebetasunetan entrenatzea):

.- Norberaren garbitasuna eta higiena (laguntza teknikoak erabiltzea, halakorik balego, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, ahoko higiena eta arropa aldatzea).

.- Xurgatzaileak aldatzea.

.- Bainua eta/edo euskarria erabiltzea maskuriko eta hesteetako kanporatzean.

.- Irudi pertsonala zaintzen laguntzea.

.- Janzteko, eranzteko, janzteko edo oinetakoak kentzeko laguntza.

.- Jaiki eta oheratu.

.- Ibiltzeko laguntza, beharrezkoa bada, eta etxekeko laguntza teknikoen erabilera.

.- Eguneroko arropa prestatzea.

.- Jateko laguntza.

servicio así como, si procede y no existe tal servicio contratado, limpieza de espacios en la comunidad de propietarios.

.- Supervisión y actuaciones relacionadas con la basura y el reciclaje.

4. Relacionadas con lo INSTRUMENTAL PERSONAL (facilitar ayuda parcial o total):

.- Hacer la cama. Retirar y cambiar la ropa de cama.

.- Hacer la compra general (alimentos, productos de limpieza, higiene y menaje...) así como la compra diaria necesaria. Supervisión y gestión asociada a la misma.

.- Comunicación con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta, mail etc.) y acceder al entorno familiar y comunitario.

5. Relacionadas con actuaciones en lo BASICO PERSONAL (facilitar ayuda parcial o total para realizar actividades así como, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas):

.- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabellos, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

.- Cambio de absorbentes.

.- Uso del baño y/o apoyo en la eliminación vesical e intestinal.

.- Apoyo en los cuidados de la imagen personal.

.- Ayuda para vestirse, desvestirse, calzarse o descalzarse.

.- Levantarse y acostarse.

.- Ayuda a la deambulacion si fuera necesario y uso de las ayudas técnicas dentro del hogar.

.- Preparación de la ropa diaria.

.- Ayuda para comer.



- .- Edateko laguntza.
- .- Janaria berotu.
- .- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.
- .- Medikuek agindutako eta adierazitako ahotik hartzeko medikazioa erostea, jarraipena egitea eta kontrolatzea. Azukre-mailak, tentsioa eta abar kontrolatzen laguntzea.
- .- Hitzordu medikoen kontrola eta jarraipena.

6. GIZARTEAREKIN ETA INGURUNEAREKIN lotutakoak:

- .- Etxetik kanpo laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz, kudeaketa pertsonaletan (bankuak, osasuna, gizarte-zerbitzuak, baliabideak izapidetzea, dokumentazioa eskatu eta ematea, ikastetxeetara, eguneko zentrorra, garraiora... joatea).
- .- Etxe barruan, eskabideak formalizatzen, gutunak biltzen, gutunak azaltzen eta abar laguntzea.
- .- Telefonoa erabiltzen laguntzea.
- .- Erabiltzailearen aisialdiari arreta ematea etxe barruan, lagun egingo dion pertsona baten bidez (hitz egin, liburuak irakurri, prentsa, albisteak komentatu...).
- .- Komunitatean eta aisialdiko eta denbora libreko jardueretan parte hartzea sustatzeko jarduerak, gizarte-harremanak sustatzeko eta isolamendua eta bakardadea arintzeko.

7. PREBENTZIOAREKIN lotutakoak:

- .- Etxeko istripuak prebenitzeko (alfonbrak kentzeko, gasa erabiltzeko...) eta osasuna prebenitzeko eta ohitura osasungarriak hartzeko eta garatzeko jarduera guztiak egitea.
- .- Etxeko istripuak detektatzea eta komunikatzea.
- .- Telelaguntzako botoia.

8. ZAINTZAREKIN zerikusia dutenak:

- .- Ayuda para beber.
- .- Calentar la comida.
- .- Limpiar y recoger los elementos utilizados.
- .- Compra, seguimiento y control de la administración de medicación oral, recetada y señalada por el/la médico. Apoyo en el control de los niveles de azúcar, tensión etc.
- .- Control y seguimiento de las citas médicas.

6. Relacionadas con lo SOCIAL Y EL ENTORNO:

- .- Acompañamiento fuera del hogar, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera, en gestiones de carácter personal (bancarias, de salud, Servicios Sociales, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, acudir a centros escolares, centro de día, transporte...).
- .- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- .- Apoyo en el uso del teléfono.
- .- Atención al ocio de la persona usuaria dentro del domicilio a través de una persona que le haga compañía (charlar, lectura de libros, prensa, comentar noticias...).
- .- Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre para potenciar las relaciones sociales y paliar el aislamiento y la soledad.

7. Relacionadas con la PREVENCIÓN:

- .- Realización de todas aquellas actuaciones orientadas a la prevención de accidentes domésticos (orientación a la retirada de alfombras, uso del gas...) y prevención de la salud y adquisición y desarrollo de hábitos saludables.
- .- Detección y comunicación de accidentes domésticos.
- .- Botón de tele-asistencia.

8. Relacionadas con la GUARDA:



.- Adingabeekin egindako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan laguntza ematea eta adingabearen zaintza gauzatzeko behar diren zeregin guztiak.

9. ZERBITZUAREN HELBURUEKIN lotuta (salbuespenezko egoera jakin batzuen arabera, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte-laneko teknikariak proposatuta eta gizarte-zerbitzuen arduradunak berariaz baimenduta):

.- Garbiketa orokorrak higiene-arazo larriak dituzten etxeetan, zerbitzu normalizatua ezarri aurretik.

.- Higiene- eta osasungarritasun-arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea, osasun-agintaritzarekin lankidetzan.

.- Beste jarduera batzuk, betiere Udaleko Gizarte Zerbitzuek berariaz baimentzen badituzte.

2.6. ELZtik eta Etxebizitza Komunitarioen ELZtik kanpo utzitako jarduerak.

.- Etxe berean bizi diren eta Udaleko Gizarte Zerbitzuen balorazioaren arabera haren erabiltzailetzat hartzen ez diren familiako kideei edo hurbilekoei zuzeneko arreta ematea.

.- Etxean bizi diren eta onuraduntzat hartzen ez diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko laguntzako jarduerak.

.- Osasun-arloko jarduerak, horiek egiten dituzten langileen berariazko prestakuntza behar dutenak, hala nola injekzioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, berariazko ezagutzak eskatzen dituzten medikazio-hornidurak eta antzeko beste batzuk.

.- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (margotzea, papereztatzea...).

.- Udaleko Gizarte Zerbitzuek egindako gizarte-txostenean jasota ez dauden zeregin guztiak.

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

9. Relacionadas con los OBJETIVOS DEL SERVICIO (Atendiendo a ciertas circunstancias excepcionales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta del personal técnico de trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la persona Responsable de los Servicios Sociales):

.- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previas al establecimiento del servicio normalizado.

.- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.

.- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales Municipales.

2.6. Actuaciones excluidas del SAD y del SAD Viviendas Comunitarias.

.- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los Servicios Sociales 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, empapelar...).

.- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los Servicios Sociales



3. ZERBITZUAREN BALDINTZAK

3.1. Lan eremua eta espazioa

Etkez etxeko laguntza-zerbitzua, oro har, onuraduna bizi den, gaua igarotzen duen eta/edo eguna igarotzen duen lekuan emango da, Lasarte-Oriako udalerrian.

Salbuespen gisa, eta betiere kasuaren gizarte laneko erreferentziarako teknikariak hala justifikatzen badu, Lasarte-Oriatik kanpo laguntza ekintzak egin ahal izango dira (babes psikosoziala eta ingurunearekiko harremanak).

Erabiltzailea hainbat zaintzailearen etxean bizi den kasuetan, arreta txandakatzeko formula baten esparruan, etxe batean edo gehiagotan eman ahal izango da zerbitzua, betiere Lasarte-Oriako udalerriaren barruan badaude.

3.2. Arreta pertsonalizatuko plana

Prestazioaren edukia osatuko duten jarduerak edo zereginak definitzea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuan erreferentea den gizarte laneko teknikariari dagokio, udaleko gizarte zerbitzuetako beste profesional batzuen lankidetzarekin, hala eskatuz gero, eta erabiltzailearen eta, hala badagokio, erreferentziarako senidearen partaidetzarekin.

Zeregin horiek zereginen orri batean jaso beharko dira, eta orri horren kopia izango dute gizarte-langile erreferenteak, zerbitzuaren erakunde esleipendunak, esleitutako etkez etxeko langileak (aurrerantzean, A/D) eta erabiltzaileak. Dokumentu hori Oinarrizko Gizarte Zerbitzuan egindako arreta pertsonalizatuko planaren eta ELZn laguntzak emateko modua zehazteko eta antolatzeke egingo den Banakako Esku Hartze Planaren parte izango da.

ELZren enpresa esleipendunak Banakako Esku Hartze Plan bat egin beharko du erabiltzaile bakoitzarentzat, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak bere Arreta Pertsonalizatuko Planean eskatutako ELZri buruz ezarritakora egokituko dena eta gutxienez

Municipales.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1. Ambito y espacio de trabajo

El servicio de ayuda domiciliar se prestara con carácter general en el lugar donde reside, pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria (entorno), dentro del término municipal de Lasarte-Oria.

De manera excepcional y siempre y cuando así lo justifique el/la técnico referente de trabajo social del caso, se podrán realizar acciones de acompañamiento (apoyo psicosocial y relaciones con el entorno) fuera de Lasarte-Oria.

En los casos en los que la persona usuaria resida en el domicilio de varias personas cuidadoras, en el marco de una fórmula de rotación de la atención, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Lasarte-Oria.

3.2. Plan de atención personalizado

La definición de las actividades o tareas que constituirán el contenido de la prestación corresponderá al/ a la técnico en trabajo social referente en el Servicio Social de Base, con la colaboración, si lo requiriera, de otras personas profesionales de los servicios sociales municipales y con la participación de la persona usuaria y, en su caso, con su familiar de referencia.

