

**MUTRIKUKO UDALERRIKO ETXEZ ETXEKO
LAGUNTZA ZERBITZUAREN
KONTRATAZIOA PROZEDURA
IREKIAREN BITARTEZ ESLEITZEKO
BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN PLEGUA**

1.- XEDEA

Kontratu honen xedea Mutrikuko udalerriko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua ematea da, plegu honetan ezarritako preskripzio teknikoaren arabera eta udal gizarte zerbitzuen zuzendaritza, antolaketa, ikuskapen eta kontrolpean, horrek ezertan eragin gabe udalaren eskumenak lagatzea edo zerbitzuaren titulartasun publiko munizipala aldatzea.

Bere izaeragatik eta prestazio-edukiagatik, kontratua zerbitzuen administrazio-kontratu gisa kalifikatzen da, eta, bereziki, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen IV. eranskinean jasotako zerbitzu berezien artean dagoen gizarte-zerbitzu gisa.

Zerbitzuaren erabilerari buruzko datu historikoak. Orientazio hutsez, eta gutxieneko edo gehieneko prestazio-bolumenik bermatu gabe, jasotzen da 2025. urtean zerbitzuak 54 pertsona erabiltzaile artatu zituela, guztira 14.362,75 ordu emanda: 13 pertsona erabiltzaile arreta pertsonalarekin, 18 etxeko laguntzarekin eta 23 arreta mistoarekin. 2024. urtean, berriz, zerbitzuak 57 pertsona erabiltzaile artatu zituen, guztira 14.318,48 ordu emanda: 19 pertsona erabiltzaile arreta pertsonalarekin, 23 etxeko laguntzarekin eta 15 arreta mistoarekin. Zerbitzuaren benetako prestazioa, nolana ere, udal gizarte zerbitzuek aplikatzekoa den araudiaren arabera preskribatu, aldatu edo amaitzen dituzten premien mende egongo da.

Datu historiko horiek eta zerbitzuaren ohiko bilakaera kontuan hartuta, kontratuaren indarraldian aurreko ekitaldietakoaren antzeko pertsona erabiltzaileen aurreikuspena mantenduko

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA
EN EL MUNICIPIO DE MUTRIKU**

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de ayuda domiciliaria en el municipio de Mutriku, de conformidad con las prescripciones técnicas establecidas en este pliego y bajo la dirección, organización, supervisión y control de los servicios sociales municipales, sin que ello suponga cesión de competencias ni alteración de la titularidad pública municipal del servicio.

Por su naturaleza y contenido prestacional, el contrato se califica como contrato administrativo de servicios y, en particular, como servicio social incluido entre los servicios especiales del Anexo IV de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Datos históricos de utilización del servicio. A efectos meramente orientativos y sin que constituyan compromiso de volumen mínimo ni máximo de prestación, se hace constar que durante el año 2025 el servicio atendió a 54 personas usuarias, con un total de 14.362,75 horas prestadas: 13 personas usuarias con atención personal, 18 con servicio doméstico y 23 con atención mixta. Durante el año 2024 el servicio atendió a 57 personas usuarias, con un total de 14.318,48 horas prestadas: 19 personas usuarias con atención personal, 23 con servicio doméstico y 15 con atención mixta. La prestación efectiva del servicio quedará en todo caso condicionada a las necesidades que sean prescritas, modificadas o extinguidas por los servicios sociales municipales conforme a la normativa aplicable.

A partir de dichos datos históricos y de la

dela kalkulatu da, eta Zerbitzuaren urteko prestazioaren estimazioa orientazioz 15.500 ordukoa izango dela, horietatik 15.000 ordu Etxez Etxeko Laguntza bera gauzatzeko aurreikusten dira, eta 500 ordu, berriz, zerbitzuaren exekuzio egokia zaintzeaz arduratuko den pertsonak koordinazio- eta gainbegiratze-lanak egiteko. Estimazio hori aurreikuspen hutsa da, kontratua dimentsionatzeko eta eskaintzak prestatzeko ondorioetarako soilik ezartzen da, eta ez du udalaren konpromisorik sortzen gutxieneko edo gehieneko ordu kopuru bat gauzatzeko. Ondorioz, zerbitzuaren fakturazioa eta ordainketa benetan emandako zuzeneko arretako orduak dagokienez egingo da soilik, betiere udal gizarte zerbitzuek behar bezala baimendu, gauzatu eta ontzat eman badituzte.

Halaber, eta kontratuaren dimentsionamendu ekonomikoaren eta eskaintzak prestatzearen ondorio hutsetarako, aurreikusten da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua zuzenean emateko aurreikusitako urteko 15.000 orduetatik gutxi gorabehera 12.600 ordu astelehenetik ostiralera bitarteko lanegun arruntetan emandako zerbitzuei dagozkiela, eta gutxi gorabehera 2.400 ordu larunbat, igande eta jaiegunetan emandako zerbitzuei dagozkiela. Banaketa hori orientazio hutsekoa izango da, eta udal gizarte zerbitzuek benetan preskribatutako premien arabera aldatu ahal izango da, horrek inolako eskubiderik sortu gabe zerbitzu mota bakoitzean gutxieneko edo gehieneko prestazio-bolumen jakin bat eskatzeko.

Plegu honetan jasotako aurreikuspen teknikoaren ondorioetarako, kontratuaren hasierako iraupena bi urtekoa izango da, eta, hala badagokio, urtebeteko bi luzapen jarraitu adostu ahal izango dira, Administrazio Klausula Berezien Pleguan ezarritakoaren arabera. Dokumentu

evolució ordinaria del servicio, se estima que durante la vigencia del contrato se mantendrá una previsión de personas usuarias a atender similar a la de los ejercicios anteriores, con una estimación orientativa de prestación de **15.500 horas anuales** de Servicio, de las que 15.000 se estiman para la ejecución de la Ayuda a Domicilio en sí misma, y 500 horas se estiman de coordinación y supervisión por la persona encargada de velar por su correcta ejecución.

