



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

		ESP.KODEA	2026ZERL0004
		COD.EXP.	
EXPEDIENTEA EXPEDIENTE	ZERBITZUAK LEHIAKETA		
TITULARRA TITULAR	AZKOITIKO UDALA		
TOKIA LUGAR	AZKOITIA		

**BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA, AZKOITIKO UDALEKO
ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN PRESTAZIOA ESLEITZEKO
LIZITAZIOA ARAUTZEKO**

1.- KONTRATUAREN XEDEA.

Baldintza-agiri honen xedea da Azkoitiko ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA zerbitzu publikoa esleitzeko lizitazioa arautuko duten baldintza teknikoak finkatzea.

Laguntza- eta prebentzio-izaerako zerbitzu bat da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua, eta mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere bizilekuan jarraitzen laguntzea, bizilekuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera emango dion etxeko arretarako eta arreta pertsonalerako laguntza bat eskaintzea eta, era horretan, isolamendu-egoerak saihestea du xede. Arreta pertsonala jasotzen dutenek edo mendetasun-arriskuan daudenek soilik lortu ahal izango dute etxeko arreta.

Zerbitzua, Azkoitiko udalerrian, Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen etxeetan emango da, Gizarte Ongizate Sailak berak, kontratuaren esleipena indarrean dagoen bitartean, horretarako ezarriko dituen egunetan eta orduetan.

2.-ARAUDI APLIKAGARRIA

Gizarte Zerbitzuen arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAN, eta bereziki mendekotasunaren eta etxeko laguntzaren arlokoak.

Lege hauetan jasotako baldintzak ere kontuan hartu beharko dira:

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, datu pertsonalak babesteko eta eskubide digitalak bermatzen dituena.
- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta besteen

IDAZKARITZA – Tel . 943 857175 / Fax. 943 852140 – idazkaritza@azkoitia.eus
AZKOITIKO UDALA – HERRIKO ENPARANTZA Z/G – 20720 AZKOITIA



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

beharrean dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.

- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- Azkoitiko Udalean indarrean dagoen Etxez Etxeko Laguntzaren araudia, 2018ko urtarrilaren 18an GAO-n argitaratua (zkia. 18).
- Azkoitiko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko Hitzarmen Kolektiboa, 2026ko apirilaren 7an GAO-n argitaratua (zkia. 62).

3.- ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

3.1.- Definizioa

Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua zerbitzu publiko soziala da, beren kasa baliatzeko edo familiaren nukleoari osorik eusteko arazoak dituztenentzako dena eta ongizate fisiko, psikiko eta/edo soziala bere onera ekartzeko helburua duena, bakoitzari bere prebentzio, asistentzia eta/edo birgaitze programa aplikatuta, ahal den bitartean norberaren etxean bizitzen laguntzeko.

3.2.- Helburuak

- Zerbitzu-erabiltzaileen autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, narriadura prebenitzea eta autonomia-galera konpentsatzea, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko neurri bateko laguntza edo erabatekoa emanez, beharrezkoak nork bere burua zaintzeko edo/eta bizitzako jarduera instrumentalerako.
- Erabiltzailearen gizarte eta familia arloko laguntza sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta-zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional, sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze egoerak saihestea.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.
- Bidezkoa bada, pertsonari bizilekuan bizi-kalitate onargarri batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.

- Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldizka ordezte, hura aldi batean falta denean (atseden hartzeko modalitatean).
- Faktore psikologiko, fisiko edo sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetza-giroa hobetzea, eta faktore horien ondoriozko arriskuak prebenitzea. Horretarako, arriskuren bat sor dezaketen egoerak saihesteko esku hartuko da.
- Adingabeen zaintza osatzea, euren aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian eman.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezakeen beharren bat sortzen denean, behar horiek antzemateko elementutzat jardutea.
- Pertsonak bere etxean bizitzen jarrai dezaten erraztea.

3.3.- Printzipio orokorrak:

Zerbitzu hauek honako printzipio orokor hauen arabera emango dira:

- *Normalizazio eta integrazio printzipioa:* zerbitzua erabiltzaileen etxearen, familiaren, gizartearen eta kulturaren ingurunean emango da, ahal den neurrian lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliz.
- *Autonomia printzipioa:* ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- *Parte hartze printzipioa:* arretarako plana egitean, pertsonak parte har dezan bultzatu behar da.
- *Orokortasun printzipioa:* ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileek duten era askotako beharrak betetzeko.
- *Profesionalizatzeko printzipioa:* zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza tekniko izan behar dute.
- *Banakakotze printzipioa:* zerbitzuaren erabiltzaileei alde zuzeneko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie.
- *Osagarritasun printzipioa:* laguntza hau beste gizarte laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.
- *Prebentzio printzipioa:* Prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondorioz datorren instituzionalizazioa



**AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

saihestuko dira.

3.4.- Erabiltzaileen profila

Etkez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileak izango dira mendekotasun bat duten pertsonak, mendekotasun bat edukitzeko arriskua dutenak edo edozein desgaitasun duten pertsonak. Hau da, beren autonomia pertsonala (mendekotasuna edo desgaitasuna) galdu edo galtzeko zorian dauden pertsonak edota familia-taldeak, eguneroko bizimoduaren oinarritzko jardueretan laguntza-zerbitzu etengabea edo aldi baterakoa behar izan eta beren eguneroko bizitzarako funtsezko jardueretan laguntza behar dutenak.

Zehaztuta, ondorengo honako hauek jaso dezakete zerbitzua:

- Mendekotasun egoeran edo mendekotasun arriskuan dauden pertsonak.
- Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten desgaituak.
- Adingabeak euren aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian eman.
- Zama gehiegi dutenak; harreman gatazkatsuak dituztenak; gizarte egoera ezegonkorrak dituztenak; eta/edo gaixotasun fisikoen eta/edo psikikoek eragindako arazoak dituzten familiak edo pertsonak.
- Gizarte Ongizate Saileko teknikariek zerbitzuaren onuradunak izatea beharrezkoa kontsideratzen duten azkoitiarrak; gizarte txostenaren bitartez egiaztatuko da eta saileko arduradunen oniritzia beharko du.

Eskaera pertsona multzo batentzat egiten denean, multzo horretako kide guztiek bete beharko dituzte eskatutako baldintzak. Nolanahi ere, onuradun guztiak ordeztu dituen zerbitzuaren titularra izendatu behar da. Titular hori hiltzen bada, egoitzara bizitzera joaten bada edota beste etxe batera joaten bada, etxeko unitateko beste pertsona batek ordeztu ahal izango du.

Titulartasuna aldatzen denean, berriz ere balioztatuko dira beharrak, familiaren eta gizartearen aldetiko egoera nahiz egoera ekonomikoa.

3.5.- Eskaini beharreko zerbitzuak eta prestazioak.

Zerbitzuaren adjudikazio-hartzaileek egin beharko dituzten funtzioak zerbitzu-erabiltzaileei laguntzeko dira (haien ezintasuna dela-eta, berez egin ezin dituzten eguneroko jardun guztietan), baita arreta pertsonala emateko eta haien ingurukoak zaintzeko ere.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailari dagokio beti, kasuan-kasuan, zehaztea egin beharreko eginkizunak eta eginkizun horien intentsitatea eta maiztasuna.

Zerbitzuaren barruan ondorengo eginkizunak daude:

3.5.1.- Etxeko laguntzako eginkizunak.

a)Elikadura:

- Otorduak prestatzen lagundu.
- Elikagaiak erostea.
- Sukaldeko tresneria garbitu eta lehortu.

b)Arropa:

- Arropak etxean bertan edo kanpoan garbitzen lagundu.
- Arropa pasaratu.
- Arropa ordenatu.
- Arropak etxean bertan edo kanpoan lisatu.
- Arropa erosten lagundu.

c)Etxebizitza mantenua:

- Etxearen eguneroko garbiketa egiten lagundu, giroa higienikoa eta osasuntsua izan dadin. Garbiketa orokor handia egitea ez dago barne, salbu eta Gizarte Ongizate Saileko teknikariak halako beharra zehazten duenean.
- Ohea egiten eta arropak aldatu, erabiltzaileak bere kabuz ezin badu egin.
- Etxean egin behar diren ezohiko garbiketak egitea, beti ere Gizarte Ongizate Sailaren oniritziarekin.
- Jabekideen komunitatearenak diren tokiak garbitzea.
- Etxeko gauzak garbitu.
- Etxeko konponketa txikietan lagundu: bonbillak edo pilak aldatu, etab.

d)Antzeko beste eginkizunak:

Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkoztat jotzen diren beste ekintza batzuk egin daitezke:

IDAZKARITZA – Tel . 943 857175 / Fax. 943 852140 – idazkaritza@azkoitia.eus
AZKOITIKO UDALA – HERRIKO ENPARANTZA Z/G – 20720 AZKOITIA



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higie arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea.
- Higie eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan arituta.
- Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Gizarte Ongizate Sailak espresuki baimendutakoak bada.

3.5.2.-Laguntza pertsonaleko eginkizunak.