Estas tareas deberán hacerse constar en una hoja de tareas de la que tendrán copia el trabajador social referente, la entidad adjudicataria del servicio, el trabajador o la trabajadora domiciliaria asignada (en adelante A/D) y la persona usuaria. Este documento formará parte del plan de atención personalizada realizado en el Servicio Social de Base y del Plan de Intervención Individualizada que se realizará en el SAD para concretar y articular la prestación de los apoyos.

La empresa adjudicataria del SAD deberá elaborar un Plan de Intervención Individualizado para cada persona usuaria que se ajuste a lo establecido por el Servicio Social de Base en su Plan de Atención Personalizada en



honako hauek jasoko dituen:

.- Zereginen orria.

.- Hasierako ordutegia eta haren aldaketa eta egokitzapen posibleak, erabiltzailearen arabera.

.- Ohiko etxeko langilearen identifikazioa. Enpresa emakidadunaren identifikazio-sistema propioa izan beharko du.

.- Intzidentziak, aldaketak eta beharren bilakaera eta erabiltzailearekiko hobekuntzak jasotzen dituzten txostenak egitea.

3.3. Zerbitzuaren egutegia, ordutegia eta intentsitatea.

a) Zerbitzuaren egutegia:

Oro har, zerbitzua urte osoan (365 egun) emango da, astelehenetik larunbatera. Larunbatetan, ordea, zaintza pertsonaleko zerbitzuak eta zerbitzu mistoak baino ez dira emango.

Ez, ordea, etxeko lanen, laguntza psikosozialaren eta ingurunearekiko harremanen eduki eskusiboa duten zerbitzuak.

Zerbitzua jaiegunetan eman ahal izango da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuan erreferentia den gizarte laneko teknikariaren balorazioaren eta proposamenaren eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunaren oniritziaren arabera. Jaiegunak, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela izendatutakoak dira.

Era mugatuan, zerbitzua gaueko ordutegian eman ahal izango zaie familia- edo gizarte-laguntzarik ez duten eta beren eta hirugarrenen osotasunerako arriskutsuak izan daitezkeen pertsonen.

Egutegian egin daitezkeen aldaketek espezializazio-irizpideak eskatuko dituzte erabiltzaileekin, baldin eta aldeko erabaki arrazoitua behar badute, honako hauen arabera:

.- Mendetasun- eta/edo desgaitasun-egoera aitortzea, eguneroko jarduerak egiteko laguntza handia behar badute eta laguntza informalik ez badute edo laguntza horiek nahikoak ez badira.

relación con el SAD requerido y que incluya como mínimo:

.- Hoja de tareas.

.- Horario inicial y sus posibles modificaciones y adaptaciones según la persona usuaria del mismo.

.- Identificación del trabajador domiciliario habitual. Deberá disponer de un sistema de identificación propio de la empresa concesionaria.

.- Emisión de informes donde se constaten las incidencias, modificaciones y evolución de las necesidades y mejoras para con la persona usuaria.

3.3. Calendario, horario e intensidad del servicio.

a) Calendario del servicio:

Con carácter general, el servicio se prestará durante todo el año (365 días), de lunes a sábado. Los sábados no obstante se prestarán solamente servicios de cuidado personal y servicios mixtos.

No así los servicios con un contenido exclusivo de tareas domésticas y de apoyo psicosocial y relaciones con el entorno.

Se podrá prestar el servicio los días festivos, en función de la valoración y la propuesta del técnico en trabajo social referente del Servicio Social de Base y el visto bueno de la persona Responsable de los Servicios Sociales. Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Con carácter limitado, se podrá prestar el servicio en horario nocturno a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

Las posibles modificaciones del calendario requerirán criterios de especialización para con las personas usuarias y que requieran decisión favorable motivada en función de:

.- Reconocimiento situación de dependencia y/o discapacidad, que requieran grandes apoyos para realizar las actividades de la vida diaria y no tengan apoyos informales o estos sean insuficientes.



.- Gaixotasun mental edo fisiko larria duten pertsonak, bakarrik bizi direnak eta eguneroko jarduerak egiteko laguntza handia behar dutenak, laguntza informalik ez dutenak edo nahikoak ez direnak.

.- Mendeko beste pertsona baten zaintzaile nagusi diren pertsonak, laguntza informalik ez dutenak edo nahikoak ez direnak.

.- Adingabeak dituzten familiak, gurasoen figurak oinarritzko zaintzak emateko zailtasunak baditu eta zaintza horiek bermatuta ez badaude.

b) Zerbitzuaren ordutegia:

Arau orokor gisa, zerbitzua ahal dela egunez emango da, 07:00etatik 22:00etara.

Hala ere, salbuespen gisa, gaueko zerbitzua ezarri ahal izango da 22:00etatik 07:00etara, baldin eta preskripzio teknikoan laguntza-premia hori baloratzen bada.

Laguntza pertsonala ematean, udaleko teknikariek ezarriko dute ordutegia, eskatzailearen ordutegi-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.

Etxeko laguntzako eta gizarte-laguntzako prestazioetan, udal-teknikariek eta zerbitzuaren enpresa kontratistak ezarriko dituzte ordutegiak, zerbitzuak egiten dituzten langileen ordutegiaren arabera.

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuan erreferentea den gizarte-laneko teknikarien arreta-ordutegiak erabiltzaileak beste zerbitzu batzuk, bereziki eguneko zentroa, erabiltzearen ondoriozko ordu-premietara eta pertsonak laguntza behar duen jardueraren berezko ordu-beharretara (ohetik altxatzea, jantzea, jatea, oheratzea, etab.) egokitu beharko dira.

c) Zerbitzuaren intentsitatea:

c.1.) ELZrako:

.- Personas con una enfermedad mental o física severa que vivan solas y requieran grandes apoyos para realizar las actividades de la vida diaria y no tengan apoyos informales o estos sean insuficientes.

.- Personas con la condición de cuidadoras principales de otra persona dependiente y que no tenga apoyos informales o sean insuficientes.

.- Familias con menores en el que la figura parental tenga dificultades para prestar los cuidados básicos y estos no estén garantizados.

b) Horario del servicio:

Como regla general el servicio se prestará preferentemente en horario diurno, de 07:00 a 22:00 horas.

No obstante, con carácter excepcional, podrá establecerse un servicio nocturno de 22:00 a 07:00 horas, siempre que en la prescripción técnica se valore esa necesidad asistencial.

En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la empresa contratista del servicio, establecerán los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

La determinación de los horarios de atención por parte del personal técnico en trabajo social referente del Servicio Social de Base, habrá de ajustarse a las necesidades horarias derivadas de la utilización por parte de la persona usuaria de otros servicios, en particular de centro de día, y a las necesidades horarias propias de la actividad para la que la persona requiere ayuda (levantarse de la cama, vestirse, comer, acostarse etc.).

c) Intensidad del servicio:

c.1.) Para el SAD:



Zerbitzua emateko denbora-mugak ezarriko dira erabiltzaileen beharren banakako nahitaezko ebaluazio beharrezkoaren arabera.

Arau orokor gisa, astean 28 orduko gehieneko prestazioa ezartzen da, eguneko 4 ordu eta asteko 7 egun banatuta.

Astean gehienez 4 ordu gordeko dira laguntza psikosozialeko eta ingurunearekiko harremanetako jardueretarako. Oro har, zerbitzu hori astelehenetik ostiralera emango da.

Sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da, eta, beraz, fakturatutako ordu edo frakzio bakoitza benetako lan denborari dagokio. Ordenatzak beste ordutegi batzuk ere jarr ahalko ditu

Oro har, irizpide gisa, zerbitzua emateko orduzatiak ez dira ordubetetik beherakoak izango.

Oro har, laguntza pertsonaleko orduak pertsona bakoitzari esleituko zaizkio, eta etxeko lanetakoak, berriz, etxeari. Hau da, mendekotasuna duten pertsona batzuk bizi diren etxebizitza batean astean 28 ordu baino gehiago eman ahal izatea. Betiere, gizarte laneko teknikariaren irizpidearen, balorazioaren eta proposamenaren arabera, eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunaren oniritziaren arabera.

c.2.) Etxebizitza Komunitarioen ELZrako:

Enpresa esleipendunak talde profesional bat izan beharko du, erabiltzaile guztien arreta bermatu ahal izateko, bai lanegunetan, bai jaiegunetan, eta, oso salbuespenezko kasuetan, gaueko ordutegian. Gaixotasunagatiko bajei, istripuei, baimenei, oporreiei eta abarri lotutako ordezkapenentarako aurreikuspen eta estaldura bat egon beharko da.

Pertsona eta egun bakoitzeko 1.5 orduko arretaratioa ezartzen da lanegunetan, eta 0,5 ordukoa lanegunetan eta jaiegunetan.

2024ko urtarrilean 8 plaza daude etxebizitza

Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la necesaria y obligatoria evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

Como norma general se establece una prestación máxima de 28 horas semanales con una distribución de 4 horas por día y 7 días a la semana.

Se reserva un máximo de 4 horas semanales para las actuaciones de apoyo psicosocial y relaciones con el entorno. Con carácter general este servicio se prestará de lunes a viernes.

El tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, por lo que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo. La ordenanza podrá establecer otros horarios

En general, como criterio, las fracciones horarias de prestación del servicio no serán inferiores a 1 hora.

Con carácter general, las horas de apoyo personal se asignarán a cada persona, mientras que las de tareas domésticas al domicilio. Es decir, que en un domicilio donde convivan varias personas dependientes pudieran prestarse más de 28 horas/semanales. Siempre bajo criterio, valoración y la propuesta del técnico de trabajo social y el visto bueno de la persona responsable de los Servicios Sociales.

c.2.) Para el SAD Viviendas Comunitarias:

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo profesional con el que pueda garantizar la atención tanto en días laborales como en festivos y en caso muy excepcional en horario nocturno, de todas y cada una de las personas usuarias. Deberá existir una previsión y cobertura para sustituciones asociadas a bajas por enfermedad, accidentes así como permisos, vacaciones, etc.

Se establece un ratio de atención por persona y día de 1.5 horas en días laborables y de 0.5 horas en días laborables y festivos.

A fecha de enero de 2024 se disponen de 8 plazas en



komunitarioetan, eta horietatik 5 okupatuta daude gaur egun.