Asimismo, y exclusivamente a efectos de dimensionamiento económico del contrato y elaboración de las ofertas, se estima que, de las 15.000 horas anuales previstas para la prestación directa del Servicio de Ayuda a Domicilio, aproximadamente 12.600 horas corresponderán a servicios prestados en días laborables ordinarios de lunes a viernes y aproximadamente 2.400 horas corresponderán a servicios prestados en sábados, domingos y festivos. Esta distribución tiene carácter meramente orientativo y podrá verse modificada en función de las necesidades efectivamente prescritas por los servicios sociales municipales, sin que genere derecho alguno a exigir un volumen mínimo o máximo de prestación en cada una de dichas tipologías de servicio.

Dicha estimación tiene carácter meramente previsional y se establece exclusivamente a efectos de dimensionamiento del contrato y de preparación de las ofertas, sin constituir compromiso municipal de ejecución de un número mínimo ni máximo de horas. En consecuencia, la facturación y abono del servicio se realizará exclusivamente por las horas de atención directa efectivamente prestadas, debidamente autorizadas, ejecutadas y conformadas por los servicios sociales municipales.

A los efectos de las previsiones técnicas contenidas en este pliego, la duración

honetan aurreikusitako orduen eta premien estimazioak urtekoak dira, eta zerbitzua benetan gauzatzen den urtealdi bakoitzari dagozkiola ulertu beharko da.

inicial del contrato será de dos años, sin perjuicio de la posibilidad de acordar dos prórrogas anuales sucesivas, de conformidad con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Las estimaciones de horas y necesidades previstas en este documento tienen carácter anual y deberán entenderse referidas a cada anualidad de ejecución efectiva del servicio.

12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Etxez Etxeko laguntza Zerbitzua sartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen katalogoan, lehen mailako arretako zerbitzu gisa (22.1.2 artikulua), eta ezartzen du udalen gizarte zerbitzuei dagokiela zerbitzu horiek eskaintzea eta betetzea

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Ayuda Domiciliaria como parte del Catálogo de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, determinando, además que se trata de un servicio de atención primaria (art. 22.1.2.) y su provisión y prestación se deberá garantizar desde los Servicios Sociales Municipales.

Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, 33. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazten du. Bigarren atalean, 1.2. puntuan, esaten du Udalek eskumena izango dutela etxeko laguntza zerbitzua hornitzeko eta eskaintzeko.

El Decreto 185/2015 de 6 de octubre que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, en su artículo 33. define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en la Cartera. En su apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Etxez etxeko zerbitzuaren laguntza programaren baitan jasota dauden zerbitzuen eskaintza Mutrikuko Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko Araudiaren bidez arautuko da, zeina Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen 2019ko uztailaren 15ean. Horretaz gain, etxeko laguntzaren esparrua arautzen duten lege xedapen guztiak ezarri beharko dira.

La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulada por el Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Mutriku publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 15 de julio de 2019. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

2.- NORMATIVA APLICABLE

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera arautuko da:

- Preskripzio Teknikoen Plegua eta Administrazio Klausula Berezien Plegua.
- Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legea, eta kontratuari aplikatu beharreko garapen-araudia.
- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Norberaren Autonomia sustatzeari eta Mendekotasun egoeran dauden pertsonen arreta eskaintzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal sistemako prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskadiko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideei eta betebeharrei buruzkoa.
- 2022ko uztailaren 28ko Ebazpena, Gizarte Eskubideen Estatu Idazkaritzarena, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren Lurralde Kontseiluaren 2022ko ekainaren 28ko Akordioa, Autonomiarako eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemako zentro eta zerbitzuen egiaztapenari eta kalitateari buruzko irizpide komunena, zerbitzuari aplikagarri zaion heinean eta indarrean dagoen EAEko eta udaleko araudiari kalterik egin gabe.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua,

La prestación del servicio se regirá según lo establecido en:

- Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Prescripciones administrativas
 - Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y normativa de desarrollo que resulte aplicable al contrato.
 - Ley 2/2016 de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi
 - Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de la promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia
 - Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
 - Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales
 - Decreto 64/2004, de Derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, de 28 de junio de 2022, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en cuanto resulte aplicable al servicio y sin perjuicio de la normativa autonómica vasca y municipal vigente.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la

pertsona fisikoen babesari buruzkoa datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez; eta abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

- 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina onartzen duena.
- Kontratuaren exekuzioari erakunde esleipendunak atxikitzen dizkion langileei aplikatu beharreko lan-araudia, Gizarte Segurantzako araudia eta sektoreko hitzarmen kolektiboa.
- Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legea; Prebentzio Zerbitzuen Erregelamendua onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretua; eta aplikagarri den gainerako prebentzio-araudia.
- Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean, 2019ko uztailaren 15ean, argitaratu zen Mutrikuko Udaleko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko Araudia.

Eta arau horiek etorkizunean aldatzen, ordeztzen edo garatzen dituzten xedapen guztiak, bai eta kontratuaren xedea, zerbitzuaren prestazioa edo hari lotutako betebeharrak direla-eta aplikagarri izan daitekeen beste edozein araudi ere.

3.- DEFINIZIOA

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaroen norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, 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.
- Normativa laboral, de Seguridad Social y convenio colectivo sectorial que resulten aplicables al personal adscrito por la entidad adjudicataria a la ejecución del contrato.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención; y demás normativa preventiva que resulte aplicable.
- Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Mutriku publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 15 de julio de 2019.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas

3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario,

evitando situaciones de aislamiento.