Honako hauek hartuko dira eguneroko bizitzako laguntza pertsonaleko eginkizuntzat:

- Higie pertsonala, arropak aldatzea eta oheko arropak aldatzea, ilea garbitu, bizarra moztu, oinak eta azazkalak zaindu, bainua, azala hidratatu eta eguneroko higieak barne hartzen duen guztia. Laguntza teknikoak erabiltzea beharrezkoa bada, erabiliko dira.
- Ohea egin, logela garbitu eta mendeko pertsonak erabiltzen duen bainugela garbitu.
- Mugitzen lagundu: ohetik jaiki, oheratu, aulkitik altxatu, arropak jantzi eta erantzi, jateko orduan lagundu. Laguntza teknikoak erabiltzea beharrezkoa bada, erabiliko dira.
- Medikuak agindutako botikak kontrolatu eta ondo hartzen dituela zaindu. Mendeko pertsonaren gertuko ahaide batek lan hori berme guztiekin egin badezake, hark egingo du.
- Etxeko laguntza zerbitzua jasotzen duten pertsonekin bitartekaritza hobetzeko programak dakartzan eginkizun guztiak.
- Ibiltzen lagundu: etxe barruan zein kanpoan.
- Erabiltzailea ahal bezain autonomoa izan dadin, eguneroko eginkizunak bakarrik egiten trebatu.
- Antzeko beste eginkizunak.

3.5.3.-Laguntza sozio-komunitarioko laguntzak.

Hauek dira eginkizun sozio-komunitarioak:



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Konpainia egin, etxe barruan zein kanpoan, bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko. Beharrezkoa bada, laguntza teknikoak erabili (gurpildun aulkia, taka-taka...)
- Erabiltzailea animatu, hark atsegin dituen jarduerak egin ditzan.
- Erabiltzailearentzako garrantzitsu diren lanetan lagundu: gutun bat idatzi, telefonoz deitu, posta jaso.
- Etxetik kanpora egiten dituen heziketa-, terapia- edo gizarteratze-eginkizunetara joaten lagundu, erabiltzailea bakarrik joan ezin den kasuetan. Era berean, aldian-aldian sor daitezkeen gestioak egiten lagundu: medikuarengana edota banketxera joan, baliabideak edukitzeko tramiteak bideratu eta antzekoak.
- Salbuespenez eta Gizarte Ongizate Saileko teknikariek ontzat emanda, etxetik kanpo egin beharreko osasun arloko gestioetan lagundu.
- Etxean bertan aisialdiko jarduerak erraztu: eskulanak egiteko materiala ekarri, liburuak, jokoak eta bestelako materialak lortu.
- Etxetik kanpora egindako joan-etorrietan lagundu, baina beti etxearen inguruan: haurtzaindegiak, eskolak, gizarte zerbitzu berezien garraioa hartzera, etab.
- Gizarte Ongizate Sailak agindutako antzeko beste eginkizunak.

3.5.4.- Arnasaldi modalitateko jarduerak.

Zerbitzua aldi baterako erabiltzea edo ohiko zerbitzuaren iraupena aldi baterako indartzea da, zaintzaile nagusiaren arnasaldirako, eta honako hauek hartuko lituzke:

- Aurreko ataletan jasotako jarduera guztiak.
- Izaera mugatuarekin, laguntza pertsonaleko, gainbegiratzeko edo/eta zaintzaile nagusia ez dagoenean laguntza pertsonala eskaintzeko jardueren barnean, ordutegiei eta iraupenari dagokienean jarritako mugekin.

3.5.5- Bestelako jarduera osagarri edo apartekoak.

Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkoztat jotzen diren beste ekintza batzuk egin daitezke:

- Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea,



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan arituta.

- Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Gizarte Ongizate Sailak espresuki baimendutakoak badira.

3.5.6.- Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduerak.

Kasu guztietan zerbitzuaren adjudikazio-hartzaileak zerbitzua martxan jarri behar denean, edo langilea aldatu delako beharrezkoa denean, koordinatzailearekin eta zerbitzua emango duen langilearekin, erabiltzailearen etxean zerbitzuaren aurkezpena egingo du. Xedea da zerbitzuaren ezaugarriak, garatu beharreko eginkizunak eta programazioa ezagutzea, baita interesgarrian izan daitekeen beste edozer gauza ere. Gizarte Ongizate Saileko teknikariek egokia dela balioesten badute beraiek ere joango dira aurkezpen horietara.

3.5.7.- Zerbitzutik kanpo honako egiteko hauek geratzen dira:

- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin eta Gizarte Ongizate Sailaren aburuz zerbitzuaren erabiltzaileak ez badira.
- Etxean bizi diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- Prestakuntza berezia behar duten osasun-eginkizunak (injekzioak jarri, tentsioa hartu, sondak prestatu, ezagutza bereziak behar dituzten botikak eman eta abar). Soilik kasu berezietan egin ahalko dira eginkizun horiek, beti ere zerbitzua kudeatzen duen enpresako langileen artean zerbitzu hori berme guztiekin eman dezakeen langile kualifikatua badago, eta Gizarte Ongizate Sailak onuradunak horiek jasotzea ezinbestekoa dela erabakitzen badu.
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatzea, papera ipintzea...).
- Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa lanak egitea.
- Laguntzailearen ibilgailuan erabiltzailea eramatea.
- Kudeaketa ekonomikoak egitea. Etxeko langileak ezin izango du erabiltzailearen dirurik erabili haren ordainketak egiteko, eguneroko erosketak egiteko ez bada; eta horiek, egindako gastuaren tiketaren bidez justifikatu beharko ditu.
- Gizarte Ongizate Saileko teknikariek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

Horrez gain, kontratuaren gaia izan daiteke aurreko paragrafoetan jasota ez egonagatik,



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

zerbitzuarekin lotuta esleipendunak eskain dezakeen beste edozein zerbitzu, zerbitzuaren ezaugarriengatik udalak uste badu aproposa eta egokia dela.

Egin beharreko lanaren bolumen totala ez da aurrez zehaztuko; beraz, kontratuak dirauen bitartean udalak kontratatzaileari eskatzen dizkion beharren arabera izango da lan-kopurua.

3.6.- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Ezaugarriak

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua etxe partikularretan emango da, Azkoitiko udalerrian, erabiltzaileen edo haien familien etxeetan.

Onuradunaren familiak hura txandaka zain dezakeela aintzat hartuta, aukera izango da zerbitzua etxe bat edo gehiagotan emateko; betiere, etxe horiek Azkoitian badaude.

Izaera mugatuarekin eta egoera berezietan, arreta ostalaritza zerbitzuetan edo laguntza izaerakoetan eman ahal izango da, Gizarte Ongizate Saileko teknikariek proposatuta.

3.6.1.- Arretarako egunak.

Oro har, zerbitzua urte osoan emango da, urteko egun guztietan, baina bereziki astelehenetik ostiralera.

Zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte laguntzarik ez duten pertsonen, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitezkeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere. Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak joko dira jaiegun.

3.6.2.- Zerbitzuaren intentsitatea.

Zerbitzuaren intentsitatea eta horren banaketa zehaztuko du Gizarte Ongizate Saileko kasuaren arduraduna den gizarte langileak pertsona/familia bakoitzaren beharren arabera egindako azterketan oinarrituta. Hasiera batean, zerbitzuaren gehieneko iraupena egunean 4 ordukoa izango da, astean 20 ordu; dena dela, balorazio teknikoaren arabera zerbitzuaren asteko gehieneko intentsitatea aldatu daiteke.

Ordutegia ezingo da 15 minutuko tartetan baino txikiagotan zatitu.

Astean, gutxienez, 60 minutuko zerbitzua emango da.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

3.6.3.- Arreta-orduak.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7:00etatik 22:00etara bitartekoa, hain zuzen. Kasu berezietan eta balorazio teknikoaren arabera zerbitzua eman ahalko da ordutegi horretatik kanpo.

Laguntza pertsonaleko zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, eskatzailearen ordutegietako ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.

Gainerako laguntza zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, zerbitzua eskaintzen duen erakundearekin batera. Zerbitzua ematen duen langileak duen ordutegiaren arabera antolatuko da arreta emateko ordutegia.

Zerbitzu batetik bestera joateko, gutxienez, 5-10 minutuko denbora tarte jarriko da.

3.6.4.- Bateragarritasuna

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua bateragarria izango da mendekotasunen arretarako zerbitzu guztiekin eta prestazio ekonomikoekin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan jasotako baldintzetan.

4.- ANTOLAKETA ETA GIZA BALIABIDEAK

4.1.- Gizarte Ongizate Saileko eskumenak

Gizarte Ongizate Saileko arduradun teknikoak honako eskumenak ditu Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua garatzeko:

- Udalerriko premiak detektatu.
- Zerbitzua arautu.
- Zerbitzua finantzatzeko baliabideak kudeatu.
- Oraindik zerbitzua jasotzen ez duten eskatzaileen berri jaso.
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatu.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako premiak aztertu eta baloratu.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak esleitu.
- Erabiltzaileak jasoko duen arreta-maila diseinatu eta planifikatu, baita intentsitatea eta ordutegia ere.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Erabiltzailearen ekarpen-ekonomikoa zehaztu.
- Erabiltzaileen egora orokorraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea aztertu.
- Zerbitzuaren koordinatzailearen bitartez, laguntzailea aldatzeko eskatu, etxeko laguntza zerbitzuko pertsonal teknikoak zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezko ikusten duenean.
- Esleipendun enpresak ezarritako ordutegia onartu edo ukatu.
- Enpresa adjudikazio-hartzaileak dituen erabiltzaile bakoitzeko fitxak kontsultatzea.
- Gaixotasun infekzioso edota kutsakorrak dituzten gaixoei laguntza ematen dieten beharginen osasun-eskubidea bermatze aldera, Gizarte Ongizate Sailak egoeraren berri emango diote enpresari, eta enpresak jakinaren gainean jarriko ditu beharginak, baita beren burua babesteko neurriak azaldu eta babes-bitartekoak eman ere adjudikazio-hartzaileak (eskularruak, maskara...).