Udal honek hirugarren etxebizitza komunitario bat irekitzeko aukera du, baina gaur egun ez dago horretarako baldintzarik. Alderdi hori kontuan hartu beharko dute lizitatzailleek.

Zerbitzuak honako hauek ditu:

.- 12 ordu lanegunetan, 6 ordu etxebizitza bakoitzeko.

.- 4 ordu asteburu eta jaiegunetan, etxebizitza bakoitzeko 2 ordu.

Zerbitzuan alta edo baja bat dagoen bakoitzean, enpresa esleipendunak 5 lanegun izango ditu Gizarte Zerbitzuen Sailarekin batera arreta ordutegia egokitzeko. Etxebizitza komunitarioetako langileen lanaldia eta ordutegia ere aldatu egin beharko ditu enpresa esleipendunak. Etorkizunean etxebizitza komunitario gehiago irekiko badira, eta horrekin plaza gehiago prestatuko badira, baita etxebizitzaren bat itxi beharko balitz ere eskari faltagatik, arreta-orduen zenbaketa aldatu egingo da ratioaren eta artatutako pertsonen kopuruaren arabera.

Salbuespen gisa, eta Gizarte Zerbitzuen Departamentuak berariaz baimenduta, laguntza hori handiagoa izan daiteke. Beharraren justifikazioa eta egokitasunaren balorazioa egon beharko dira.

Urtean 250 ordu gehiago gordeko dira gerora sortutako salbuespenezko egoera horietarako pertsona bakoitzeko finkatutako arreta-orduen ratioaz gain.

Gizarte Zerbitzuen Sailak ezarriko du beti arreta-orduen igoera/murrizketa, bai eta ordutegi-aldaketa hori aplikatuko den aldi zehatza ere, goian adierazitako ratioetatik kanpo.

Lasarte-Oriako Udalak kontratu honen xede diren zerbitzuak emateko behar diren langileen lan ordutegiak aldatu ahal izango ditu, une bakoitzean dauden antolaketa irizpideen edo erabiltzaileen beharrei erantzuteko irizpideen arabera.

viviendas comunitarias de las cuales se encuentran ocupadas, a día de hoy, 5 de ellas.

Este Ayuntamiento dispone de la posibilidad de abrir una tercera vivienda comunitaria aunque a día de hoy no se dan los condicionantes para ello. Este aspecto deberá ser tenido en cuenta por los licitadores.

El servicio consta de;

.- 12 horas en días laborables a razón de 6 horas por vivienda.

.- 4 horas en fines de semana y festivos a razón de 2 horas por vivienda.

Cada vez que haya un alta o baja del servicio la empresa adjudicataria dispondrá de 5 días laborales para adecuar junto con el Departamento de Servicios Sociales el horario de atención. La jornada laboral y el horario de las personas trabajadoras de las viviendas Comunitarias deberá ser igualmente modificada por la empresa adjudicataria. Si en un futuro se abren más viviendas comunitarias, y con ello se habilitan más plazas, así como si se tuviera que cerrar alguna vivienda por falta de demanda, el cómputo de horas de atención será modificado en proporción al ratio y al número de personas atendidas.

Excepcionalmente y bajo la autorización expresa del Departamento de Servicios Sociales, esta asistencia podrá ser mayor. Tendrá que haber una justificación tanto de la necesidad como una valoración de idoneidad.

Se reservan 250 horas anuales adicionales al ratio de horas de atención por personas fijadas anteriormente para estas situaciones excepcionales sobrevenidas.

Será siempre el Departamento de Servicios Sociales quien estipule el aumento/disminución de las horas de atención y el periodo concreto en el que se aplicará esta variación horaria fuera de los ratios arriba marcados.

Los horarios de trabajo del personal necesario para prestar los servicios objeto de este contrato, descritos con anterioridad, podrán ser modificados por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria en función de criterios de organización o de respuesta a las necesidades de las



4. ELZren ETA ETXEBIZITZA KOMUNITARIOEN ELZren ANTOLAKETA ETA EGINKIZUNAK.

4.1. Gizarte-zerbitzuen arloko eginkizunak.

Lasarte-Oriako Udaleko Gizarte Zerbitzuen arloak honako funtzio hauek ditu:

- .- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- .- Zerbitzua arautzea.
- .- Horiek finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- .- Erantzun gabeko eskariari buruzko informazioa jasotzea.
- .-Prozesua emateagatiko publizitatea ikuskatzea eta kontrolatzea.
- .- Zerbitzuan sartzeko eskaeretan planteatutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- .- Zerbitzuan sartzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- .- Erabiltzailearen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzu-ordutegia diseinatzea eta planifikatzea.
- .- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- .- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- .- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, baldin eta udal teknikariek beharrezkotzat jotzen badute zerbitzuaren funtzionamendu egokirako.
- .- Berariazko ebazpen baten bidez esleitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea, udal ELZren arduradunaren bidez.

personas usuarias que existan en cada momento

4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SAD Y DEL SAD VIVIENDAS COMUNITARIAS.

4.1. Funciones del área de Servicios Sociales.

El área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria ostenta las siguientes funciones:

- .- 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.
- .- 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.
- .- 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.
- .- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la persona responsable del SAD municipal.
- .- Elaborar y comunicar a la entidad responsable de la prestación el Plan de Atención Personalizado (PAP) conforme a lo establecido en el punto 3.2 de este pliego.



.- Prestazioaren ardura duen erakundeari Arreta Pertsonalizatuko Plana (PAP) egitea eta jakinaraztea, plegu honen 3.2 puntuan ezarritakoaren arabera.

.- Zerbitzuaren intentsitatean aldaketak ezartzea (murrizketa, zabaltzea, baja, etetea).

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

.- Enpresaren barne-fitxetara sartzea, erabiltzaileak banan-banan hartuta.

.- Kudeaketa fiskalizatzea, kontratu honen xedearekin lotutako zerbitzua eta dokumentazioa ikuskatuz, eta behar den prestazioa mantentzeko edo berrezartzeko aginduak ematea.

.- Zerbitzuaren partaidetzazko jarraipena eta ebaluazioa sustatzea, hobekuntzak detektatzeko eta zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.

.- Zerbitzuak pertsonarentzat dituen helburuak.
.- Erabiltzaileen datu pertsonalak.

.- Etxeko laguntzako jarduerak eta zereginak, laguntza soziokomunitarioko langileak, laguntza psikosozialeko langileak eta onuradun bakoitzari arreta emateko ingurune espezifikoarekiko harremanak.

.- Kasu bakoitzean zerbitzua emateko esleitutako estaldura, orduei, aldizkakotasunari eta ordutegi zehatzari dagokienez.

Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta hark bere langileen bidez gauzatuko ditu.

4.2. Zerbitzuaren esleipendunaren betebeharrak teknikoak.

.- Kontratuan onartutako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera zerbitzua ematea.

.- Zerbitzua behar bezala eskaintzeko behar diren baliabide materialak, teknologikoak eta pertsonalak bermatzea, eta taldeko kide

.- Comunicar a la persona usuaria la hoja de tareas, intensidad del servicio, tipo de servicio y precio del servicio.

.- Establecer modificaciones en la intensidad del servicio (reducción, ampliación, baja, suspensión).

.- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificado por la entidad adjudicataria.

.- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por personas usuarias.

.- Fiscalizar la gestión, inspeccionando el servicio y la documentación relacionada con el objeto de este contrato, y dictar las ordenes para mantener o restablecer la debida prestación.

.- Promover el seguimiento y evaluación participativa del servicio para detectar mejoras y garantizar la calidad del servicio.

.- Objetivos del servicio para la persona.
.- Los datos personales de los usuarios.

.- Las actuaciones y tareas de apoyo domestico, personal de apoyo socio-comunitario asi como de apoyo psicosocial y relaciones con el entorno específicos de atención a cada beneficiario.

.- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.

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

4.2. Obligaciones técnicas de la adjudicataria del servicio.

.- Prestar el servicio según las condiciones técnicas y económicas aprobadas en el contrato.

.- Garantizar los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para ofrecer adecuadamente el servicio, y definir claramente las funciones y



bakoitzaren funtzioak eta erantzukizunak argi eta garbi definitzea.

.- Arreta-programa guztien jarraipen sistematizaturik egitea, eta Gizarte Zerbitzuen Arloko erreferentziarako gizarte-langilearekin partekatzea.

.- Esku hartzeko prozesuan gerta litekeen edozein aldaketa garrantzitsu berehala jakinaraztea kasuaren arduradunari.

.- Ahal den guztietan, etxeko laguntzaileak mantentzen saiatzea. Oro har, inguruabarrek hala eskatzen dutenean bakarrik egingo dira ordezkapenak.

Profesionalen baja gertatuz gero, berehala ordeztuko da, eta ordezkoek prestakuntza eta ezagutza baliokideak izango dituzte.

.- Koordinazioa eta jarraipena Gizarte Zerbitzuen Arloarekin, zerbitzua ebaluatzeko. Gutxienez bilera hauek egingo dira:

* Urtean behin jarraipen, kontrol eta ebaluazio bilera bat Zerbitzuko Zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuen Arloko arduradunen artean.

* Bi hilean behin, koordinazio-bilera bat ELZko koordinatzailearen eta Gizarte Zerbitzuen Arloko erreferentziarako gizarte-langilearen artean, arreta pertsonalizatuko planen jarraipena egiteko.

* Bilera bat zerbitzuko alta bakoitzeko, kasu bakoitzaren ardura duten Gizarte Zerbitzuetako teknikarien eta ELZko koordinatzailearen artean.

.- Urtero, esku hartzeko zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuen Arloari.

.- Udalean indarrean dauden hizkuntza- eta berdintasun-irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz zerbitzua ematea. Enpresa esleipendunak bulego bat izan beharko du Lasarte-Oriako udalerrian, erakundearen egoitza izango dena. Baliabide teknikoak izan beharko ditu horiek eraginkortasunez erabili eta komunikatzeko. Halaber, lege ezarritako irisgarritasun-irizpideak errespetatu beharko ditu.

responsabilidades de cada miembro del equipo.