4.- EDUKIA

4.1. – ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etkez Etzeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea eta/edo autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala eta/edo erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.
- Erabiltzaileen eta zaintzaileen segurtasun sentimendua sendotzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen premia-egoerak antzematea.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta isolamendu edota bazterkeria egoerak saihestea.
- Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartzeko beharra.
- Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.
- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordezkari jardutea, tarteka, hura falta denean.

4.- CONTENIDO

4.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo a 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 aquélla.

- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- Hainbat faktore psiko-fisiko- sozialen ondorioz, krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzeko eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psíquico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos

4.2.- ONURADUNAK.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua Mutrikuren erroldatuta dauden pertsonen eta/edo familiei zuzenduta dago (edo familia-errotazioko egoeran dauden pertsonen), baldin eta ezaugarri hauetako batzuk betetzen badituzte:

Autonomia galdu dutelako edo kalteberatasun-egoeran daudelako, eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan laguntzeko zerbitzu baten aldi baterako esku hartzea edo esku-hartze iraunkorra eskatzen duten pertsonak eta/edo familia-taldeak, ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko.

Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak eta/edo jardura instrumentalak egiteko laguntza behar duten pertsonak.

Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak. Eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa.

Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

4.2- POBLACIÓN BENEFICIARIA

El Servicio de Ayuda a Domicilio está destinado a personas y/o familias empadronadas en Mutriku (o personas en situación de rotación familiar), que cumplan algunas de estas características:

Persona y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren

Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.

Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

Kasuaen arduradunaren iritzia eta haren irizpideei jarraituz, zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona eta/edo egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

4.3.- JARDUERA MOTAK

Mutrikuko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailari dagokio beti zerbitzuari hasiera ematea, eskaini beharreko modalitatea, arreta-egunak, egin beharreko jarduketak, zerbitzuaren aldaketa eta amaiera zehaztea, betiere,

onuradunari edo hura ordezkatzeko duen pertsonari eta enpresako koordinatzaileari jakinarazita.

Kontratu honen esparruan, honako jardura hauek garatuko dira:

A.- ZERBITZU HONEN BARRUAN HONAKO JARDUERA HAUEK SARTUKO DIRA:

1. INFORMAZIOA: Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.

2. JARRAIPENAREN BALORAZIOA: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldiari aldiro ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz

3.- ETXEKO ARRETA: Prestazio bat da, eta, horren bitartez, erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jardura instrumentalak egiteko, eta bereziki, elikatzearekin, jantziarekin eta bizi den etxeko instalazioen mantentzearekin eta garbitzearekin zerikusia duten etxeko lanak egiteko, etxearen antolaketa errazteko, eta hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezkoak diren trebetasunak eskuratzeko entrenamendua eskaintzeko.

3.1.- ELIKADURAREKIN loturikoak

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

4.3.- TIPO DE ACTUACIONES

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mutriku la determinación del inicio, la modalidad a ofrecer, días de atención, tipo de actuaciones a realizar, modificación y finalización del servicio siempre comunicando la misma tanto a la

persona beneficiaria, o persona que la represente, como a la persona coordinadora de la empresa.

En el marco de este contrato se desarrollarán este tipo de actuaciones:

A.- SE CONSIDERAN INCLUIDAS EN ESTE SERVICIO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES

1. INFORMACIÓN: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

2. VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

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

3.1.- Relacionadas con la ALIMENTACIÓN.

Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne

Janaria erostea

Elikagaiak jaten gainbegiratzea eta/edo laguntzea.

Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

3.2.- JANTZIEKIN loturikoak

Arropa etxean garbitzea

Arropa lehortzen jartzea

Arropa gainbegiratzea.

Arropa antolatzea eta gordetzea

Arropa etxean lisatzea eta gordetzea.

Arropa erostea

Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

3.3.- ETXEKO INSTALAZIOAK GARBI MANTENTZEAREKIN loturikoak

Etxea txukuntzea

Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea

Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea

Hautsa kentzea

Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea

Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea

Komuna garbitzea

Sukaldea garbitzea

Leihoetako kristalak garbitzea

Zaborra dagoen begiratzea eta ateratzea

Salbuespenez, zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra

Salbuespenez, jabekideen erkidegoko espazio komunak garbitzea, garbiketa hori

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

Compra de alimentos

Supervisión y/o apoyo en la ingesta de alimentos.

Limpieza y secado de los utensilios utilizados

3.2.- - Relacionadas con el VESTIDO.

Lavado de la ropa en el domicilio.

Colgado de ropa para que se seque.

Repaso de la ropa

Ordenación y guardado de la ropa.

Planchado y doblado de la ropa en el domicilio.

Compra de ropa

Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

3.3 Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA.

Poner en orden la casa.

Limpiar las superficies con los productos adecuados.

Limpiar y recoger los elementos utilizados

Quitar el polvo.

Fregar suelos y pasar la aspiradora.

Abrir cortinas y ventanas, airear

Limpiar cuarto de baño.

Limpiar cocina.

Limpiar los cristales de ventanas.

Supervisar y bajar la basura.

Excepcionalmente limpieza de choque previa al inicio del servicio

Excepcionalmente, limpieza de espacios comunes de la comunidad de propietarios

zuzenean beharrezkoa denean pertsona erabiltzailearen etxebizitzarako irisgarritasuna, segurtasuna, osasungarritasuna edo sarbide egokia bermatzeko; betiere, udal gizarte zerbitzuek aldeztu aurretik berariaz preskribatu edo baimenduta, eta horrek ez du esan nahi jabeakideen erkidegoari dagozkion ohiko betebeharrak bere gain hartzen direnik.

.Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea.

4 ARRETA PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa:

4.1.- ZAINZA PERTSONALAREKIN LOTURIKO EGUNEROKO BIZITZAKO OINARRIZKO JARDUERAK, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea eta erantztea, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk.

4.1.1.-MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak

Ohetik jaikitzen, oheratzen eta eserlekutik altxatzen laguntzea, eta laguntza teknikoak baldin badaude, horiek erabiltzea.

Etxean nahiz etxetik kanpo, batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.1.2.- GARBITASUN PERTSONALAREKIN

loturikoak

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

4.1.3.- JATEAREKIN loturikoak

cuando resulte directamente necesaria para garantizar la accesibilidad, seguridad, salubridad o adecuado acceso al domicilio de la persona usuaria, siempre previa prescripción o autorización expresa de los servicios sociales municipales y sin que pueda suponer la asunción de obligaciones ordinarias propias de la comunidad de propietarios.

Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

4 ATENCIÓN PERSONAL.: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

4.1.- ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, vestirse y desvestirse, comer u otras funciones básicas.

4.1.1.-Relacionadas con la MOVILIDAD Y

DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO.

Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.

Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)

4.1.2.- Relacionados con la HIGIENE PERSONAL.

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

4.1.3.- Relacionadas con el COMER

Jateko laguntza

Edateko laguntza

Janaria berotzea

Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea

Medikuak agindutakoaren arabera, elikadura-erregimena betetzen dela kontrolatzeko eta jarraipena egiteko laguntza.

4.1.4.- JANTZIEKIN lotura dutenak:

Jantzeko eta erantzeko laguntza

Eguneroko arropa prestatzea

Pardela aldatzea.

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edota haietatik eratorritako jarduerak.

4.2.- INGURUNEAREKIKO LOTURA AHALBIDETZEN DUTEN JARDUERA INSTRUMENTALAK, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Hala badagokio, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunak lantzea.

Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunak lantzea.

4.2.1.-KOMUNITATEAREKIKO HARREMANAREKIN loturikoak:

Hautzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.

4.2.2.-. INGURUNEAREKIKO KOMUNIKAZIOAREKIN loturikoak..

Etxean bertan, eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza.

Ayuda para comer.

Ayuda para beber.

Calentar la comida.

Limpiar y recoger los elementos utilizados.

Apoyo para el control y seguimiento del cumplimiento del régimen alimenticio según prescripción médica.

4.1.4.- Relacionadas con el VESTIDO.

Ayuda para vestirse y desvestirse.

Preparación de la ropa diaria.

Cambio de pañal

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.

4.2.- ACTIVIDADES INSTRUMENTALES QUE LAS VINCULEN CON SU ENTORNO, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

4.2.1.- Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO:

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

4.2.2.- Relacionadas con el ACCESO A LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO.

Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.

Banketxeekin, osasun-zentroekin, administrazioekin edo bestelako baliabideekin komunikazioa erraztea, bai eta baliabideak izapidetzeko, dokumentazioa eskatzeko eta entregatzeko edo antzeko bestelako kudeaketak egiteko laguntza instrumentala ematea ere; betiere, udalaren aldez aurreko baimen edo preskripzioarekin. Laguntza horrek ez du, inola ere, berekin ekarriko ordezkaritza juridikorik, finantza-aholkularitzarik, funtsen erabilerarik, produktu edo zerbitzuen kontrataziorik, pertsona erabiltzailearen izenean dokumentuak sinatzerik, ezta erabaki ekonomiko edo ondarezkoak bere gain hartzerik ere.

4.2.3.- OSASUNA MANTENTZEAREKIN loturikoak:

Agindutako medikazioarekin lotutako laguntza ez-sanitarioa, honako jarduera hauetara mugatua: medikazioa jasotzea, hartualdiak gogoraraztea, laguntzea eta osasun-langileek emandako jarraibideak ohiko moduan betetzen direla gainbegiratzeko; betiere, horrek ez badakar berekin medikazioa prestatzea, dosifikatzea, zuzenean ematea, balorazio klinikorik egitea, jarraibideak aldatzea edo titulazio edo ezagutza sanitario espezifikoak eskatzen dituen beste edozein jardura egitea. Antzematen den edozein gorabehera, zalantza edo aldaketa zerbitzuko pertsona koordinatzaileari jakinarazi beharko zaio eta, hala badagokio, udal gizarte zerbitzuei edo dagokion osasun-langileari.

Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena egitea.

4.2.4. ZAINTZAREKIN loturikoak:

Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

Facilitar la comunicación con entidades bancarias, centros de salud, administraciones u otros recursos, así como el apoyo instrumental en la tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación u otras gestiones análogas, siempre previa autorización o prescripción municipal y sin que dicho apoyo implique representación jurídica, asesoramiento financiero, disposición de fondos, contratación de productos o servicios, firma de documentos en nombre de la persona usuaria ni asunción de decisiones económicas o patrimoniales.

4.2.3.- Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

Apoyo no sanitario relacionado con la medicación prescrita, limitado a la recogida de medicación, recordatorio de tomas, acompañamiento y supervisión ordinaria del cumplimiento de las pautas indicadas por el personal sanitario, siempre que no implique preparación, dosificación, administración directa, valoración clínica, modificación de pautas ni actuación que requiera titulación o conocimientos sanitarios específicos. Cualquier incidencia, duda o alteración observada deberá comunicarse a la persona coordinadora del servicio y, en su caso, a los servicios sociales municipales o al personal sanitario correspondiente.

Control y seguimiento de las citas médicas.