Eskumen horiek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizarte Ongizate Saila ez den beste erakunde bati, eta horiek Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradunak baliatuko ditu.

4.2.- Adjudikazio-hartzailearen betebeharrak teknikoak

4.2.1. Beharginak

I- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua emango duen adjudikazio-hartzaileak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko den zerbitzua modurik onenean emateko. Dena dela, gutxienez, ondorengo profesionalak jarriko ditu kontratua betetzeko:

- Etxez Etxeko Langileak une bakoitzeko eskariari aurre egiteko. Besteak beste, ondorengo egitekoak edukiko dute:
 - Zerbitzuaren arduradunak izendatutako lanak eta egitekoak egingo dituzte, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egingo dute.
 - Zerbitzuaren funtzionamendua erasan dezaketen gertakarien berri emango diote arduradunari.
 - Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
 - Zorrotz beteko dute kasuan kasu ezarritako ordutegia, eta zerbitzua emateko sortzen diren eragozpenen berri emango diote gizarte-langileari.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.
- Gizarte langilea (arduradun-koordinatzailea).
 - Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
 - Etxez etxeko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
 - Zerbitzuaren betetze kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea kasu bakoitzean. Horretarako, bi hartu-eman izango ditu gutxienez urtero, eta horietako batek erabiltzailearen etxean izan behar du.
 - Zuzenean harremanetan izatea etxez etxeko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko aintzat hartu beharrekoak izango diren jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztiak langileen eta entitate kontratatzailearekin harremanetan izanda egingo du.
 - Udal-teknikariekin koordinatuta, aldizka berrikustea kasu bakoitza, eta dagozkion doiketak egitea.
 - Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
 - Hitzeko edo idatzizko txostenak egitea teknikarientzat. Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.
 - Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea laguntzaileekin eta udal-teknikariekin.
 - Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.
 - Urteko memoria

Gutxieneko horietaz gain, adjudikazio-hartzaileak ondorengo langileak edukitzea balioetsiko du Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailak bermatzeko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren kalitatea eta etengabeko hobekuntza:

- Erizaintza.
- Dietetika.
- Psikologia.

II- Zerbitzua emateko beharrezkoa den profesional guztiek dagokien zereginak betetzeko legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak eduki beharko dituzte.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

III- Prestakuntza iraunkorra bermatuko die entitate esleipendunak langileei, bai etxeko langileei bai arduradun-koordinatzaileari, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.

III- Langileek entitate-kontratataren antolaketa-egituraren arabera bete beharko dituzte beti euren funtzioak. Lana behar bezala egiteko beharrezkoak diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.

IV- Adjudikazio-hartzaileak bermatu behar du Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan zerbitzua eman dezakeela, une oro.

V- Egun dauden Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileak subrogatu egingo dira, baina etorkizunean zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeko hautaketa plana aurkeztu beharko du adjudikazio-hartzaileak; besteak beste, lehentasunez aintzat hartu beharko ditu ondorengoak:

- Egingo dituzten lanak egiteko prestakuntza egokia jaso izana.
- Esperientzia izatea antzeko lanetan.
- Euskaraz jakitea, egingo den lanerako behar adinako maila izanda.
- Jarduera egingo den herrian bizitzea baloratuko da.

VI- Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalek egin ahal izatea bermatuko du entitate esleipendunak, hala eskatzen eta baloratzen den kasuetan.

VII- Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetzat harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Halere, egoera berezietan eta beti ere Gizarte Ongizate Sailaren oniritziaren eman ahal izango dute zerbitzua laugarren maila arteko ahaideek, baina soilik urteetan Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileak direnek. Bere lanean erabateko konfidentzialtasuna mantenduko du.

4.2.2. Materialak, euskarri teknikoak eta protokoloak

I- Gizarte Ongizate Saileko teknikariekin eta administrariekin harremanak errazagoak izan daitezten, esleipendunak e-posta, telefono finkoa eta mugikorra eduki beharko ditu martxan goiz eta arratsalde, astelehenetik ostiralera. Eguneroko komunikazio horren bitartez, zerbitzu hasieren berri emango da, baita zerbitzu berrien, bajeen, zerbitzu-etenen edo intzidentzien berri.

II- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua ematen duen enpresak honako dokumentu eta euskarriak eduki beharko ditu, eta Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailak edozein unetan eskuratu ahal izango du bertako informazioa:



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Etxeko laguntza jasotzen duten pertsonen datu administratibo eta teknikoak fitxategi batean jasoko ditu. Hauek izango dira edukiak:
 - Identifikazioa.
 - Eskaera-eguna.
 - Zerbitzuaren hasiera-eguna.
 - Zerbitzu-mota.
 - Zerbitzuaren intentsitatea.
 - Zerbitzuaren baitako eginkizunak.
 - Zerbitzuak edukitako aldaketak.
 - Zerbitzuan jasotako intzidentziak.
 - Erabiltzaileak izan dituen aldaketak.
 - Kasuaren arduradunei, udal-ordezkariei, egindako jakinarazpenak.
 - Zerbitzuaren amaiera-eguna.
- Iradokizunen liburua.
 - Erreklamazioen liburua.
 - Erabiltzaileen informazioa edukitzeko eskubidea bermatze aldera, testu guztiak, ahozkoak zein idatzizkoak, hizkuntza ulerterrazean egingo dira.
 - Barruko informazioa jakinarazteko beharrezko agiriak (intzidentziak, ordutegiaren eta jardunaren kontrola, etab.) jarduna deskribatzeko txostenak eta erabiltzaileekin komunikatzeko agiriak.
- Prozedura-orria. Bertan zehatz-mehatz deskribatuko dira etxeko laguntza egoki emateko beharrezkoak diren arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak.

III- Zerbitzua martxan dagoenean, ezohiko egoerak suerta daitezke eta berehalako esku-hartzea eskatzen duten larrialdiak eragin. Horregatik, halako egoerei aurre hartzeko protokoloak abiatu beharko dituzte esleipendun-enpresan:

- Laguntzaileak laneko baja hartu du.
- Erabiltzaileak mediku-larrialdia eduki du.
- Erabiltzailea ez dago etxean (oporak, ospitaleratu dute, beste senitarteko baten etxean dago, etab.)



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Laguntzailea etxera iritsi eta erabiltzailea bertan ez badago (zerbitzua jasotzeko adostutako ordutegian erabiltzailea ez da ageri), atea ireki nahi izan ez balu bezala hartuko da. Halakoetan, erakunde esleipendunak zerbitzu-ordu oso bat fakturatuko du eta erabiltzaileak dagokion proportzioa ordaindu beharko du.
- Horrez gain, erabiltzailea etxean ez dagoeneko protokoloa abiatuko du: erabiltzailearekin edo familiarekin harremanetan jartzen saiatuko da, gertatutakoaren berri jasotzeko. Erabiltzailea etxean ez egotearen arrazoia argitutakoan, zerbitzuak aurrera egingo du, behin-behinekoz etengo da edo baja edo behin betiko etena emango zaio, kasuaren arabera.
- Heriotza.
- Etxeko-indarkeria kasuak.
- Jazarpen kasuak.
- Beste larrialdi mota batzuk.

Zerbitzua 24 orduko aldez aurreko abisurik gabe eteten bada, egutegian aurreikusitako ordu horiek benetan egindako ordu gisa kobratuko ditu langileak eta esleipendunak egun horretako zerbitzu osoa fakturatuko du eta erabiltzaileak dagokion proportzioa ordaindu beharko du.

IV- Erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketakoak hartu beharko ditu adjudikazio-hartzaileak, eta hori 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, datu pertsonalak babesteko eta eskubide digitalak bermatzen dituen buruzkoak xehatutakoarekin bat etorrira.

4.2.3.- Zerbitzuaren hasiera

I- Alta jakinarazi ostean, erakunde esleipendunak 3 laneguneko epea du zerbitzua abiatzeko; premia handiko kasuetan, 12 eta 24 ordu artean. Enpresako koordinatzaileak Gizarte Ongizate Saileko teknikarien edo administrarien eskutik jasoko du alta-eskaera.

II- Eskaera-agirian erabiltzailearen (eginkizunak, ordutegiak, ohiturak, etab.) eta zerbitzuaren zehaztasunak jasoko dira. Zerbitzuaren nondik norakoak Eginkizunen Banakako Planean (EBP) zehaztuko dira. Datuen eta alta-ordenaren arabera (alta, behin-behineko baja, behin betiko baja, berrabiatzea), beharrezko egokitzapenak egin eta laguntzaile egokienari emango zaio zerbitzua.

III- Zerbitzua ematen hasteko, aurrena telefonoz edota beste komunikazio kanalak erabilia abisatuko zaio erabiltzaileari, eta ondoren, laguntzailea aurkezteko saioa egingo da. Bertan arduradun-koordinatzailea eta zerbitzua emango duen langilea egongo dira (Gizarte Ongizate



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Saileko teknikariek egokia dela balioesten badute beraiek ere joango dira aurkezpen horietara); eta komenigarria da egun horretan haren senitarteko bat ere betan egotea. Bisita horretan argituko dira zerbitzuaren-intentsitatea, ordutegia, eginkizunak, betebeharrak eta bestelako kontuak. Era berean, orri bat emango zaio onuradunari edo senitartekoari, argitzeko zein diren bakoitzaren eskubideak, betebeharrak, zerbitzuak jasotzen ez dituen lanak eta bestelako jakingaiak (telefono zenbakiak, arreta-egutegia, etab.).