.- Realizar el seguimiento sistematizado de todos los programas de atención, y compartir con la trabajadora social de referencia del Área de Servicios Sociales.

.- Comunicar inmediatamente a la persona responsable del caso cualquier cambio importante que pudiera acontecer durante el proceso de intervención.

.- Procurar, siempre que sea posible, el mantenimiento de los y las auxiliares domiciliarias. Como regla general, solamente se procederá a sustituciones cuando las circunstancias así lo requieran.

En caso de baja de los y las profesionales se procederá a sustituir inmediatamente, y los y las sustitutas tendrán una formación y conocimientos equivalentes.

.- Coordinación y seguimiento con el Área de Servicios Sociales, para la evaluación del servicio. Como mínimo se celebrarán las siguientes reuniones:

* Una vez al año una reunión de seguimiento, control y evaluación entre la Dirección del Servicio y las responsables del Área de Servicios Sociales.

* Cada dos meses, una reunión de coordinación entre la coordinadora del SAD y la trabajadora social de referencia del Área de Servicios Sociales para el seguimiento de los planes de atención personalizada.

* Una reunión por cada alta de servicio, entre el personal técnico de Servicios Sociales encargado de cada caso y la persona coordinadora del SAD.

.- Presentar, anualmente, una memoria del servicio de intervención al Área de Servicios Sociales.

.- Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el Ayuntamiento y dar el servicio respetándolos. Obligación, para la empresa adjudicataria, de existencia de una oficina en el municipio de Lasarte-Oria que ejercerá de sede de la entidad. Deberá contar con los medios técnicos para su eficaz ejercicio y comunicación. Así mismo deberá respetar los criterios de accesibilidad legalmente establecidos.



.- Esleipendunak fitxatzeko sistema bat izan beharko du, benetan lan egindako orduak eta antzemandako gorabeherak kontrolatzeko. Hori hiru hilean behin Lasarte-Oriako Udalari helarazi beharko zaio, edo edozein unetan, kontratazio organoak eskatuta.

4.3. Esleipendunari zerbitzurako eskatzen zaizkion giza baliabideak.

Erakunde esleipendunak baldintza agiri honetan deskribatutako zerbitzuak urte osoan gauzatzeko behar den giza taldea izango du.

Plegu honen 2.3 puntuan jasotako profesionalizazio-printzipioaren arabera, plegu honetan deskribatutako zerbitzuak betetzeko behar diren langile guztiek beharrezko titulazio akademikoa izango dute.

Zehazki, honako figura hauek zehazten dira:

.- **Zerbitzuaren koordinatzailea;** ABZOren 4.hizpaketak adierazitako titulazioa eta kaudimena izan beharko ditu

Laguntzaile taldea kudeatzeaz arduratuko da (zerbitzuak esleituz eta ordutegiak kontrolatuz), eta zerbitzuak behar bezala koordinatzeko eta kudeatzeko beharrezkoak diren protokoloak garatu eta ezarriko ditu; Gizarte Zerbitzuen Saileko programaren arduradunarekin koordinatuko da; zerbitzua jasotzen duten pertsonen/familien harrera eta jarraipena egingo du, eta arloarekin partekatuko du; onuradunen eta haien senide zaintzaileen erreferentzia izango da zerbitzu horretarako; etxeko laguntzaileek egindako lana koordinatu eta gainbegiratu du; ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu; erreferentziazko gizarte langileak egindako balorazioaren arabera esleituko ditu zerbitzuak (langileen profila, zereginak, funtzioak, jarraipena, etab.); zerbitzuen arteko lekualdatze denbora, gorabeheren jakinarazpen parteak eta esleitutako zerbitzuen jarraipena egingo ditu; hori guztia kalitatea bermatzeko.

.- La adjudicataria deberá contar con un sistema de fichaje, control de horas trabajadas efectivas realizadas e incidencias detectadas. Este deberá ser trasladado trimestralmente al Ayuntamiento de Lasarte-Oria o en cualquier momento a petición del órgano de contratación.

4.3. Recursos humanos exigidos a la adjudicataria para el servicio.

La entidad adjudicataria contará con el equipo humano necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego durante todo el año.

De acuerdo con el principio de profesionalización, recogido en el punto 2.3. del presente pliego, todo el personal necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego contará con la debida titulación académica.

De forma específica se detallan las siguientes figuras;

.- **Coordinador/a del servicio;** Deberá poseer la titulación y solvencia expresada en la cláusula 4ª del PCAP

Se encargara de gestionar el equipo de auxiliares (adjudicando servicios y controlando los horarios) y desarrollara e implementara los protocolos necesarios para la adecuada coordinación y gestión de servicios; se coordinara con la persona responsable del programa en el Departamento de Servicios Sociales; realizara la recepción y seguimiento de las personas/familias perceptoras del servicio y lo compartirá con el área; será la referente de las personas beneficiarias y sus familiares cuidadores para este servicio; coordinara y supervisara el trabajo realizado por los/las auxiliares domiciliarias; planificara y gestionara las sustituciones; asignara los servicios en función de la valoración realizada por la trabajadora social de referencia (perfil del personal, tareas, funciones, seguimiento, etc.); el tiempo de traslado entre servicios, los partes de notificación de incidencias y el seguimiento de los servicios asignados; todo ello con el fin de garantizar la calidad.



.- Etxeko laguntzaileak; ABZOren 4.hizpaketak adierazitako titulazioa eta kaudimena izan beharko ditu

Etxeko laguntzaileen ekipoari dagokionez, zerbitzu-emaileak honako hauek bermatu beharko ditu une oro:

* Lantaldeko kide guztiek izan beharko dituzte legeak beren eginkizunak betetzeko ezartzen dituen prestakuntza eta tituluak.

* Enpresak etxeko laguntzako laguntzaileei eskaini beharko die eman beharreko zerbitzuen kalitaterako beharrezkoa den oinarritzko prestakuntza.

* Zerbitzu-emaileak, berariaz eskatuta beharrezkoa bada, erabiltzailearen baldintzatzaileak, eta, betiere, aukera badago, zerbitzua gizonekin eskaintzeko.

* Enpresak taldean ikasteko sistema bat antolatuko du, taldeko kide bakoitzaren prestakuntza eta esperientzia gainerakoekin partekatuz. Era berean, gogoeta egingo du pertsonen espezializazioa sustatzearen komenigarritasunari buruz, behar bereziak dituzten pertsonen arreta behar bezala eskaintzeko (dementia, gaixotasun mentalak, substantzien kontsumoak eta bazterketa-egoerek eragindako pertsonak edo adingabeak babesteko zerbitzuak artatzeko zerbitzuen kasuan).

* Enpresak bermatuko du zerbitzuak EAEko bi hizkuntza ofizialetan emango direla, betiere erabiltzailearen beharretara edo ohituretara egokituta.

4.4. Esleipendunari zerbitzurako eskatzen zaizkion baliabide materialak.

a.- Zerbitzuaren enpresa kontratistak Lasarte-Oria lan-espazio egokia izan beharko du zerbitzuari arreta emateko (bulegoko lanak eta langileen eta onuradunen arreta). Bulego hori ahalik eta zentrokoen egon beharko da, eta irisgarria izango da.

.- Auxiliares domiciliarios; Deberá poseer la titulación y solvencia expresada en la cláusula 4ª del PCAP

El prestador del servicio deberá garantizar en todo momento en cuanto al equipo de auxiliares domiciliarios:

*Todas las personas integrantes del equipo de trabajo deberán poseer la formación y los títulos que la ley establezca para el desempeño de sus funciones.

*La empresa deberá ofrecer a las personas auxiliares de ayuda a domicilio la formación básica necesaria para la calidad de los servicios a prestar.

*El prestador, en caso necesario por petición expresa, condicionantes del usuario y siempre que exista la posibilidad, de ofrecer el servicio con personal masculino.

*La empresa organizara un sistema para coaprender en equipo, compartiendo la formación y experiencia de cada integrante del equipo con el resto. También reflexionara sobre la conveniencia de promover la especialización de personas para ofrecer adecuadamente la atención a las personas que presenten necesidades especiales (en el caso de servicios de atención a personas con demencia, enfermedades mentales, personas afectadas por consumo de sustancias y situaciones de exclusión, o servicios de protección de menores).

*La empresa garantizara que los servicios se presten en las dos lenguas oficiales de la CAPV, adaptándose siempre a las necesidades o hábitos de la persona usuaria.

4.4. Recursos materiales exigidos a la adjudicataria para el servicio.

a.- La empresa contratista del servicio deberá disponer en Lasarte-Oria de un espacio de trabajo adecuado para la atención del servicio (tareas de oficina y atención al personal y personas beneficiarias). Esta oficina deberá estar ubicada lo mas céntrica posible y será accesible.

b.- Un teléfono de emergencia para la comunicación de



b.- Larrialdietarako telefono bat, onuradunen eta langileen premiazko premiak edo gorabeherak jakinarazteko, zerbitzuak emateko ohiko ordutegian erantzuteko, plegu honen 3.3 puntuan ezarritakoaren arabera (astelehenetik larunbatera, 07:00etatik 22:00etara).

c.- Informazioa behar bezala sistematizatzeko eta datu pertsonalak babesteko beharrezko neurriak hartzeko beharrezkoak diren baliabide teknologikoak eta informatikoak, indarrean dagoen legeriaren arabera.

Era berean, komunikazio-kanalak teknologia berrietara egokitu beharko ditu zerbitzuak ematean.

d.- Etkez etxeko laguntzaileek laneko arropa eta zerbitzua emateko beharrezkoa den babes soziosanitarioko bestelako materiala izango dute, eta indarrean dagoen legeriak zehazten dituen prebentzio eta higiene neurri guztiak zorrotz betetzen direla bermatuko da. Langile bakoitzak bere eginkizunak betetzeko behar duen arropa- eta garbiketa-material guztia edukiko du etxebizitza bakoitzean, eta debekatuta egongo da oinarritzko material-ekipamendu hori etxe batetik bestera eramatea.