4.2.4.- Relacionados con la GUARDA:

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

5.- GIZARTE LAGUNTZA: gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonak aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeko edo hura garatzeko buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziarako pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

5.1.- Instrumentala (beste baliabide eta sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara – familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

5.2.- emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...).

5.3.- hezkuntzako (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarriko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...).

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

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrianen arabera. Horrela, erabiltzailearen laguntza beharrianaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak planteatu litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela desiragarria).

6.- BESTE JARDUERA OSAGARRI EDO EZOHIKO BATZUK:

5.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

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

5.1.- instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas, así como a redes socio/familiares de apoyo –familia, amistades, comunidad– y relación).

5.2.- emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).

5.3.- educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).

5.4. relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

6.-OTRAS ACTUACIONES
COMPLEMENTARIAS O
EXCEPCIONALES:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.

- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea

- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

7.-ZERBITZUAREN ALDAERA: ATSEDENERAKO ZERBITZUA

Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.

B.-. ZERBITZUTIK KANPO GERATZEN DIREN JARDUERAK:

Etxez etxeko laguntza programatik kanpo geldituko dira jarduera hauek:

Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.

Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonen zuzenean mesede egiten dien etxeko laguntza.

Zerbitzutik kanpo geratzen dira titulazioa, prestakuntza espezifikoa, preskripzioa, balorazioa edo osasun-langileen irizpide klinikoa eskatzen duten izaera sanitario edo soziosanitarioko jarduerak, hala nola injektagarriak, intsulina, heparina edo kontrol teknikoak eskatzen duten bestelako botikak ematea; helburu klinikoarekin konstanteak hartzea; zundak jartzea edo kentzea;

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.

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

- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.

7.-VARIANTE DEL SERVICIO: SERVICIO RESPIRO

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

B.-. ACTUACIONES EXCLUIDAS DE ESTE SERVICIO:

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarias.

Quedan excluidas del servicio las actuaciones de carácter sanitario o sociosanitario que requieran titulación, formación específica, prescripción, valoración o criterio clínico por parte de personal sanitario, tales como la administración de inyectables, insulina, heparina u otros medicamentos que exijan control técnico, la toma de constantes con finalidad clínica, la colocación o retirada de

sendaketak egitea; ultzeren edo eskaren tratamenduak egitea; ezagutza espezifikoa eskatzen dituen medikazioa prestatzea, dosifikatzea edo ematea; bai eta antzeko beste edozein jarduera ere.

Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, iturgintza lanak, etab.

Ibilgailuarekin baimendu gabeko joan-etorriak egitea.

Udaleko gizarte zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan horiek guztiak.

5.- ONURADUNARI EMATEN ZAION ZERBITZUAREN HASIERA, AMAIERA ETA ALDAKETA

Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio etxez etxeko laguntza-programa aldatzeko eta amaitzeko erabakia hartzea, eta horren berri emango dio onuradunari edo haren ordezkariari, bai eta prestazioaren ardura duen enpresari ere.

6.-EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen eta/edo eguna igarotzen duen lekuan emango da Mutrikuko udal barrutian.

Erabiltzailea familiako kideen etxebizitzetan txandaka bizi baldin bada, zerbitzua, unean-unean, erabiltzailea bizi den etxebizitzan jaso ahal izango da.

Txandakatzea hainbat udalerriren artean egiten bada, etxeko laguntza eman ahal izango da erabiltzailea Mutrikuren bizi den aldian.

sondas, curas, tratamientos de úlceras o escaras, preparación, dosificación o administración de medicación que requiera conocimientos específicos, así como cualesquiera otras actuaciones análogas.

Realización de arreglos importantes en el hogar:

pintar, trabajos de fontanería, etc.

Realizar traslados no autorizados en el vehículo.

Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la propuesta técnica elaborada por los servicios sociales municipales.

5.- INICIO, FINALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA PERSONA BENEFICIARIA.

Corresponderá al Departamento de Servicios Sociales la decisión sobre el inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria, o a la persona que la represente, como a la empresa responsable de su prestación.

6.- CARACTERÍSTICAS

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Mutriku.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios.

En los casos en los que la rotación se dé entre diferentes municipios, se podrá prestar la ayuda domiciliaria en los periodos en los que la persona usuaria resida en

Mutriku.

6.1. Arreta emateko egunak

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eman ahal izango da, betiere udal preskripzio teknikoaren, dagokion ebazpenaren edo arreta-plan individualaren eta udal gizarte zerbitzuek benetan baloratutako premien arabera.

Jaieguntzat hartuko dira Eusko Jaurlaritzak urtero ematen duen ebazpenaren bidez Gipuzkoako lurralde historikoko tokiko jaiegunen egutegian ofizialki hala deklaritzen diren egunak.

Hala ere, kontratuaren exekuzioari lotutako lan-kostuak zehazteko eta zerbitzuaren fakturazioa egiteko ondorioetarako, kontratuari atxikitako langileei aplikatu beharreko hitzarmen kolektiboan xedatutakoa aplikatuko da, eta, hala badagokio, larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan emandako orduetarako aurreikusitako ordainsari-araubide espezifikoak ere kontuan hartuko dira.

Erakunde esleipendunak bereizita erregistratu eta identifikatu beharko ditu lanegun arruntetan benetan emandako orduak eta larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan benetan emandako orduak, udal-kontrolerako, kontratuaren jarraipenerako, prestazioaren justifikaziorako eta zerbitzuen fakturaziorako ondorioetarako.

Ondorio operatiboetarako, Gizarte Zerbitzuen Sailak zerbitzuaren urteko egutegia helaraziko du, bertan lanegunak zein jaiegunak jasota.