IV- Horrez gain, ohean mugitu ezinik dauden pertsonak artatzeko edo arrazoi jakinengatik arriskutsua gerta daitezkeenei laguntzeko, beharginek laguntza edukiko dute, eta binaka egin ahalko dute. Horretarako, zerbitzuaren koordinatzailearen balorazio teknikoa egin beharko da aurrez. Halere, ezinbestekoa izango da aldeztu aurretik laguntza produktua (garabia bere arnesarekin, ohe artikulatua...) erabilgarri edukitzea langileak bere familiaren aldetik.

4.2.4. Zerbitzuaren jarraipena eta ikuskapena

I- Jarraipen egokia egiteko, Gizarte Ongizate Saileko eta adjudikazio-hartzailearen arteko etengabeko harremana egongo da.

- Gizarte Ongizate Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoak baieztatuko du zerbitzuak ematen direla eta kalitatekoak direla.
- Enpresako arduradun-koordinatzaileak beharrezko agiriak bidaliko dituzte Gizarte Ongizate Sailera, aldian-aldian honako informazioa helarazteko:

BEHAR DENEAN

- Zerbitzua ematea galarazten duten intzidentziak gertatu eta hurrengo 12 orduetan jakinaraziko dira.
- Daukan larritasunagatik gertaera batek zerbitzua ematea galarazi dezakeenean berehala jakinarazi beharko da.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuen altak. Eguna eta lan-aginduak ezartzen dituen mugak.
- Zerbitzu-alta jaso duten erabiltzaileen datuak.
- Finkatuta dagoen zerbitzu batean behargina aldatzea. Arrazoiak: aldi baterako ezintasuna, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaile eta beharginen arteko gatazkak, etab.
- Jada martxan dagoen zerbitzu baten ordutegia aldatzea, aurreikusi gabeko



**AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

gertaera baten ondorioz.

- Zerbitzua emateko unean suertatu diren intzidentziak.
- Erabiltzailearen ongizateari kalte egin diezaiokeen edozein aldaketa edo haren inguruaren aldaketa.
- Laguntzaileen eta erabiltzaileen artean suertatutako arazoak.
- Zerbitzua zabaldu edo murrizteko beharra.

HILERO (gertatu eta hurrengo hilabeteko 10. egunerako)

- Hilabete horretan egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta intzidentzia guztien txostena, baita haiei emandako erantzuna ere.
- Zerbitzuak kobratzeko faktura. Bertan datu hauek azalduko dira: erabiltzailea, zerbitzuaren intentsitatea, arretaren arabera hilean emandako ordu-kopurua eta erabiltzaile bakoitzari ezarri zaion ordu-prezioa, BEZa xehatuta. Horrez gain, landagunetara joateko bidalien kostea ere zehatu beharko dute.
- Hilean behin bilera egingo dute adjudikazio-hartzailearen eta Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoak hileko kasu berriak, inzidentziak eta bestelakoak lantzeko.
- Hileroko zerbitzuaren langile guztien nominak.

SEI HILERO - URTERO

- Gizarte Ongizate Saileko arduradun teknikoak, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoak, adjudikazio-hartzailearen arduradun-koordinatzaileak eta adjudikazio-hartzailearen gerenteak bilera egingo dute jorratzeko bertan kontratazioaren nondik-norakoak: eboluzioa, balantzea, gertaera, proposamen berriak... eta zerbitzuaren funtzionamendua orokorrean.
- Enpresak balorazioak egin beharko ditu zerbitzua ematen duen etxeetan, sei hiletik behin, urtean bitan. Beraz, urte amaierako txostenean etxe bakoitzean egindako balorazioen berri eta bisita-egunak adierazi beharko ditu. Era berean, etxe guztiak barne hartzen dituen azterlan-txostena aurkeztu beharko du.

Esleipendun erakundeak Gizarte Ongizate Saitetik eskatutako adina agiri prestatu beharko ditu, sailak eskatzen dituen formatuan. Agiriak martxan dauden edozein zerbitzuri buruzkoak izan daitezke.

II- Edozer gertatzen dela ere, Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailarekin hitz egin beharko da, eta saihestu beharko da langile eta enpresaren edota langile, enpresa eta senitartekoen



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

artean arazoak konpontzea. Zerbitzuari eragiten dioten intzidentziak gertatu eta 12 orduko epean jakinarazi beharko dira, eta haiei buruzko zehaztasunak eman beharko dira, larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuari eragiten badiote.

III- Hasi eta hilabete igarotakoan, Eginkizunen Banakako Plana (EBP) eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko harremana berrikusiko dira, zerbitzuak aurrera jarraitu edo laguntzailea aldatu behar den baloratzeko. EBPan zehaztutako helburuak eta eginkizunak berrikusiko dira, eta, beharrezkoa bada, horiei eutsi edo egokitu.

IV- Enpresak ahal bezain aldaketa gutxien (ordutegiak, zerbitzu-egunak...) egingo ditu zerbitzuetan, onuradunen familien baitan nahaspilarik eta ordutegiak ezin bateratzerik jazo ez dadin. Eta, aldaketaren bat egitea behar-beharrezkoa bada, berariaz jakinaraziko du; aldaketaren berri eman beharko dio Gizarte Ongizate Sailari eta azken horrek erabakiko du baimentzea edo ez.

V- Kontratututako zerbitzuek administrazioaren ikuskaritza eta zaintza jasoko dute uneoro. Ikuskariak, eta Gizarte Ongizate Sailak, hala dagokionean, zerbitzuaren antolamenduari buruzko edozein informazio ikusi ahal izango dute, eta eskatzen dioten informazio oro emateko betebeharra dauka erakunde esleipendunak.

4.2.5. Beste xehetasun batzuk

I- Erabiltzaile baten etxetik bestera joateko, etxeko laguntzaileek erabiltzen duten denbora enpresaren kargu izango da. Etxetik etxera joateko tarteak ez dira laguntza-zerbitzuko denboratzat joko. Enpresak ondo doitu beharko ditu joan-etorrien denborak, laguntza-zerbitzuak eta erabiltzaileak kaltetu ez ditzaten.

Dena dela, zerbitzua Azkoitiko landa-eremuetan emateak laguntza-zerbitzuetan nahiz erabiltzaileei eta langileei eragin diezaiekeen kaltea saihesteko, esleipendunak honako irizpide hauen arabera fakturatuko du joan-etorrien denbora:

- Ordu laurdena: Azkoitiko zentrotik 5-10 km-ra (joanekoa) dauden zerbitzuetan, egunero egiten duen zerbitzu tarte bakoitzeko.
- Ordu erdi: Azkoitiko zentrotik 10 kilometro baino gehiagora (joanekoa) dauden zerbitzuetan, egunero egiten duen zerbitzu tarte bakoitzeko.

Landa eremuetan eskaintzen diren zerbitzuek eragiten dituzten langileen joan-etorrien gastuak enpresaren ardurakoak izango dira. Joan-etorrietako gastutzat ordainduko da garraio publikoari dagokion zenbatekoa. Erabilitako txartela aurkeztuko da alde zuzenetik, edo, banku-txartelak erabiltzen direnean, bankuak emandako laburpen-agiria. Garraiobide kolektiborik ez badago eta langileak bere ibilgailuan egin behar baditu joan-etorriak, 0,29 euro ordainduko



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

zaizkio kilometroko.

II- Enpresa zerbitzu-emaileak lanerako proposak diren arropak (amantalak, eskularruak) eta oinetakoak emango dizkie beharginei, eta ez dira izango kaletik datozenen erabiltzen dituzten berak.

III- Laneko segurtasunari eta higieneari buruz legeak agindutakoa bete beharko du enpresa esleipendunak beharginekin, eta haren erantzukizun izango da langileek eduki dezaketen edozein laneko istripu.

IV- Enpresa esleipendunaren erantzukizun izango da hark ematen dituen zerbitzuen kalitate teknikoa, baita zerbitzuek administrazioan edo hirugarrenengan dituzten eraginak ere: ez egiteak, akatsak, metodo okerrak edo kontratua desagoki betetzea. Enpresa ez da erantzule izango baldin eta antzemandako akatsak administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzen badira.

V- Enpresaren ardura da etxeko laguntzaileak lanera doazela kontrolatzea eta garaiz iristen direla ziurtatzea. Langileak berandu badabiltza edo agindutakoa betetzen ez badute, eta horrek kexak eragiten baditu, enpresak ikertu beharko du zer ari den gertatzen.

VI- Laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du onuradunen etxeetan dauden gailuak (direla norberak erositakoak edo erakunde publikoek emandakoak) erabiltzen direla, eta beharginen lana izango da familiari laguntzea, haiek ere erabil ditzaten. Beharginek gailuen egoeraren berri eman beharko dute, proposak diren jakiteko eta ondo dabiltzala ziurtatzeko. Informazio hori zerbitzuko koordinatzaileari emango diote, eta orduan baloratuko da gizarte zerbitzuek esku hartu behar duten gailuak aldatu edo konpontzeko.

5.- ETENGABEKO EBALUAZIOA

Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailak egingo du, arestian aipatu diren jarraipen eta ikuskapen bitartekoen bidez (4.2.4.), ematen den zerbitzuaren ebaluazio-jarraipena; hala, zerbitzua erabiltzaileen premietara nola egokitzen den, zerbitzuaren funtzionamendua eta kalitate materiala.