4.5. Datu pertsonalen babesa: Tratamenduaren arduradunaren kontratua formalizatuko da udalaren eta kontratistaren artean. Kontratistak, exekuzio-baldintza berezi gisa, bere gain hartzen du datuak babesteko Europako eta Estatuko legeria errespetatzeko betebeharra, bai eta zerbitzua arautzen duen ordenantzan ezarritako zerbitzu publikoko betebeharrak ere, gaur egun izapidetzen ari direnak.

Zerbitzuaren esleipendunak, tratamenduaren arduradunak, Lasarte-Oriako Udalaren, tratamenduaren arduradunaren, kontura tratatu ahal izango ditu zerbitzua emateko beharrezkoak diren datu pertsonalak.

-Informazioa, dokumentuak eta euskarriak kudeatzea: honako hauek barne hartzen ditu, sakontzeko asmorik gabe:

necesidades o incidencias urgentes de las personas beneficiarias y del personal, disponible para atender en el horario habitual de prestación de servicios según lo establecido en el punto 3.3. del presente pliego (de lunes a sábado de 07.00 a 22:00).

c.- Recursos tecnológicos e informáticos necesarios para sistematizar adecuadamente la información y adoptar las medidas necesarias para la protección de datos de carácter personal según la legislación vigente. Del mismo modo deberá garantizar y adecuar los canales de comunicación a las nuevas tecnologías en la prestación de servicios.

d.- Las auxiliares de ayuda a domicilio dispondrán de ropa de trabajo y otro material de protección socio-sanitario necesario para la prestación del servicio, y se garantizará el estricto cumplimiento de todas las medidas preventivas e higiénicas que determina la legislación en vigor. Cada trabajador dispondrá en cada vivienda que atiende de un kit completo de ropa y material de limpieza necesario para el desarrollo de sus funciones quedando prohibido el traslado de este equipamiento básico de material de un domicilio a otro.

4.5. Protección de datos personales: Se formalizará contrato de encargado de tratamiento entre el ayuntamiento y la contratista. El contratista asume, como condición especial de ejecución, la obligación de respetar la legislación europea y estatal de protección de datos y las obligaciones de servicio público establecidas en la ordenanza reguladora del servicio, actualmente en tramitación

La adjudicataria del servicio, encargada del tratamiento, podrá tratar por cuenta del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

-Gestión de información, documentos y soportes: incluye, sin ánimo exhaustivo:



a.-) Gizarte Zerbitzuen Arloak etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak banan-banan erregistratzeko eskubidea izango duen fitxategi bat:

- * Identifikazioa. Sexuaren arabera bereizitako datuen lagina.
- * Espediente-zenbakia.
- * Eskaera-data.
- * Zerbitzua ematen hasteko data.
- * Zerbitzuaren modalitatea eta intentsitatea.
- * Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- * Zerbitzua ematean gertatutako aldaketak.
- * Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.
- * Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- * Kasuaren arduradunei egindako jakinarazpenak.
- * Prestazioaren amaiera-data.

b.-) Bi liburu; bata iradokizunena eta bestea erreklamazioena.

c.-) Barne-informazioa transmititzeko dokumentu-euskarriak (gorabeherak, ordutegi-kontrola, etab.), txosten deskribatzaileak egitea eta erabiltzailearekin komunikatzea.

d.-) Prozedura-fitxa bat, etxeko laguntza behar bezala emateko zuzeneko arretaren ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatzen dituen.

4.6. Zerbitzua emateko beste baldintza batzuk.

.- **Hurbiltasuna:** laguntzaileari esleituko zaizkio zerbitzuak, eta etxe bakoitzerako joan-etorriak ahalik eta gutxien izan daitezen saiaturiko da.

.- **Txandakatzea:** erabiltzaile bati esleitutako laguntzaileetan aldaketarik ez gertatzea. Eta zerbitzua emateko ordutegian aldaketa esanguratsu minimoak izatea.

.- **Konfidentzialtasuna:** Enpresa kontratistak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta

a.-) Un fichero, al que el Área de Servicios Sociales tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:

- *Identificación. Muestra de datos segregados en función del sexo.
- *Numero de expediente.
- *Fecha de solicitud.
- *Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- *Modalidad e intensidad del servicio.
- *Tareas que componen el contenido del servicio.
- *Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- *Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- *Cambios en la situación del/de la usuario/a.
- *Comunicaciones realizadas a los/las responsables del caso.
- *Fecha finalización de la prestación.

b.-) Dos libros; uno de sugerencias y otro de reclamaciones.

c.-) Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario etc.), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.

d.-) Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la ayuda domiciliaria.

4.6. Otros condicionantes a la hora de prestar el servicio.

.- **Proximidad:** se asignara los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible.

.- **Rotación:** evitar que se produzcan cambios en el personal auxiliar asignado a una persona usuaria. Y que se den los mínimos cambios sustanciales en el horario de prestación del servicio.

.- **Confidencialidad:** La empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, según la legislación de protección de



antolakuntzakoak hartu beharko ditu, Datu Pertsonalak Babesteko araudiaren arabera.

.- Intimitatea: etxeko laguntzaileak edo enpresa kontratistako beste edozein langile edo profesional ezin izango da erabiltzailearen etxean sartu titularra bertan egon gabe.

.- Egokitasuna: laguntzailea esleitzeko unean egiaztatuko da ez dagoela familia-loturarik erabiltzailearen eta laguntzailearen artean.

4.7. Esleipendunaren baliabide materialak eta betebeharrak Etxebizitza Komunitarioen ELZri dagokionez.

a.-) Etxebizitza komunitarioei dagokienez, erakunde esleipendunaren esku uzten dira Baldintza Teknikoen Agiri honen I. eta II. eranskinetan zerrendatutako bulegoak, altzariak, ekipoa eta instalazioak.

Proposamena aurkeztu aurretik, enpresa lizitatzailerak eraikin guztiak eta lizitazio honen xede diren instalazioak bisitatu eta berrikusi ahal izango dituzte, eta ezin izango dira baliatu agiri honetan eta eranskinetan emandako datuekin izan ditzaketen aldeez, kontratuaren aldiaren prezioa aldatu nahi izateko. Betebehar hori ez betetzearen ondorioak zerbitzuaren erakunde esleipendunak hartuko ditu bere gain.

b.-) Erakunde esleipendunak egungo egoeran onartzen ditu stalazio horiek, eta honako hauen berri du:

.- Eraikinaren izaera.
.- Kudeatzeko agintzen zaizkien ondasun higigarri, ekipoa eta instalazio guztiak.
.- Sarbideek betetzen dituzten baldintza bereziak, segurtasunari, irisgarritasunari eta eraikinen zehaztasunari lotutakoak.

c.-) Erakunde esleipendunak konpromiso hauek bete beharko ditu bere esku dauden baliabide materialei dagokienez:

datos de carácter personal.

.- Intimidad: En ningún caso los y las auxiliares domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la empresa contratista podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

.- Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar.

4.7. Recursos materiales y obligaciones de la adjudicataria respecto al SAD Viviendas Comunitarias.

a.-) En relación a las Viviendas Comunitarias; se encomienda a la entidad adjudicataria las dependencias, mobiliario, equipo e instalaciones enumerados en los Anexos I y II de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Con carácter previo a la presentación de su propuesta, las empresas licitadoras podrán haber visitado y revisado todos los edificios, así como las instalaciones objeto de la presente licitación, no pudiendo prevalerse de posibles diferencias con los datos facilitados en el presente pliego y sus anexos, para pretender un cambio de precio durante el período contractual. Las consecuencias del incumplimiento de esta obligación serán asumidas por la entidad adjudicataria del servicio.

b.-) La entidad adjudicataria acepta dichas instalaciones en su estado actual y tiene completo conocimiento de:

.- Naturaleza del edificio.
.- Todos los bienes muebles, equipos e instalaciones cuya gestión se les encomienda.
.- Las condiciones particulares que reúnen los accesos, ligadas a la seguridad, accesibilidad y especificidad de los edificios.

c.-) La entidad adjudicataria estará obligada a cumplir los siguientes compromisos respecto de los recursos materiales que se encuentran bajo su disposición:



.- **Garbiketa;** I. eranskineko planoan adierazitako bulego eta instalazioena. Esleipendunaren kontura izango da. 15 egunean behin kristalak eta balkoiak garbitu beharko dira barruan eta kanpoan.

Hilero ekipoak, hormak, azulejuak, atek eta abar garbituko dira.

Gortinak, errezelak, mantak eta edredoiak hotzean garbituko dira, etxebizitza komunitarioetako erabiltzaileen ezaugarriak oinarri hartuta. Aurrekoa alde batera utzi gabe, lan hori gutxienez urtean bitan egingo da.

.- **Mantentze-lanak;** orri hauen II. eranskinean zehaztutako makina, altzari, ekipo, tresna eta elementu osagarri guztien konponketak Udalaren kontura izango dira. Beraz, erakunde esleipenduna konpromiso horretatik salbuetsita geratuko da, baina une oro beharrezkoak diren ekintzak egin beharko ditu gela eta instalazio horiek mantentzen laguntzeko. Horretarako, Udalak egiten dizkion gomendioak bete beharko ditu.

Matxura larrien eta/edo larrialdien kasuan, erakunde esleipendunak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, eta hark behar diren neurriak hartuko ditu matxura horiek konpontzeko.

Etxebizitzek ondo funtzionatzeko beharrezkoak diren erosketak egitea.

.- **Kontsumigarriak;** ondasunen eta ekipoen mantentze eta funtzionamendurako beharrezkoak. Enpresa esleipendunak beharrezko kontsumigarrien, horniduren eta abarren hornikuntza ziurtatuko du, ekipoak mantentzea eta erabiltzea, bai eta zerbitzua betetzeko ere, etxebizitza komunitarioetako elikagaiak erostea izan ezik; beraz, Udala gainerako konpromisoetatik salbuetsita geratuko da.