6.2. Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora-mugak pertsona erabiltzaileen premien banakako ebaluazioaren eta dagokion udal preskripzio

6.1. Días de atención

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año, siempre en función de la prescripción técnica municipal, de la resolución o plan individual de atención que corresponda y de las necesidades efectivamente valoradas por los servicios sociales municipales.

A efectos de organización y planificación del servicio, tendrán la consideración de festivos los días declarados oficialmente como tales mediante la correspondiente resolución anual del Gobierno Vasco por la que se aprueba el calendario laboral aplicable en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

No obstante, a efectos de determinación de los costes laborales asociados a la ejecución del contrato y de la facturación del servicio, se estará a lo dispuesto en el convenio colectivo aplicable al personal adscrito al contrato, incluyendo, en su caso, los regímenes retributivos específicos previstos para las horas prestadas en sábados, domingos y festivos.

La entidad adjudataria deberá registrar e identificar de forma diferenciada las horas efectivamente prestadas en días laborables ordinarios y las horas efectivamente prestadas en sábados, domingos y festivos, a efectos de control municipal, seguimiento del contrato, justificación de la prestación y facturación de los servicios.

Con fines operativos, el Departamento de Servicios Sociales hará llegar el calendario anual del servicio en el que se recojan tanto los días laborables como los festivos.

6.2. Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las

teknikoaren arabera ezarriko dira. Gehieneko prestazioa astean hogeita zortzi ordukoa izango da, salbu eta aplikatzekoa den udal araudiak edo udal gizarte zerbitzuek behar bezala arrazoitutako ebazpen batek beste araubide bat ahalbidetzen badu. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta, profesionalen irizpidearen arabera, beharrezkoa bada pertsona etxean jarraitzea erraztu edo ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edo ordeztzeko; betiere, modu arrazoituan eta arreta-plan indibidualari lotuta.

Ordu-zatiak 15 minututik beherakoak ez diren zatitan ezarriko dira, eta sarrera bakoitzeko zerbitzuaren gutxieneko iraupena 30 minutukoa izango da. Fakturatzeko ordu edo zati bakoitza benetako lan-denborari dagokiola ulertuko da.

6.3. Arreta-ordutegiak

Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua izango da, eta nagusiki 07:00etatik 21:00etara bitartean garatuko da, udal preskripzio teknikoaren eta pertsona erabiltzailearen premia indibidualizatuen arabera.

Salbuespenez eta modu mugatuan, zerbitzuaren ordutegia adierazitako ordutegi orokorretik kanpo zabaldu ahal izango da, baldin eta behar bezala baloratutako, arrazoitutako eta udal gizarte zerbitzuek baimendutako arrazoiengatik beharrezkoa bada, eta betiere zabaltze hori arreta-plan indibidualari edo dagokion udal ebazpenari lotuta badago.

Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrianak kontuan hartuta.

Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek

necesidades de las personas usuarias y de la prescripción técnica municipal correspondiente. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana, salvo que la normativa municipal aplicable o una resolución motivada de los servicios sociales municipales permita otro régimen. Este máximo podrá distribuirse con flexibilidad cuando, a criterio profesional, resulte necesario para complementar o sustituir cuidados que favorezcan o permitan la permanencia de la persona en el domicilio, siempre de forma motivada y vinculada al plan individual de atención.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

6.3.- Horarios de atención

El horario general del servicio será flexible y se desarrollará principalmente entre las 7:00 y las 21:00 horas, de acuerdo con la prescripción técnica municipal y las necesidades individualizadas de la persona usuaria.

Con carácter excepcional y limitado, podrá ampliarse el horario del servicio fuera de la franja general indicada cuando así resulte necesario por razones debidamente valoradas, motivadas y autorizadas por los servicios sociales municipales, y siempre que dicha ampliación quede vinculada al plan individual de atención o a la resolución municipal correspondiente.

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 entidad prestataria del servicio, establecerá los

ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

7. ANTOLAKETA

7.1.- Udalaren eskumen teknikoak

Gizarte Zerbitzuen Sailak, Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuaren arduradunaren bitartez, honako eskumen hauek izango ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:

Udalerrian dauden beharrianak antzematea.

Arautzea

Zerbitzua finantzatzeko dauden errekursoak kudeatzea

Oraindik ere zerbitzuaren onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea.

Zerbitzua eskuratzeko aurkeztu diren eskabideetan jasotako beharrianak diagnostikatzea eta baloratzea

Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak izendatzea.

Erabiltzaileari eskaini behar zaion arreta maila, zerbitzuaren intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta planifikatzea

Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia hartzea. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.

Erabiltzaileak egin behar duen ekarpen ekonomikoa zehaztea eta dagokion fakturazioa egitea.

Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios

7. ORGANIZACIÓN

7.1- Competencias técnicas del Ayuntamiento

El departamento de Servicios Sociales a través de la Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

Detectar las necesidades existentes en el término municipal.

Reglamentarlo.

Gestionar los recursos existentes para su financiación

Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio.

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.

Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de ayuda domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria, o a la persona que la represente, como a la empresa responsable del servicio.

Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente

Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.

Laguntzailea aldatzeko eskaera egitea, baldin eta udal teknikariek, zerbitzuak ondo funtziona dezan, horrela jardutea beharrezkotzat jotzen badute.

Erakunde esleipendunari honako dokumentazio hau esleitzea eta aditzera ematea:

Arreta Pertsonalizatuko Plana

Edozein aldaketa mota, zerbitzuaren estalduraren intentsitatea eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginak murrizteko edo handitzeko.

Eta zerbitzua eteteari, berrabiarazteari, uko egiteari eta baja emateari buruzko komunikazioa.