Jarraipen emaitza horiei erreparatuta, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak egiteko proposamenak egin daitezke.

Zerbitzua ematen hasi eta urte bete pasa ondoren, gehienez ere hiru hil beranduago, zerbitzuari buruzko urteko txostena bidaliko du entitate esleipendunak, eta bertan gai hauek sartuko dira:

- Egindako jardueren ezaugarri orokorrak. Ondo bereiziko dira, batetik, zerbitzuaren



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

erabiltzaileen zuzeneko arretako jarduerak; eta, bestetik, langileen kudeaketa eta prestakuntzako eta familiak artatzeko jarduerak.

- Jarduerak antolatuta eta gauzatuta dauden moduak.
- Lanegun eta jaiegunen ordutegi-tipoa.
- Metodologia eta baliabide teknikoak.
- Jarduera-protokoloak
- Balorazio osoko eredia eta arretako eta jarraipenerako plan indibidualak.
- Gertakariak jaso eta horiei segimendua egiteko metodoa.
- Informazioa sistematizatzeko metodoa.
- Zerbitzuaren balantze ekonomikoa.

Jarraipen ekonomikoari dagokionez, egitekoa dagokie Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailari eta Kontuhartzaitzari. Hori egin ahal izateko, entitate esleipendunak ondorengo dokumentazioa bidaliko du:

- Erabiltzaileen hileko altak eta bajak.
- Erabiltzaileei buruzko gertaerak.
- Hileko faktura, 5.2.4. atalean jasotakoaren arabera.
- Zerbitzuko langileen nominak.

Azkoitiko Udalak gastuen eta diru-sarreraren frogagiriak nahiz ondarearekin lotutako bestelako frogagiriak ere eskatu ahalko dizkio esleipendunari, eta beharrezkoa bada, baita kontu-ikuskapen bat egin dezatela ere, erakundearen kaudimen ekonomiko eta finantzarioa zein den eta horrek zerbitzuan nola eragin dezakeen jakiteko.

6.- HIZKUNTZA ESKAKIZUNA

Gaitasun linguistikoa

1.- Enpresak derrigorrez bermatu behar du erabiltzaileak edota harekin harremanetan dagoen edozein hartzailek EAEko edozein hizkuntza ofizial erabili dezakeela. Beraz, kontratua beteko duten beharginek euskaraz jakin beharko dute.

2.- Erabiltzaileak euskaraz jaso nahi badu laguntza-zerbitzua, hala bermatu beharko dio enpresak, eta hari bidaliko dion laguntzaileak euskaraz jakin beharko du.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

7.- GENERO IKUSPUNTUA TXERTATZEA

Kontratu hau egiteko, Azkoitiko Udalak generoari buruz onartuta dituen irizpideak bete beharko dira. Horregatik, genero-ikuspegia kontratuaren alderdi guztietan hartuko da kontuan.

Agiri guztietan erabiliko da hizkuntza ez sexista: programa aurkezteko idazkiak, galdetegiak, txostenak, etab.

Ildo berean, genero-ikuspegia aintzat hartuko da hauetan: diagnostikoa, helburuak, eginkizunak eta ebaluazioak. Gainera, amaierako memoriak genero inpaktuari buruzko azalpenak emango ditu: generoaren arabera sailkatuko ditu erabiltzaileak eta generoaren arabera deskribatu haien egoera.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGULAN LA LICITACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones el establecimiento de las prescripciones técnicas que regularán la licitación para la adjudicación del servicio público de AYUDA A DOMICILIO de Azkoitia.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva, que tiene por objeto el mantenimiento de la asistencia en el propio domicilio a las personas usuarias en situación o riesgo de dependencia, ofreciéndoles ayuda para el cuidado de la casa, así como para el cuidado personal, de manera que puedan permanecer en su propio domicilio e integrarse en el entorno comunitario para, de este modo, evitar situaciones de aislamiento. Podrán acceder a la ayuda a domicilio exclusivamente aquellas personas que ya reciben el servicio de ayuda personal o que se encuentran en riesgo de dependencia.

El servicio se prestará dentro del municipio de Azkoitia, en el domicilio de las personas usuarias del servicio de Ayuda a Domicilio, los días y el número de horas que determine el Departamento de Bienestar Social durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

2.- NORMATIVA APLICABLE

Se aplicarán en el SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO todas las disposiciones legales existentes en materia de servicios sociales, y en particular las emitidas en materia de dependencia y ayuda a domicilio.

Se cumplirán asimismo los preceptos recogidos en las leyes siguientes:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de instituciones locales de Euskadi.
- Normativa sobre la ayuda a domicilio en vigor en el Ayuntamiento de Azkoitia, publicada en el BOG el 18 de enero de 2018 (nº 18).
- Convenio Colectivo del Servicio de Ayuda a Domicilio de Azkoitia, publicada en el BOG el 7 de abril de 2026 (nº 62).

3.- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1.- Definición

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio público social, que se dirige a familias o personas con dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.

3.2.- Objetivos

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria, las necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red de ayuda a la persona usuaria en el ámbito socio-familiar, y contribuir de modo parcial a la liberación en su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su desarrollo personal, profesional y social.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Posibilitar a la persona usuaria, siempre que sea oportuno, la permanencia en su domicilio el mayor tiempo posible con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- En sus ausencias temporales (modalidad de descanso), sustituir periódicamente a la



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

cuidadora o cuidador principal que atiende habitualmente a la persona usuaria.

- Mejorar la atmósfera de convivencia en aquellas familias que se encuentren en situación de crisis debido a factores psicológicos, físicos o sociales, y prevenir los riesgos provocados por dichos factores. Para ello, se llevarán a cabo intervenciones destinadas a evitar que se produzca algún riesgo.
- Completar el cuidado de personas menores de edad cuando sus padres, madres o personas tutoras no puedan hacerlo de forma apropiada.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.

3.3.- Principios generales:

Para la prestación de estos servicios se cumplirán los siguientes principios generales:

- *Principio de normalización e integración:* el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.
- *Principio de autonomía:* se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.
- *Principio de participación:* se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.
- *Principio de universalidad:* la atención que se preste deberá ser integral, y las ayudas serán de carácter plural, de manera que se cubran las diversas necesidades de las personas usuarias.
- *Principio de profesionalización:* tanto el personal responsable del servicio como el de atención directa deberá poseer la cualificación técnica correspondiente.
- *Principio de individualización:* las personas usuarias del servicio serán sometidas a una valoración previa que concluirá con la definición de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.
- *Principio de complementariedad:* esta prestación podrá articularse con otras prestaciones sociales.
- *Principio de prevención:* En la prestación del servicio deberá tenerse en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y su consecuente institucionalización.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

3.4.- Perfil de la persona usuaria

Podrán hacer uso del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas con dependencia, las que se encuentren en situación de riesgo de dependencia o las que padezcan cualquier tipo de discapacidad. Esto es, personas y/o grupos familiares que, por haber perdido o estar en riesgo de perder su autonomía (dependencia o discapacidad), requieran la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas así como en las actividades esenciales de la vida cotidiana.

Con carácter específico, podrán ser usuarias del servicio a domicilio:

- Las personas con dependencia o en situación de riesgo de dependencia.
- Las personas discapacitadas con dificultades para su autonomía personal.
- Las personas menores de edad, cuando sus padres, madres o tutores no puedan cuidarles de forma apropiada.
- Las personas con una carga excesiva; las personas con relaciones conflictivas; las personas en situaciones inestables; así como las familias o personas con problemas derivados de enfermedades físicas o psíquicas.
- Las personas vecinas de Azkoitia que, a consideración del personal técnico del Departamento de Bienestar Social, deban ser beneficiarias del servicio, lo que se deberá verificar por medio de un informe social y precisará del visto bueno del personal responsable del servicio.

Cuando la solicitud se realice para un colectivo de personas, todos los miembros del mismo deberán cumplir los requisitos de acceso. Se deberá designar a un titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias, y que podrá ser sustituido por otra persona beneficiaria de la unidad convivencial cuando fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio.

El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación económico-familiar y situación económica.

3.5.- Servicios y prestaciones que se ofrecerán.

Las funciones a desempeñar por la entidad adjudicataria del servicio están dirigidas a la prestación de ayuda a las personas usuarias del mismo (en todas aquellas actividades diarias que, por causa de su incapacidad, no puedan ejercer por sí mismas), así como a su atención personal y al cuidado de las personas de su entorno.

Corresponde siempre al Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia determinar, en cada caso, las tareas a llevar a cabo, su intensidad y la frecuencia de las



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

mismas.

Están incluidas en el servicio las tareas siguientes:

3.5.1.- Actuaciones de apoyo doméstico.

Alimentación:

- Apoyo en la preparación de las comidas.
- Compra de alimentos.
- Limpieza y secado de los enseres de cocina.

b) Ropa:

- Ayuda para la limpieza en el propio domicilio o fuera del mismo.
- Zurcido de la ropa.
- Organización de la ropa.
- Plancha de la ropa en el propio domicilio o fuera del mismo.
- Ayuda en la compra de la ropa.

c) Mantenimiento de la vivienda:

- Ayuda en la limpieza cotidiana de la vivienda para su mantenimiento en buenas condiciones de higiene y salubridad. No se incluyen grandes limpiezas generales, excepto cuando haya una valoración técnica del Departamento de Bienestar Social que lo prescriba.
- Hacer la cama y cambiar la ropa, en caso de que la persona usuaria no pueda hacerlo.
- Limpiezas extraordinarias que necesite la vivienda, siempre con la aprobación del Departamento de Bienestar Social.
- Limpieza de los lugares pertenecientes a la comunidad de propietarios.
- Limpieza de los enseres de la vivienda.
- Ayuda en pequeños arreglos de la casa: cambio de bombillas o pilas, etc.

d) Otras tareas similares:

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



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad, en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por el Departamento de Bienestar Social.