Enpresa esleipendunak, une oro, agiri honen II. eranskinean zehaztutako ekipo, tresna eta abar guztiak behar bezala erabiltzeko beharrezkoak diren ekintzak egin beharko ditu, bai eta aurrezteko neurriak sustatzeko eta beharrezkoak ez diren gastuak saihesteko beharrezkoak diren

.- **Limpieza;** de las dependencias e instalaciones señaladas en el Plano del Anexo I y que correrá a cargo de la adjudicataria. Cada 15 días se deberá realizar una limpieza interior y exterior de cristales y balcones.

Mensualmente se realizara una limpieza de equipos, paredes, azulejos, puertas etc.

Se realizará una limpieza en frío de las cortinas, cortinones, mantas, edredones sobre la base de las características de las personas usuarias de las viviendas comunitarias. Sin perjuicio de lo anterior, por lo menos se realizará este trabajo dos veces al año.

.- **Mantenimiento;** reparaciones de toda la maquinaria, mobiliario, equipo, útiles y elementos auxiliares definidos en el Anexo II de este Pliego, correrá a cargo del Ayuntamiento, por lo que la entidad adjudicataria quedará eximido de dicho compromiso, si bien deberá en todo momento adoptar las acciones necesarias para contribuir al mantenimiento de dichas dependencias e instalaciones. Para tal fin deberá atender las recomendaciones que al respecto le realice el Ayuntamiento.

En caso de averías graves y/o emergencias, la entidad adjudicataria deberá dar parte inmediata al Ayuntamiento, quien adoptará las medidas oportunas para su reparación.

Realización de compras necesarias para el buen funcionamiento de las viviendas.

.- **Consumibles;** necesarios para el mantenimiento y funcionamiento de los bienes y equipos. La empresa adjudicataria asegurará el aprovisionamiento de consumibles, suministros, etc. necesarios para el mantenimiento y uso de los equipos así como para el desempeño del servicio, salvo la compra de los alimentos de las viviendas comunitarias, por lo que el Ayuntamiento quedará eximido del resto de compromisos.

En todo momento la empresa adjudicataria deberá adoptar las acciones necesarias para realizar un uso correcto de todos los equipos, aparatos, etc. definidos en el Anexo II de este Pliego así como adoptar las acciones necesarias para potenciar medidas de ahorro y evitar gastos innecesarios. Para tal fin deberá atender las recomendaciones que al respecto le realice el



ekintzak egin ere. Horretarako, Udalak egiten dizkion gomendioak bete beharko ditu.

d.-) Inbentariatutako ondasunei dagokienez, II. eranskinean agertzen diren ondasunen egoeraren eta kokapenaren erantzulea izango da, baita zerbitzuan txertatzen diren ondasun guztiena ere.

Ondasunen kokapenean, erosketa berrietan, galeretan eta/edo narriaduretan edozein aldaketa gertatuz gero, Lasarte-Oriako Udaleko Kontuhartzaitza Zerbitzuari jakinarazi beharko zaio, Udal Inbentarioan jasota gera dadin. Aldi berean, gertatzen diren galera guztiak bere gain hartuko ditu.

Ondasunen balio ekonomikoa zehazte aldera, onetsitako udal-inbentarioak ondasun horiei buruz unean-unean zehazten duen balio erreala hartuko da kontuan. Balio hori lehenetsiko da kontratua suntsiarazten den unean, falta diren ondasunak eta antzemandako kalteak galbideratzeko orduan.

Kontratua suntsiarazten bada, erakunde esleipendunak bertan egon beharko du birjarri beharreko altzarien inbentarioa eta ebaluazioa egiten, eta ulertuko da, egintza horretan egon ezean, udal funtzionarioek edo izendatzen diren profesionalak egiten duten peritazioa onartzen duela.

e.-) Hornidurei dagokienez, zehazten da uraren, energia elektrikoaren, telefonoaren eta gasaren horniduren kostua Udalaren kontura izango dela, eta, beraz, erakunde esleipenduna konpromiso horretatik salbuetsita geratuko da, baina une oro behar diren ekintzak egin beharko ditu aurrezteko neurriak sustatzeko eta beharrezkoak ez diren gastuak saihesteko.

Horretarako, Udalak egiten dizkion gomendioak bete beharko ditu.

Gehiegizko kontsumoa gertatzen bada instalazioen deskuidu, abusu edo erabilera okerraren ondorioz, azken urteko batez besteko kontsumoaren gainetik egotea erakunde esleipendunaren kontura izango da.

Ayuntamiento.

d.-) Respecto a los bienes inventariados; será responsable del estado y localización de los bienes que figuran en el Anexo II, así como de todos aquellos que se vayan integrando al servicio.

Cualquier alteración en la localización de los bienes, compras nuevas, pérdida y/o deterioro de los mismos, deberá ser comunicada al Servicio de Intervención del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, para su constancia en el Inventario Municipal. Al mismo tiempo se hará cargo de todas las pérdidas o extravíos que se produzcan.

A los efectos de determinar el valor económico de los bienes se estará al valor real que de los mismos determine en cada momento el inventario municipal aprobado. Dicho valor será el que prevalezca en el momento en el que se resuelva el contrato a la hora de peritar los bienes que faltan y los desperfectos detectados.

En caso de resolución del contrato, la entidad adjudicataria deberá estar presente en la realización del inventario y evaluación del mobiliario a reponer, entendiéndose que de no estar presente en dicho acto, acepta la peritación que se haga por funcionarios municipales o profesionales que se designen.

e.-) Respecto a los suministros; se determina que el coste de los suministros de agua, energía eléctrica, teléfono y gas, correrá a cargo del Ayuntamiento, por lo que la entidad adjudicataria quedará eximida de dicho compromiso, si bien deberá en todo momento adoptar las acciones necesarias para potenciar medidas de ahorro y evitar gastos innecesarios.

Para tal fin deberá atender las recomendaciones que al respecto le realice el Ayuntamiento.

Si se produjera un consumo excesivo debido al descuido, abuso o mal uso de las instalaciones, el exceso sobre la media de consumo del último año será por cuenta de la entidad adjudicataria.

Se entenderá que se ha producido un consumo



Instalazioen deskuidu, abusu edo erabilera okerragatik gehiegizko kontsumoa gertatu dela ulertuko da likidaziotik ondorioztatzen denean azken urteko batez besteko kontsumoa baino % 15 handiagoa dela.

f.-) Esleipendunaren esku jarritako ondasun higigarrien eta ekipoen aldaketei dagokienez, ezartzen da ezen, Lasarte-Oriako Udalaren iritziz beharrezkoa bada, altzariak eta ekipamendua erostea enpresa esleipendunaren kontura izango dela. Ez da erosketarik egingo Udalaren oniritzik gabe, eta Udalak erosketa-agindua emango du, ondoren Udal Inbentarioan alta emateko. Kontratuan zehar erositako altzari eta ekipamendu guztiak Udalaren ondasun gisa geratuko dira kontratua amaitzean.

Enpresa esleipendunak erositako ondasun berriak erakunde esleipendunaren esku utzitako ondasunen eranskinean sartuko dira, eta erakunde esleipendunak bere gain hartu beharko ditu, ezarritako prezioan inolako aldaketarik eragin gabe.

Udalak uste badu aipatutako eranskinetan zehaztutako zuzkidura ez dela nahikoa, bera arduratuko da esleipendunari informazioa emateaz, elementu berriak erosteko. Ondasun horiei udal inbentarioan alta emateko, erosketa faktura bidali beharko dute Lasarte-Oriako Udaleko Kontuhartzailletza Zerbitzura.

g.-) Kontsumigarrien hornikuntzari dagokionez; etxebizitzetan hornitu beharreko otorduak egiteko beharrezkoak diren kontsumigarriak eta l. eranskineko planoan adierazitako gelak eta instalazioak garbitzeko beharrezkoak diren kontsumigarriak Udalaren kontura izango dira. Erakunde esleipenduna horiek ordaintzetik salbuetsita geratuko da, baina hornitutakoaren fakturak hilerok bidali beharko dizkio Udalari, eta egiten diren eskaeren kontrola eta jarraipena egin beharko ditu, hark ordainketak egin ahal izan ditzan.

Une oro, behar diren ekintzak egingo dira aurrezteko neurriak sustatzeko eta beharrezkoak ez diren gastuak saihesteko. Horretarako, enpresa

excesivo por descuido, abuso o mal uso de las instalaciones cuando de la liquidación que resultare se deduzca un consumo superior en un 15% sobre la media de consumo del último año.

f.-) Respecto a las variaciones de bienes muebles y equipos puestos a disposición del adjudicatario; se establece que la adquisición de mobiliario y equipamiento, si éste fuera necesario a juicio del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, correrá a cargo de la empresa adjudicataria. No se realizará compra alguna sin el visto bueno del Ayuntamiento, quien efectuará la orden de compra para su posterior alta en el Inventario Municipal. Todo el mobiliario y equipamiento adquirido a lo largo del contrato se quedará como bienes del Ayuntamiento al término del mismo.

Los nuevos bienes adquiridos por la empresa adjudicataria se integrarán al anexo de bienes puestos a disposición de la entidad adjudicataria que los deberá asumir sin que ello suponga modificación alguna del precio establecido.

En caso que el Ayuntamiento considere que la dotación definida en los anexos referidos no sea suficiente, será él quien se encargue de informar a la adjudicataria para proceder a la adquisición de aquellos nuevos elementos. Para dar de alta estos bienes en el inventario municipal deberán remitir la debida factura de compra al servicio de Intervención del Ayuntamiento de Lasarte-Oria.

g.-) Respecto al aprovisionamiento de consumibles; los consumibles necesarios para la elaboración de las comidas a suministrar en las viviendas así como los consumibles necesarios para la limpieza de las dependencias e instalaciones señaladas en el Plano del Anexo I correrán a cargo del Ayuntamiento. La entidad adjudicataria quedará eximida del pago de los mismos, si bien deberá remitir mensualmente al Ayuntamiento las facturas de lo suministrado y realizar un control y seguimiento de los pedidos que se realicen para que éste pueda efectuar los pagos.

En todo momento se adoptarán las acciones necesarias para potenciar medidas de ahorro y evitar gastos innecesarios. Para tal fin la empresa adjudicataria deberá atender las recomendaciones que al respecto le



esleipendunak Lasarte-Oriako Udalak egiten dizkion gomendioak bete beharko ditu.