Enpresa esleipendunak zerbitzua orduka banatzeko aurkeztu duen planifikazioa onartzea edo atzera botatzea

Enpresak erabiltzaile bakoitzari buruz dituen barneko fitxak eskuratzeko aukera izatea

Eskumen hauetako bat ere ezin izango zaio eman, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Mutrikuko Udala ez den beste erakunde bati. Udala bere langileen bidez baliatuko da eskumen horietaz.

7.2. Esleipendunaren betebeharrak teknikoak

Enpresako langileei dagokienez.

Enpresa esleipendunak une oro izan beharko ditu zerbitzua behar bezala emateko behar adina langile kualifikatu, bai eta kontratuari atxikitako langileen absentzien, bertaratze-ezen, langileen gorabeheren edo ordezkapen-beharren % 100 estaltzeko ere, arrazoia edozein dela ere: oporrak, gaixotasun-bajak, istripuak, baimenak, aurreikusitako edo bat-bateko absentismo-egoerak eta kontratuari atxikitako langileei eragin diezaikeen beste edozein inguruabar. Kontratuaren indarraldian ezin izango da eten, murriztu edo bidegabe aldatu udal gizarte zerbitzuek preskribatutako zerbitzua, Gizarte Zerbitzuen arloak berariaz

Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio

Asignar y comunicar a la entidad adjudicataria la siguiente documentación:

Plan de Atención Personalizado

Cualquier tipo de modificaciones reducciones o ampliaciones en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en los servicios establecidos.

Y comunicación en cuanto a suspensión, reinicio, renuncia y baja del servicio.

Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.

Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

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.

7.2 Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para una correcta prestación del servicio, así como para cubrir el 100 % de las ausencias, faltas de asistencia, incidencias de personal o necesidades de sustitución que puedan producirse por cualquier motivo, incluyendo vacaciones, bajas por enfermedad, accidentes, permisos, situaciones de absentismo planificado o sobrevenido y cualesquiera otras circunstancias que afecten al personal adscrito al contrato. Durante la vigencia del contrato no podrá interrumpirse, reducirse ni alterarse injustificadamente la prestación del

hala erabakitzen duenean izan ezik. Horretarako, erakunde esleipendunak zerbitzuari atxikitako pertsona koordinatzaile bat izan beharko du, zerbitzuaren antolaketa operatiboaz, langileen kudeaketaz, ordezkapenen plangintzaz, estaldura azkarren aktibazioaz eta zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzeaz arduratuko dena.

Enpresak bere gain hartuko ditu langile horien mendetasun-harremanaren ondoriozko kostu guztiak. Harreman horrek ez du, inola ere,

administrazio- edo lan-loturarik izango Udalarekin, eta Udalak ez du enpresaren eta bertako langileen arteko harremanetatik eratorritako erantzukizunik izango.

Langileen subrogazioa.

Lizitazio honetan aurreikusten da gaur egun Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua emateari atxikita dauden langileak egotea; langile horiek, aplikatzekoa den lan-araudian, Gizarte Segurantzako araudian eta hitzarmen kolektiboan ezarritakoaren arabera, esleipendun suertatzen den erakundeak subrogatu beharko ditu, legez edo hitzarmenez ezarritako baldintzetan eta irismenarekin.

Erakunde esleipendunak subrogazioak ukitutako langileak bere gain hartu beharko ditu, langile bakoitzari aplikatu beharreko eskubideak, lan-baldintzak, antzinasuna, lanaldia, lanbide-kategoria, kontratu mota, ordainsariak, aitortutako itunak edo baldintzak eta gainerako lan-inguruabarrak osorik errespetatuz, indarreko araudiaren arabera mantendu behar diren baldintzetan inolako murrizketarik edo aldaketarik egin gabe.

Ondorio horietarako, PCAPen II. eranskin gisa jaso da subrogazioaren xede izan daitezkeen eta gaur egun zerbitzuari atxikita dauden langileen zerrenda, irteneko erakunde prestatzaileak emandako datu eta

servicio prescrito por los servicios sociales municipales, salvo cuando así lo acuerde expresamente el área de Servicios Sociales. A estos efectos, la entidad adjudicataria deberá contar con una persona coordinadora adscrita al servicio, responsable de la organización operativa, gestión del personal, planificación de sustituciones, activación de coberturas rápidas y garantía de continuidad del servicio.

La empresa, asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de

naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

Subrogación del personal.

En la presente licitación se prevé la existencia de personal actualmente adscrito a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que, de conformidad con lo establecido en la normativa laboral, de Seguridad Social y en el convenio colectivo que resulta de aplicación, deberá ser objeto de subrogación por la entidad que resulte adjudicataria, en los términos y con el alcance que vengan legal o convencionalmente establecidos.

La entidad adjudicataria quedará obligada a asumir al personal afectado por la subrogación, respetando íntegramente los derechos, condiciones laborales, antigüedad, jornada, categoría profesional, tipo de contrato, retribuciones, pactos o condiciones reconocidas y demás circunstancias laborales que resulten aplicables a cada persona trabajadora, sin que pueda producirse merma o alteración de las condiciones que deban mantenerse conforme a la normativa vigente.

A estos efectos, se ha incorporado como Anexo II al PCAP la relación del personal actualmente adscrito al servicio susceptible de subrogación, con indicación de los datos y condiciones laborales facilitados por la

lan-baldintzekin, lizitatzaleek kontratuaren ondoriozko lan-kostuak behar bezala baloratu ahal izan ditzaten. Erakunde esleipendunak II. eranskin horretan jasotako baldintzak errespetatu beharko ditu, aplikatzekoa den lan-araudiaren, hitzarmen kolektiboaren eta zerbitzuaren benetako ondorengotza gauzatzen den unean irteneko enpresak eman beharreko dokumentazioaren arabera egin beharreko eguneratze, egiaztapen edo erregularizazioei kalterik egin gabe.