3.5.2.- Labores de ayuda personal.

Se considerarán actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- La higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama, lavado de cabello, afeitado, cuidado de pies y uñas, baño, hidratación de la piel y todo aquello que requiere la higiene habitual. Se usarán ayudas técnicas en caso de que sea necesario.
- Hacer la cama, limpiar la habitación, limpiar el baño utilizado por la persona dependiente.
- Apoyo en movilizaciones: ayuda para levantarse, acostarse, incorporarse del asiento, para vestirse y desvestirse y para alimentarse. Se usarán ayudas técnicas en caso de que sea necesario.
- Control y seguimiento en la administración de la medicación prescrita por el médico. Esta tarea podrá ser desempeñada por algún familiar cercano que pueda realizar esta tarea con toda garantía, en caso de que exista.
- Todas las tareas derivadas del programa para la mejora de la mediación con personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Apoyo para caminar: dentro y fuera del hogar.
- Adiestramiento de la persona usuaria para la realización por sí sola de actividades de la vida cotidiana, potenciando en lo posible su autonomía.
- Otras tareas similares.

3.5.3.- Actuaciones de ayuda socio-comunitaria.

Son actuaciones socio-comunitarias:

- Ofrecer compañía tanto en el domicilio como fuera del mismo, para evitar situaciones de



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

soledad y aislamiento. Se usarán ayudas técnicas en caso de que sea necesario (silla de ruedas, andador, ...).

- Estimular a la persona usuaria para que realice las actividades que le resultan gratificantes.
- Ayudar a la persona usuaria en actividades importantes para ella, como escribir una carta, llamar por teléfono o recoger la correspondencia.
- Acompañarla fuera del hogar para su participación en actividades educativas, terapéuticas o sociales, cuando la persona usuaria no pueda hacerlo sola. Acompañarla asimismo para realizar gestiones puntuales como acudir al médico, al banco, tramitar recursos y similares.
- Con carácter excepcional, y previa aprobación del personal técnico del Departamento de Bienestar Social, ayudar a la persona en las gestiones de salud que necesite realizar fuera de casa.
- Facilitar el desarrollo de actividades de ocio en el domicilio consiguiéndole material para la realización de manualidades, así como libros, juegos y otros materiales.
- Acompañarla en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: a guarderías, a centros escolares, hasta el transporte de los servicios sociales especializados, etc.
- Otras de índole similar establecidas por el Departamento de Bienestar Social.

3.5.4.- Actuaciones en la modalidad de Respiro.

Consiste en el refuerzo en el uso temporal del Servicio o en la intensidad del servicio ordinario, de cara al respiro de la persona cuidadora, con inclusión de los siguientes aspectos:

- Todas las actuaciones recogidas en los apartados anteriores.
- Con carácter limitado, en actuaciones de ayuda personal y de supervisión, y/o de ayuda personal en los casos en que la persona cuidadora principal esté ausente, con los límites correspondientes a horarios e intensidad.

3.5.5.- Otras actuaciones complementarias o extraordinarias.

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

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad, en



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

colaboración con la autoridad sanitaria.

- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por el Departamento de Bienestar Social.

3.5.6.- Actuaciones imprescindibles en todos los casos.

En todos los casos, cuando la entidad adjudicataria del servicio lo ponga en marcha, o siempre que sea necesario por cambio de trabajador/a, hará las presentaciones en el domicilio de la persona receptora del servicio, junto con el coordinador/a y el trabajador o trabajadora que preste el servicio. El objetivo de la presentación es dar a conocer las características del servicio, las tareas a desarrollar y la programación, así como cualquier otro aspecto que pueda resultar de interés. El personal técnico del Departamento de Bienestar Social acudirá asimismo a la presentación, cuando se considere oportuno.

3.5.7.- Se consideran excluidas del servicio las actuaciones siguientes:

- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean consideradas personas usuarias del servicio por el Departamento de Bienestar Social.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisen de una formación específica (poner inyecciones, tomar la tensión, preparación de sondas, suministro de medicación que implique conocimientos específicos, etc.). Dichas actuaciones se podrán llevar a cabo únicamente en casos especiales, siempre que entre el personal de la empresa que gestiona el servicio haya un trabajador o trabajadora cualificada que pueda ofrecer ese servicio con toda garantía y cuando el Departamento de Bienestar Social resuelva que la actuación es imprescindible para la persona beneficiaria.
- Arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar, ...).
- Limpiezas no especificadas en el primer apartado.
- Transporte de la persona usuaria en el vehículo de la persona trabajadora.
- Gestiones económicas. La trabajadora o el trabajador domiciliario no podrá emplear el dinero de la persona usuaria excepto para las compras diarias, que deberán ser justificadas por medio del ticket correspondiente al gasto realizado.
- Todas aquellas actuaciones no previstas en el informe elaborado por el personal



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

técnico del Departamento de Bienestar Social.

Podrá ser materia del contrato, además, aunque no esté recogido en los apartados anteriores, cualquier otro servicio que ofrezca la entidad adjudicataria, siempre que se refiera al servicio y que, por las características del mismo, el Ayuntamiento considere que es adecuado y oportuno.

No se determinará con antelación el volumen de trabajo a realizar, por lo que durante la duración del contrato la carga de trabajo estará condicionada a las necesidades que el Ayuntamiento traslade al contratista.

3.6.- Características del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares de las personas usuarias o de sus familiares, dentro del municipio de Azkoitia.

Teniendo en cuenta que la persona beneficiaria puede vivir de forma rotatoria con sus familiares, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre dentro del municipio de Azkoitia.

Con carácter limitado y en situaciones especiales, se podrá prestar atención en servicios de alojamiento o de carácter asistencial, a propuesta del personal técnico del Departamento de Bienestar Social.

3.6.1.- Días de atención.

Con carácter general, el servicio se prestará todos los días del año, y en especial de lunes a viernes.

Se podrá prestar el servicio los fines de semana y días festivos, en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y a aquellas cuya situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceras personas. Se considerarán días festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

3.6.2.- Intensidad del servicio.

El trabajador o trabajadora social del Departamento de Bienestar Social responsable del caso determinará la intensidad del servicio y su distribución, en base al estudio de las necesidades de cada persona o familia. En un principio, la intensidad máxima del servicio será de 4 horas diarias, 20 semanales; la intensidad máxima semanal podrá, en todo caso, ser modificada previa valoración técnica.

Las fracciones horarias no podrán ser en ningún caso inferiores a 15 minutos.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El servicio será de al menos 60 minutos semanales.

3.6.3.- Horarios de atención.

El horario del servicio es flexible y diurno, de 7:00 a 22:00. En casos especiales y previa valoración técnica, el servicio podrá prestarse fuera de dicho horario.

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

En los demás servicios de apoyo, la técnica o técnico municipal, junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios del servicio en función del horario del personal que presta el servicio de atención.

Se establece un intervalo mínimo de 5-10 minutos para acudir de un servicio a otro.

3.6.4.- Compatibilidad.

El Servicio de Ayuda a Domicilio será compatible con todos los servicios de atención a la dependencia y con todas las prestaciones económicas, con las condiciones establecidas en el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

4.- ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

4.1.- Competencias del Departamento de Bienestar Social

El/la técnico/a responsable del Departamento de Bienestar Social ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Detectar las necesidades existentes en el municipio.
- Reglamentar el Servicio.
- Gestionar los recursos existentes para su financiación.
- Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del servicio.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- 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 del servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar a través de la coordinadora del servicio el cambio de auxiliar, siempre que el personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Aprobar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
- Consultar las fichas de cada persona usuaria que posee la empresa adjudicataria.
- Con el fin de garantizar el derecho a la salud de las trabajadoras y trabajadores que atienden a personas enfermas con enfermedades infecciosas o contagiosas, el Departamento de Bienestar Social comunicará dicho aspecto a la empresa, que deberá informar a todo el personal; asimismo, la entidad adjudicataria deberá explicar las medidas de protección propia y dotar al personal de medios de protección (guantes, máscara, ...).

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Bienestar Social, y serán ejercidas por la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio.