4.8. ELZ eta ELZ zerbitzuaren hasierari buruz, Etxebizitza komunitarioak.

Enpresa esleipendunak 7 egun balioduneko epean hasi beharko du zerbitzua, alta-agindua jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

Premiazkotzat jotzen diren kasuetan, 12 eta 24 ordu artekoa izan beharko da.

Enpresa esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Arloko teknikarien zerbitzuan alta emateko eskaera jasoko du.

Eskaera horretan erabiltzailearen alderdiak (zereginak, ordutegiak, ohiturak, etab.) eta eman beharreko zerbitzuarenak zehaztuko dira, eta banakako jarduera plan batean zehaztuko da.

Emandako datuekin eta altaren ordenaren arabera (alta, aldi baterako baja, behin betikoa edo berriz hastea), dagozkion jarduketak egingo dira eta zerbitzua laguntzaile egokienari esleituko zaio. Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, lehen urratsa erabiltzaileari laguntzailea aurkeztea izango da, aurrez telefonoz eta/edo telematikoki jakinarazita, eta komenigarritzat jotzen da senide bat edo laguntzeko pertsona bat egotea. Etxeko bisita horretan, zerbitzuaren intentsitatearen, ordutegiaren, zereginen, betebeharren eta interesgarriak diren gainerako gaien berri emango da.

Era berean, ohean dauden erabiltzaileak edo, beren egoeragatik, zerbitzua ematen dieten langileentzat arrisku egoerak sor ditzaketen pertsonak beren kargura dituzten pertsona guztiek laguntza langileak izango dituzte, egoera horiek bi pertsonak bete ditzaten, aldez aurretik zerbitzuaren koordinatzaileak eta kasuaren erreferentziako teknikariak balorazio teknikoa egin ondoren.

4.9. Zerbitzuaren prestazioari eta jarraipenari buruz.

realice el Ayuntamiento de Lasarte-Oria.

4.8. Sobre el inicio del servicio SAD y SAD en Viviendas Comunitarias.

La empresa adjudicataria estará obligada a dar comienzo al servicio en 7 días hábiles desde la recepción del orden de alta.

En aquellos casos considerados urgentes deberá ser entre 12 y 24 horas.

La empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Área de Servicios Sociales.

En dicha solicitud se especificaran los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos...etc.) y del servicio a prestar que se concretara en un plan individualizado de actuación (PIA).

Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar mas adecuada.

Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso será, previa comunicación telefónica y/o telemática, la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, y se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés.

Asimismo, todas aquellas personas que tuvieran a su cargo personas usuarias encamadas o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les presta el servicio, gozaran de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración técnica de la coordinadora del servicio junto con el técnico municipal referente del caso.

4.9. Sobre la prestación y seguimiento del servicio.

Sera continúa la comunicación entre el Área de Servicios Sociales y la empresa contratista para el



Gizarte Zerbitzuen Arloaren eta enpresa kontratistaren arteko komunikazioarekin jarraituko da, zerbitzuaren jarraipena egiteko.

Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean jakinarazi beharko zaio arloari, eta ez da konpontzen saiatu beharko etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean edo bien eta familiaren artean, aipatutako zerbitzuaren ardura duen langileak horren berri izan gabe. Zerbitzuaren prestazioa aldatzea dakarten gorabeherak horren berri izan eta lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira, eta berehala jakinaraziko dira larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak.

Gutxi gorabehera hilabeteko epean, APIa eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena ebaluatuko dira, eta, hala badagokio, laguntzailearen jarraipena edo aldaketa baloratuko da. Era berean, APIren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira, baita, lorpenen arabera, mantentzen edo egokitzen diren ere.

Enpresa kontratistaren zerbitzu zentralek etxez etxeko laguntzaileekin dituzten komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duen protokolo eta sistema baten bidez.

Kontratistak ahal duen guztia egingo du erabiltzailearen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen (ordutegiak, zerbitzu egunak...), familiari desorientaziorik edo nahasterik ez sortzeko. Enpresak zerbitzuan aldaketaren bat egitea komenigarritzat jotzen badu, berariaz jakinarazi beharko dio arloari, eta aldaketa horren arrazoiak adierazi beharko ditu, arloak erabakiko baitu, azken batean.

Enpresako koordinatzaileak etxez etxeko laguntzaile berriari lagunduko dio zerbitzu hori berria denarentzat, egoki baloratzen den kasuetan.

Enpresa kontratistak langileei arropa egokia (bata, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie, beren eginkizunak betetzeko, kaletik sartzeko erabiltzen duten arropa bera ez bada.

seguimiento del servicio.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al área, y no tratar de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora responsable del servicio señalado. Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicaran en las primeras 12 horas hábiles desde su conocimiento, y comunicar de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

En el plazo aproximado de un mes se evaluará el PIA y la adaptación entre la persona usuaria y la auxiliar, y valorará en su caso la continuidad o el cambio de la auxiliar. Asimismo, se evaluará los objetivos y las acciones del PIA y si, en función de los logros, se mantienen o se adaptan.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa contratista con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

La contratista hará todo lo posible para que en la atención a la persona usuaria haya los menos cambios posibles (horarios, días de servicio...), con el fin de no crear desorientaciones ni confusiones a su familia. En el caso de que la empresa estime conveniente realizar alguna modificación en el servicio, deberá notificárselo expresamente al área, e indicar los motivos de dicha modificación, ya que será el área quien, en última instancia, decida.

La coordinadora de la empresa acompañará a la nueva auxiliar domiciliaria para quien ese servicio sea nuevo, en aquellas ocasiones que se valore adecuado.

La empresa contratista facilitará a los y las trabajadoras, por temas de higiene, ropa adecuada (bata, guantes) y calzado adecuado, que no sea el mismo con el que se accede desde la calle, para el desarrollo de sus funciones.



Enpresa kontratistak laneko segurtasun eta higienaren arloan indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu bere langileekin, eta bere erantzukizuna da bere langileen lan istripuei dagokien guztia.

Era berean, osasunerako arriskutsuak diren gaixotasun infekziosoak dituzten erabiltzaileei zerbitzua ematen dieten langileen osasunerako eskubidea babesteko, enpresa kontratistak, udal zerbitzuek emandako informazioan oinarrituta, langileei jakinaraziko die zer prebentzio neurri hartu beharko dituzten gaixotasun horietatik babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko, eta behar diren bitartekoak jarriko ditu (eskularruak, maskara...).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoak erabilerari dagokionez, enpresak ziurtatuko du pertsonaren zerbitzurako etxean dauden laguntza-produktuak erabiltzen direla (bai produktu propioak badira, bai erakunde publikoek emandako produktuak badira), familiari laguntza emango dio produktu horiek erabiltzen, eta horien egoerari eta egokitasunari buruz ikus daitezkeen gorabeherak jakinaraziko ditu. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, gizarte zerbitzuek esku hartu beharko balute ere, birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

Enpresa kontratista arduratuko da egiten dituen lanen eta egiten dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaz, bai eta kontratua gauzatzean egiten diren omisioek, akatsek, metodo desegokiek edo ondorio okerrekin administrazioari edo hirugarrenei eragiten dizkieten ondorioez ere. Ikusten diren akatsak administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.

Enpresa kontratista behartuta dago laguntzaileek zerbitzuak garaiz eta garaiz ematen dituztela kontrolatzera eta jakinaraztera. Era berean, puntualtasunik ezagatik edo lanaldiak ez betetzeagatik kexak jasotzen direnean, ikertu egin beharko ditu eta horren arabera jokatu.

La empresa contratista deberá cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, y es de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a las personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas peligrosas para la salud, la empresa contratista informará, en base a la información facilitada por los servicios municipales, a sus trabajadores y trabajadoras de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, y facilitará los medios que sean necesarias (guantes, mascarilla,...).

En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que se utilicen los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas), apoyará a la familia en el uso de los mismos y comunicará las incidencias que se puedan observar referidas al estado de las mismas y de su adecuación. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedará exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la administración o de las condiciones impuestas por ella.

La empresa contratista está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera, cuando se reciban quejas por impuntualidad o incumplimiento de las jornadas de trabajo, deberá investigarlas y actuar en consecuencia.

4.10. Otras consideraciones.



4.10. Beste gogoeta batzuk.

.- Kontratutako zerbitzuak administrazioaren ikuskaritzapean eta zaintzapean egongo dira beti. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, arloak berak zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta enpresa kontratistak eskatzen zaien informazio guztia eman beharko du.

.- Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte enpresa kontratistaren arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

.- Enpresa kontratistak etengabeko prestakuntza bermatuko die etxeko laguntzaileei, birziklatze profesionaleko ikastarora joanez.

.- Esleipendunaren kontura izango da bere langileek onuradunen etxeetara joateko erabilitako denbora.

.- Zerbitzuen arteko joan-etorriak ez dira sartuko arloko zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko aurreikusitako denboran. Enpresak joan-etorrien denborak osatu beharko ditu, zerbitzuetarako aurreikusitako denborari eragin ez diezaion eta erabiltzaileari kalterik eragin ez diezaion.

.- Kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko dira, ordainketa gehigarririk egiteko eskubiderik gabe, hala nola informazio-bileretara joatea.

.- Enpresa kontratistak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, baita esleitutako zerbitzuei buruz enpresa esleipendunak jakin ditzakeen datu guztiena ere, eta isilpean gorde beharko ditu.

.- Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa esleipendunak ez dute dohaintzarik edo ordainketa gehigarririk onartuko zerbitzuaren onuradunaren

.- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección y la propia área, en su caso, tendrán acceso a todos los datos que precisen sobre la organización del servicio, y la empresa contratista esta obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

.- El personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los y las responsables de la empresa contratista, con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

.- La empresa contratista garantizará la formación permanente a las auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional.

.- Correrá a cargo del adjudicatario el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias.

.- Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos del área para la prestación del servicio. La empresa deberá completar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecte al tiempo estimado para los servicios ni suponga perjuicio para la persona usuaria.

.- Se deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el desarrollo y correcto cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo informativas.

.- La empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios adjudicados, y deberá guardar secreto de los mismos.

.- Ni el personal que presta el servicio, ni la empresa adjudicataria aceptarán donaciones ni pagos adicionales por parte de la persona beneficiaria del servicio. La adjudicataria velará por el cumplimiento de



aldetik. Esleipendunak betebeharrak hori betetzen dela zainduko du.

5. ESLEITZEKO IRIZPIDE TEKNIKOAK

Karatulan ezarzte dira

6. ESLEIPENDUNAREN AUTONOMIA

Esleipendunak ezin izango du enplegatu publikoen sarbidea kontrolatzeko txartelik, bisita-txartelik, intranet korporatiborako sarbiderik, administrazioaren materialaren erabilerarik izan, dagokion eranskinean jasotako materiala izan ezik.

Enpresa kontratistetako langileek ezin izango dute inolara ere zerbitzuagatik kalte-ordainik jaso.

Enpresa esleipenduneko langileek ez dute inolara ere parte hartuko administrazio kontratatzailearen lantokian ezartzen diren opor-txandetan edo baimen-egunetan. Kontratistaren erantzukizuna izango da kontratatutako prestazioen prestazio osoa eta, aldi berean, langileen eskubide soziorabakalak bermatzeko moduan antolatzea zerbitzua, Udalak langile bakoitzarentzat hartzen dituen erabakietan eragozpenik jarri gabe, une oro konprometitutako langileak dituela eta kontratatutako prestazio guztiak behar bezala gauzatzen dituela ziurtatzeaz gain.

Administrazio kontratugileko enplegatu publiko batek ere ez lieke erantzun behar enpresa kontratistako langileek zuzenean bidalitako postei edo jakinarazpenei, haien eginkizunei edo lan-harremanaren edozein alderdiri dagozkien gaiei dagokienez.

Hirugarrenetik harremanetan, enpresa esleipendunak eta bertako langileek berariaz adierazi beharko dute Administrazioak kontratatutako enpresa dela.

7. ZABALKUNDEA ETA IRUDI ESKUBIDEAK.

Kanpoko ordezkaritza, bai erakunde, erakunde, pertsona publiko eta pribatuen arteko harremanetarako, bai komunikabideetarako

esta obligazio.

5. CRITERIOS TECNICOS DE ADJUDICACION

Se establecen en la carátula

6. AUTONOMIA DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario no podrá tener acceso a tarjetas de control de acceso de empleados públicos, tarjetas de visita, acceso a la intranet corporativa, uso de material de la Administración, salvo el material incluido en el Anexo correspondiente.

En ningún caso los trabajadores de las empresas contratistas podrán percibir indemnizaciones por razón de servicio.

En ningún caso el personal de la empresa adjudicataria participará en turnos de vacaciones o días de permiso que se establezcan en el centro de trabajo de la Administración contratante. Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación integral de las prestaciones contratadas y a la vez los derechos socio laborales de sus trabajadores, sin que el Ayuntamiento interfiera en las decisiones que adopte para cada trabajador más allá de asegurarse que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y de la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas.

Ningún empleado público de la Administración contratante debería contestar a correos o comunicaciones de ningún tipo cursadas directamente por el personal empleado de la empresa contratista, relativas a cuestiones propias de sus funciones o de cualquier aspecto de su relación laboral.

En sus relaciones con terceros, la empresa adjudicataria y el personal de la misma, deberán hacer constar expresamente que se trata de una empresa contratada por la Administración.

7 DIFUSION Y DERECHOS DE IMAGEN.

La representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Departamento de



harremanetarako, Lasarte-Oriako Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio.

Puntu hori ez betetzeak dagozkion zehapenak ekarriko ditu, erakunde esleipendunak berezkoak ez diren funtzioak esleitzen baditu sor daitezkeen erantzukizunak alde batera utzita.

Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio, edo, halakorik ezean, Lasarte-Oriako Udalari, erabiltzaileekiko harremanetik, kontratu honen xede diren lanak egitetik edo txostenak, azterlanak eta abar egitetik eratorritako dokumentazioaren titulartasuna, erakunde esleipendunak kontratuaren edozein fasetan egiten duen edozein hartzaile indibidual edo kolektibo, publiko edo pribaturi zuzenduta, kontratuaren garapenaren ondoriozkoa bada eta kontratuaren kudeaketa teknikoaren ondoriozkoa bada.

Kontratuaren garapenean egiten den dokumentazio eta identifikazio orotan, Lasarte-Oriako Udaleko Gizarte Zerbitzuen sailaren udal titulartasuna jasoko da, eta, gainera, kontratuaren kudeaketa teknikoari dagokionez enpresa esleipendunak egindako dokumentuetan agertu behar duen Lasarte-Oriako Udalaren logotipoa adieraziko da.

8. EUSKARA

Euskal Sektore Publikoan Euskararen Erabilera Normalizatzeko otsailaren 22ko 19/2024 Dekretuaren 13. artikulua arabera, gauzatzeko baldintza berezi gisa ezarri beharko da herritarrei arreta nahi duten hizkuntza ofizialean ematen zaiela bermatzeko plan bat egitea.

Baldintza hori betetzea, zerbitzua euskaraz ematea eta zerbitzuari atxikitako langileei eskatzen zaien euskararen ezagutza-maila egiaztatzea dira kontratu hau gauzatzeko baldintzak.

Enpresa kontratistak dagokion plana aurkeztu beharko du

9.9. BERTINTASUNA

Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako eta

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria.

El incumplimiento de este punto conllevará las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la entidad adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al Dpto. de Servicios Sociales o en su defecto al Ayuntamiento de Lasarte-Oria la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio), derivada de la relación con las personas usuarias, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etc., dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del, desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del mismo.

En toda documentación e identificación que se elabore en el desarrollo del contrato, constará la titularidad municipal del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, indicando además el logotipo del Ayuntamiento de Lasarte-Oria que debe figurar en los documentos elaborados por la empresa adjudicataria en relación con la gestión técnica del contrato.

8. EUSKERA

Conforme al artículo 13 del Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, se deberá establecer como condición especial de ejecución la elaboración de un plan para garantizar la atención a la ciudadanía en la lengua oficial que escoja.

El cumplimiento de este requisito, la prestación del servicio en euskera y la acreditación del nivel de conocimiento de euskera exigido al personal adscrito al servicio constituyen condiciones de ejecución de este contrato.

La empresa contratista deberá presentar el plan correspondiente

9.IGUALDAD

De conformidad con lo previsto en el artículo 44 d) del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo,



Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina onartzen duen martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 44 d) artikuluan aurreikusitakoaren arabera, euskal sektore publikoko dirulaguntzak kontratatzen edo jasotzen dituzten enpresa eta erakundeentzat baldintza bat da emakumeen eta gizonen arteko gardentasunaren eta ordainsari-berdintasunaren printzipioa betetzea.

Lasarte-Oriako Udalak informazioa eskatuko du eta soldatak edo ordainsariak kontrolatzeko sistemak ezarriko ditu. Ordainsari-diskriminazioen zantzurik atzemanaz gero, epe bat emango zaie erakundeei, justifikatu edo zuzendu dezaten, eta, hala egiten ez badute, kontratu-prozesuaren esparruan zehazten den zigorra edo ondorioa jasoko dute, kontratuaren suntsiarazpena barne har dezakeena.

10.BESTE BATZUK

URTEKO GOGOBETETZE-INKESTA

Erakunde esleipenduna arduratuko da Gogobetetzearen Urteko Inkesta egiteaz. erabiltzailearena. Era berean, erakunde esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Sailarekin adostuko ditu haren edukiak, eta urteko lehen hiruhilekoan egingo da.

Erakunde esleipendunak langileen parte-hartze aktiboa ahalbidetuko du Zerbitzuaren etengabeko hobekuntzan. Horretarako, hobetzeko proposamenen erregistro bat izango du.

Era berean, erakunde esleipendunak inplikazio aktiboa izango du Etxez etxeko Laguntza Zerbitzuaren Zerbitzuen Kartan jasotzen diren udal-konpromisoetan, eta Zerbitzuen Karta horretan hartutako konpromisoak betetzeko eskatzen zaizkion informazioa eta datuak emango ditu, baita urteko auditoretzetara joan ere, beharrezkoa izanez gero eta zerbitzuaren modernizazioan kolaboratzea ere

AUDITOREA

Kontratuaren iraupenean edozein unetan Lasarte-Oriako Udalak zerbitzuaren barruko edo kanpoko

por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, es un requisito para las empresas y organizaciones que contraten o reciban subvenciones del sector público vasco el cumplir con el principio de transparencia e igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

El ayuntamiento de Lasarte-Oria exigirá información y establecerá sistemas de control salarial o retributivo. En caso de que se detecten indicios de discriminaciones retributivas, se dará un plazo a las entidades para que lo justifiquen o corrijan y, en caso de que no lo hagan, recibirán la penalidad o consecuencia que se determine en el marco del proceso contractual, que podría incluir la resolución del contrato

10. OTROS

ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN

La entidad adjudicataria se encargará de la realización de la Encuesta Anual de Satisfacción de la persona usuaria. A su vez, la entidad adjudicataria consensuará con el departamento de Servicios Sociales los contenidos de la misma y ésta se realizará en el primer trimestre del año.

La entidad adjudicataria posibilitará la participación activa del personal en la mejora continua del Servicio. A estos efectos, mantendrá un registro de propuestas de mejora.

Asimismo, la entidad adjudicataria tendrá una implicación activa en el cumplimiento de los compromisos municipales que se recojan en la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio proporcionando la información y los datos que se le requieran para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en dicha Carta de Servicios, así como asistir a las auditorías anuales, si fuera preciso así como colaborar en la modernización del servicio

AUDITORÍA

En cualquier momento a lo largo de la duración del contrato el ayuntamiento de Lasarte-Oria podrá ordenar la realización de una auditoría interna o



auditoria bat egitea agindu ahal izango du, emandako zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko, eta empresa kontratistak kolaboratzeko betebeharra izango du

externa del servicio, para evaluar la calidad de los servicios prestados, y la empresa contratista tiene la obligación de colaboración

.