4.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria

4.2.1. Personal

I- La entidad adjudicataria que preste el servicio de ayuda a domicilio deberá prever la estructura organizativa necesaria para la mejor prestación del servicio. En cualquier caso, pondrá a disposición del contrato el personal profesional siguiente:

- Trabajadoras/es a domicilio para hacer frente a la demanda de cada momento. Cumplirán, entre otras, con las tareas siguientes:
 - Realizarán los trabajos y tareas asignadas por el personal responsable del servicio, y se esforzarán en cumplir los objetivos establecidos para dicho servicio.
 - Informarán al personal responsable de los sucesos que puedan afectar al funcionamiento del servicio.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- En el seguimiento de la situación de la persona usuaria trabajarán con el personal responsable del servicio.
- Cumplirán de manera rigurosa con el horario establecido en cada caso e informarán al trabajador/a social de los obstáculos que surjan en la prestación del servicio.
- Participarán en los cursos de formación expresamente organizados en la materia.
- Trabajador/trabajadora social (responsable-coordinador/a).
 - Reunirá las solicitudes y propuestas del personal técnico de los servicios sociales de base.
 - Organizará y coordinará los horarios de las y los trabajadores domiciliarios.
 - Controlará en cada caso el cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Con ese fin, habrá al menos dos contactos al año, uno de los cuales se realizará en el domicilio de la persona usuaria.
 - Estará en contacto directo con las personas trabajadoras a domicilio, informándoles de las características de cada caso, y establecerá las pautas que se deban tener en cuenta para la adecuada prestación del servicio. Lo que llevará a cabo manteniendo contacto con el personal y con la entidad contratista.
 - Revisará periódicamente cada caso en coordinación con el personal técnico del Ayuntamiento y realizará los ajustes necesarios.
 - Inspeccionará la prestación del servicio.
 - Redactará para el personal técnico informes escritos o informes orales. Dará a conocer toda la información recabada, mostrando total transparencia en la gestión.
 - Articulará procesos de evaluación continua. Hará reuniones con auxiliares y personal técnico municipal.
 - Diseñará el proceso de formación continua. Elaborará la metodología y la documentación.
 - Redactará la memoria anual.

Además de los mínimos mencionados, el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia valorará la puesta a disposición por la entidad adjudicataria de los servicios siguientes para garantizar la calidad y mejora continua del Servicio de Ayuda a Domicilio, además de las tareas mínimas arriba indicadas:

- Enfermería



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Dietética
- Psicología

II- Todo el personal necesario para la prestación del servicio deberá disponer de la formación y títulos exigidos por la ley para realizar el trabajo correspondiente.

III- La entidad adjudicataria garantizará a su personal una formación continua, tanto a las y los trabajadores a domicilio como a la persona responsable-coordinadora, por medio de cursos de reciclaje profesional.

III- El personal deberá ejecutar sus funciones siempre en base a la estructura organizativa de la entidad contratista. La entidad contratista, por su parte, entregará al personal todos los elementos materiales necesarios para cumplir convenientemente con su trabajo.

IV- La entidad adjudicataria deberá garantizar en todo momento la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

V- El personal que trabaja actualmente en el Servicio de Ayuda a Domicilio será subrogado, debiendo la entidad adjudicataria presentar en adelante un plan de selección para la contratación del personal necesario para la prestación del servicio, en el que se deberán considerar con preferencia los siguientes aspectos:

- Poseer con la formación necesaria para los trabajos a realizar.
- Contar con experiencia en trabajos similares.
- Hablar euskera a un nivel idóneo para el trabajo que se va a realizar.
- Se valorará que el personal a contratar resida en el municipio en el que se llevará a cabo la actividad.

VI- La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser llevada a cabo por profesionales de ambos sexos, en los casos en los que así se solicite y se valore.

VII- El personal que presta servicio en los domicilios no deberá tener ninguna relación familiar (hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. No obstante, en situaciones especiales, y siempre con la aprobación del Departamento de Bienestar Social, podrán prestar el servicio trabajadoras/es con el cuarto grado, únicamente cuando se trate de personal que lleva varios años trabajando en el Servicio de Ayuda a Domicilio, que deberá, además, guardar confidencialidad absoluta en su trabajo.

4.2.2. Materiales, soportes técnicos y protocolos

I- La entidad adjudicataria, para facilitar la relación con el personal técnico y administrativo del Departamento de Bienestar Social, deberá tener en funcionamiento mañana y tarde, y de



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

lunes a viernes, el correo electrónico, el fax y el teléfono. Por medio de la comunicación diaria se informará de las iniciaciones de servicio, así como de los nuevos servicios, bajas, interrupciones de servicio o incidencias.

II- La empresa prestataria del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá contar con los siguientes documentos y soportes, pudiendo la información que contienen ser recabada en cualquier momento por el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia:

- Un fichero donde se registren los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda a domicilio, con el siguiente contenido:
 - Identificación
 - Fecha de solicitud
 - Fecha de inicio del servicio
 - Modalidad del servicio
 - Intensidad del servicio
 - Tareas incluidas en el servicio
 - Modificaciones producidas en el servicio
 - Incidencias producidas en la prestación
 - Cambios en la situación de la persona usuaria
 - Comunicaciones realizadas a las personas responsables del caso, es decir a los/las representantes municipales.
 - Fecha de finalización del servicio
- Un libro de sugerencias.
 - Un libro de reclamaciones.
 - A fin de garantizar el derecho a la información de las personas usuarias, todos los textos, tanto orales como escritos, se elaborarán en un lenguaje comprensible.
 - Los documentos necesarios para la transmisión de la información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), los informes descriptivos de la actividad y los documentos de comunicación con la persona usuaria.
- Una ficha de procedimientos donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y los modos de actuar, para una correcta prestación de la ayuda a domicilio.

III- Una vez puesto en funcionamiento el servicio, pueden darse situaciones extraordinarias o producirse emergencias que exijan una intervención inmediata, por lo que la empresa



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

adjudicataria deberá poner en marcha protocolos de previsión ante situaciones como:

- Baja del trabajador o trabajadora auxiliar.
- Urgencia médica de la persona usuaria.
- Ausencia de la persona usuaria en su domicilio (vacaciones, ingreso en hospital, traslado al domicilio de otro familiar, etc.).
- En el supuesto de que el/la auxiliar acuda al domicilio y la persona usuaria esté ausente (la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se considerará como una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando la persona usuaria la parte correspondiente, según su participación, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).
- Asimismo, pondrá en marcha el protocolo de ausencia de la persona usuaria: tratará de contactar con la persona usuaria o sus familiares para recabar información sobre lo sucedido. Una vez aclarado el motivo de la ausencia, se procederá a continuar con el servicio, a suspenderlo temporalmente, a darlo de baja o a su cese definitivo, según el caso.
- Fallecimiento.
- Situaciones de violencia doméstica.
- Situaciones de acoso.
- Otras situaciones de naturaleza urgente.

Si el servicio se interrumpe sin previo aviso de 24 horas, el trabajador cobrará las horas previstas en el calendario como horas efectivamente realizadas y el adjudicatario facturará la totalidad del servicio de ese día y el usuario abonará la proporción correspondiente.

IV- La entidad adjudicataria deberá adoptar medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad e intimidad de las personas usuarias, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

4.2.3.- Inicio del servicio

I- Tras la notificación del alta, la entidad adjudicataria contará con un plazo de tres días hábiles para dar comienzo al servicio. El plazo será de 12 a 24 horas en los casos que se consideren urgentes. El personal coordinador de la empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta directamente del personal técnico o administrativo del Departamento de Bienestar Social.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

II- En dicha solicitud se enumerarán aspectos específicos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos, etc.) y del servicio a prestar, el cual se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PIA). Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio), se realizarán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio al trabajador/a más adecuado/a.

III- Para dar inicio al servicio, en primer lugar, se avisará a la persona usuaria vía telefónica o cualquier otra vía de comunicación, y, posteriormente, se llevará a cabo la presentación. En la misma estarán presentes la persona responsable-coordinadora y el/la trabajador/a (el personal técnico del Departamento de Bienestar Social acudirá asimismo a la presentación, en caso de que lo considere oportuno), siendo asimismo conveniente que acuda algún familiar de la persona usuaria. En dicha visita se informará de la intensidad del servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Igualmente, se repartirá una hoja informativa a la persona usuaria o familiar, en la que se recojan los derechos y obligaciones de cada parte, tareas que no se incluyen en el servicio y otras cuestiones (números de teléfono, calendario de atención, etc.).

VI- Además, para atender a las personas que estén encamadas o que por razones conocidas puedan generar situaciones de riesgo para el personal, este contará con apoyo, de manera que estos casos podrán ser cubiertos por dos personas, previa valoración técnica del personal coordinador del servicio. No obstante, será preciso que la familia previamente tenga a disposición del trabajador/a productos de ayuda (grúa con sus arneses, cama articulada, ...).

4.2.4.- Seguimiento y supervisión del servicio

I- Para el correcto seguimiento del servicio, se establecerá una comunicación continua entre el Departamento de Bienestar Social y la entidad adjudicataria.

- La prestación real de los servicios y la calidad de los mismos serán confirmados por el personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del Departamento de Bienestar Social.
- El personal responsable-coordinador de la empresa remitirá los documentos necesarios al Departamento de Bienestar Social, con el fin de transmitir con carácter puntual la información siguiente:

SIEMPRE QUE SEA NECESARIO

- Las incidencias que supongan un impedimento para la prestación del servicio se comunicarán dentro de las 12 horas inmediatas al suceso.
- Cuando la gravedad del suceso haga imposible la prestación del servicio, deberá



**AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

comunicarse de inmediato.

DIARIAMENTE (24 horas)

- Las altas en los servicios. Los límites establecidos por el día y las órdenes de trabajo.
- Los datos de las personas usuarias que han tenido alta de servicio.
- El cambio de trabajador/a en un servicio ya establecido. Razones: incapacidad temporal, vacaciones, bajas temporales, conflictos entre la persona usuaria y la trabajadora, etc.
- Cambio de horario en un servicio ya en marcha, a consecuencia de un suceso imprevisto.
- Incidencias ocurridas en la prestación del servicio.
- Cualquier modificación que pudiera resultar perjudicial para el bienestar de la persona usuaria o cualquier modificación en su entorno.
- Problemas entre el/la auxiliar y la persona usuaria.
- Necesidad de ampliar o reducir el servicio.

MENSUALMENTE (hasta el día 10 del mes siguiente al suceso)

- Informe de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias recogidos en ese mes, así como la respuesta que han tenido.
- Factura para el cobro de los servicios. En la misma se incluirán los datos siguientes: usuario/a, intensidad del servicio, número de horas mensuales en función de la atención y precio establecido para cada usuario/a, con indicación del IVA. Asimismo, se especificará el coste de los viajes realizados a las zonas rurales.
- Una vez al mes se reunirán la entidad adjudicataria y el personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio para estudiar los casos nuevos, las incidencias y otros aspectos.
- Nóminas mensuales de todo el personal del servicio.

SEMESTRALMENTE - ANUALMENTE

- El/la responsable técnico/a del Departamento de Bienestar Social, el/la responsable técnico/a del Servicio de Ayuda a Domicilio, el/la responsable-coordinador/a de la entidad adjudicataria y el/la gerente de la entidad adjudicataria realizarán una reunión en la que estudiarán los pormenores de la contratación: evolución, balance, sucesos, nuevas propuestas, ... así como el servicio en general.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- La empresa, semestralmente, dos veces al año, deberá llevar a cabo valoraciones en las casas donde preste el servicio. Por lo tanto, en el informe de fin de año deberá dar cuenta de las valoraciones realizadas en cada domicilio e indicar los días de visitas. Igualmente, deberá presentar un informe-estudio que incluya todos los domicilios.

La entidad adjudicataria elaborará toda la documentación que se le solicite desde el Departamento de Bienestar Social, y lo hará en el formato que especifique el Departamento. Dicha documentación podrá referirse a cualquier servicio que se encuentre en funcionamiento.

II- Se deberá poner en comunicación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia ante cualquier suceso, y se evitará la resolución de los problemas entre el/la trabajador/a y la empresa o entre el/la trabajador/a, la empresa y los familiares. Las incidencias que por su gravedad o efectos tengan consecuencias en el servicio se comunicarán dentro de las 12 horas inmediatas al suceso, incluyéndose pormenores sobre las mismas.

III- Transcurrido un mes desde el comienzo del servicio se revisará el Plan Individualizado de Actuación (PIA) así como la relación entre la persona usuaria y el/la auxiliar, para valorar si se debe seguir adelante o cambiar de auxiliar. Se repasarán los objetivos y actuaciones establecidos en el PIA, y se mantendrán o se adaptarán en caso de que sea necesario.

IV- La empresa efectuará la menor cantidad de modificaciones posibles en los servicios (horarios, días de servicio, ...), con el fin de evitar posibles trastornos en la familia de la persona usuaria o la imposibilidad de concordar los horarios. Si fuera necesario realizar algún cambio, se deberá notificar expresamente al Departamento de Bienestar Social, quien resolverá su autorización o denegación.

V- Los servicios incluidos en el contrato serán objeto de inspección y vigilancia por la administración. Las/los inspectores/as y, cuando corresponda, el Departamento de Bienestar Social podrán acceder a cualquier información sobre la organización del servicio, debiendo la entidad adjudicataria ofrecer toda información que le sea solicitada.

4.2.5. Otras particularidades

I.- El tiempo que necesite el/la auxiliar domiciliario/a para ir de un domicilio a otro será a cargo de la empresa. Los intervalos de traslado de un domicilio a otro no se considerarán dentro del servicio de ayuda. La empresa deberá ajustar con precisión los tiempos de traslado, de manera que ni el servicio de ayuda ni las personas usuarias resulten perjudicadas.

Aun así, con el fin de evitar el perjuicio que pueda generar la prestación del servicio en las zonas rurales de Azkoitia tanto en los servicios asistenciales, como a las personas usuarias y trabajadoras, la adjudicataria facturará el tiempo de desplazamiento según los siguientes



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

criterios:

- Cuarto de hora: En los servicios situados entre los 5 y 10 km (ida) del centro de Azkoitia, por cada tramo de servicio que realiza diariamente (ida).
- Media hora: En los servicios situados a más de 10 kilómetros (ida) del centro de Azkoitia, por cada tramo de servicio que realiza diariamente.

Los gastos de desplazamiento de las/os trabajadoras/es afectados por los servicios que se presten en las zonas rurales correrán a cargo de la empresa. Se abonará como gasto de desplazamiento el importe correspondiente al transporte público. Se presentará previamente la tarjeta utilizada o el extracto bancario cuando se utilicen las tarjetas bancarias. Si no existiera medio de transporte colectivo y la persona trabajadora tuviera que desplazarse en vehículo propio, se le abonará la cantidad de 0,29 euros/Km.

II- La empresa adjudicataria del servicio facilitará a las/los trabajadoras/es ropas apropiadas para el trabajo (batas, guantes), que no deberán ser las mismas que utilizan en la calle.

III- La empresa adjudicataria deberá cumplir respecto al personal lo dispuesto por la legislación sobre seguridad e higiene en el trabajo, y estará bajo su responsabilidad cualquier accidente de trabajo que pueda suceder al personal.

IV- Será asimismo responsabilidad de la empresa adjudicataria la calidad técnica del servicio que preste, así como las incidencias de los servicios en la administración o en terceros: omisiones, errores, métodos incorrectos o cumplimiento inadecuado del contrato. No serán responsabilidad de la empresa los errores detectados que se hayan producido a consecuencia de un mandato de la administración o sean consecuencia directa de los requisitos establecidos por la misma.

V- Es responsabilidad de la empresa controlar que las/los auxiliares domiciliarias/os acudan al trabajo, así como asegurarse de que lleguen puntuales al domicilio. Si las/los auxiliares se retrasan o no cumplen con los mandatos y se producen quejas por esa causa, la empresa deberá indagar lo ocurrido para su esclarecimiento.

VI- En cuanto a las ayudas técnicas, la empresa deberá verificar que efectivamente se utilizan los aparatos existentes en las viviendas de las personas usuarias (tanto si han sido adquiridos por la persona como si le han sido entregados por las instituciones públicas), siendo tarea de la persona trabajadora ayudar a los familiares en este quehacer para que también los utilicen. Las/los trabajadoras/es informarán al personal coordinador del servicio sobre el estado de los aparatos, con el fin de conocer su idoneidad y verificar su buen funcionamiento, de manera que valore si los servicios sociales deben intervenir para cambiar o arreglar los aparatos.

5.- EVALUACIÓN CONTINUA



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia realizará, con los mecanismos de supervisión relacionados en el apartado 4.2.4, una evaluación continua del servicio que se presta, para lo que se tendrá en cuenta el ajuste del servicio a las necesidades de la persona usuaria, el funcionamiento del servicio y la calidad material.

Se podrán hacer propuestas de modificación en el funcionamiento del servicio, en base a los resultados del seguimiento.

Transcurrido un año tras la puesta en marcha del servicio, y en un plazo máximo de tres meses, la entidad adjudicataria remitirá el informe anual del servicio, en el que se incluirán los siguientes aspectos:

- Características generales de la actividad realizada. Se diferenciarán claramente, por un lado, las actividades de atención directa a la persona usuaria del servicio, y por otro, la gestión y formación de las personas trabajadoras y las actividades de atención a la familia.
- El modo en que se han organizado y ejecutado las actividades.
- El horario-tipo de días laborables y festivos.
- La metodología y los recursos técnicos.
- Los protocolos de actuación.
- El modelo de valoración total y los planes individuales de atención y seguimiento.
- El método para recabar sucesos y llevar a cabo su seguimiento.
- El método para la sistematización de la información.
- El balance económico del servicio.

Respecto al seguimiento económico, es tarea que corresponde al Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia y a Intervención, que para llevarlo a cabo deberá contar con la siguiente documentación remitida por la entidad adjudicataria:

- Altas y bajas mensuales de las personas usuarias.
- Sucesos con relación a las/los usuarias/os.
- Factura mensual, según lo indicado en el apartado 5.2.4
- Nóminas de las/los trabajadoras/es del servicio.

El Ayuntamiento de Azkoitia podrá exigir a la entidad adjudicataria los justificantes de gastos e ingresos y otros asociados al patrimonio, así como solicitar, en caso necesario, que se realice



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

una auditoría para conocer la solvencia económica y financiera de la entidad y el efecto que puede producir en el servicio.

6.- PERFIL LINGÜÍSTICO

Competencia lingüística

- 1.- La empresa está obligada a garantizar el uso de cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV por parte de la persona usuaria o de cualquier persona destinataria que se relacione con ella. Por lo tanto, los trabajadores que vayan a cumplir el contrato deberán saber euskera.
- 2.- En el caso de que la persona usuaria desee recibir el servicio de apoyo en euskera, la empresa deberá garantizarlo y el acompañante que lo remita deberá conocerlo.

7.- INCLUSIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Para la ejecución de este contrato se deberán cumplir los criterios de género aprobados por el Ayuntamiento de Azkoitia, por lo que la perspectiva de género se deberá tener en cuenta en todos los aspectos del contrato.

Se hará uso de un lenguaje no sexista en todos los documentos: escritos de presentación del programa, cuestionarios, informes, etc.

Asimismo, se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el diagnóstico, los objetivos, las tareas y las evaluaciones. Además, en la memoria final se incluirá información sobre el impacto de género: se clasificará a las personas usuarias según el género, y se describirá su situación teniendo en cuenta el género.