Subrogazio-betebeharra nahitaezkoa izango da erakunde esleipendunarentzat, hori eragiten duten legezko edo hitzarmenezko aurrekontuak betetzen direnean. PCAPen II. eranskinean jasotako informazioak, berez, ez du esan nahi Udalak langile horiekin lan-harremanik aitortzen duenik, ezta haien aurrean lan-, soldata-, Gizarte Segurantzako edo beste edozein motatako erantzukizunik bere gain hartzen duenik ere. Lan-harremanetik eratorritako erantzukizuna irteneko enpresarena izango da subrogazioa benetan gauzatu arte, eta erakunde esleipendunarena, langileak aplikatzekoa den araudiaren arabera bere gain hartu behar dituen unetik aurrera.

Erakunde esleipendunak behar diren jarduketa guztiak egin beharko ditu zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzeko kontratuaren exekuzioa hasten den unetik, irteneko enpresarekin koordinatuz, hala badagokio, eskatutako lan-dokumentazioa jasotzeko eta subrogatu beharreko langileak benetan txertatzeko, enpresa-ondorengotzak pertsona erabiltzaileen arretan edo zerbitzuaren ohiko antolaketan eraginik izan ez dezan. Exijigarriak diren subrogazio-betebeharrak ez betetzeak lan-araudian eta kontratazio publikoaren araudian aurreikusitako ondorioak ekar ditzake, bai eta, hala badagokio, Administrazio Klausula Berezien Pleguan ezartzen diren penalitateak edo erantzukizunak ere.

entidad prestadora saliente que resulten necesarios para permitir a las licitadoras una adecuada valoración de los costes laborales derivados del contrato. La entidad adjudicataria deberá respetar las condiciones reflejadas en dicho Anexo II, sin perjuicio de las actualizaciones, comprobaciones o regularizaciones que procedan conforme a la normativa laboral, al convenio colectivo aplicable y a la documentación que deba facilitar la empresa saliente en el momento efectivo de la sucesión del servicio.

La obligación de subrogación tendrá carácter obligatorio para la entidad adjudicataria cuando concurren los presupuestos legales o convencionales que la determinen, sin que la información contenida en el Anexo II del PCAP suponga, por sí misma, reconocimiento por parte del Ayuntamiento de relación laboral alguna con dicho personal ni asunción de responsabilidad laboral, salarial, de Seguridad Social o de cualquier otra naturaleza frente al mismo. La responsabilidad derivada de la relación laboral corresponderá exclusivamente a la empresa saliente hasta la fecha efectiva de subrogación y a la entidad adjudicataria desde el momento en que deba asumir al personal conforme a la normativa aplicable.

La entidad adjudicataria deberá realizar cuantas actuaciones resulten necesarias para garantizar la continuidad del servicio desde el inicio de la ejecución contractual, coordinando con la empresa saliente, en su caso, la recepción de la documentación laboral exigible y la efectiva incorporación del personal subrogable, de forma que la sucesión empresarial no afecte a la atención de las personas usuarias ni a la organización ordinaria del servicio. El incumplimiento de las obligaciones de subrogación que resulten exigibles podrá dar lugar a las consecuencias previstas en la normativa laboral y de contratación pública, así como, en su caso, a las penalidades o responsabilidades que se establezcan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Langileak hautatzea:

Lizitatzailerak hautaketa plana aurkeztu beharko du, bere eskaintzan zerbitzua garatzeko behar diren langileen antolaketa deskribatu beharko du, eta berriak kontratatzeke eta daudenak ordezteke egingo dituen prozesuak zehaztu beharko ditu.

Erakundeko pertsona koordinatzaileak une oro jakinaren gainean eduki beharko du Udaleko pertsona tekniko arduraduna zerbitzuari atxikitako langileei buruzko edozein gorabeheraz, bereziki absentez, baje, oporrez, baimenez, bat-bateko gorabeheraz eta ordezkapen-beharrez. Komunikazio hori ahoz egin beharko da premiazko egoeretan, eta, nolana ere, idatziz jaso beharko da, gertatutako gorabeheraren, hartutako neurriaren eta aurreikusitako edo benetan aktibatutako estalduraren berri behar bezala jasota gertatzen.

Egungo legeriak ezarritakoa betez, enpresa kontratistaren profesional eta langileek prestakuntza eta titulu gaituak izango dituzte.

Entitate esleipendunak EAEko bi hizkuntza ofizialtako edozeinetan bermatu beharko du zerbitzuaren prestazioa

Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duen langileak prestatzeaz (prestakuntzak, sentsibilizazioak, protokoloak, e.a.).

Enpresa lizitatzailerak prestakuntza-planaren proposamen bat aurkeztu beharko du urtero, kontratuak irauten duen bitartean.

Udalarekiko harremanak:

Selección de personal:

La licitadora deberá presentar un plan de selección, describir en su oferta la organización del personal necesario para el desarrollo del servicio, especificar los procesos de contratación de personas nuevas y de sustitución de la existente.

La persona coordinadora de la entidad deberá mantener informada en todo momento a la persona técnica responsable del Ayuntamiento sobre cualquier incidencia relativa al personal adscrito al servicio, incluyendo ausencias, bajas, vacaciones, permisos, incidencias sobrevenidas y necesidades de sustitución. Dicha comunicación deberá realizarse verbalmente cuando la urgencia lo requiera y, en todo caso, por escrito, dejando constancia suficiente de la incidencia producida, de la medida adoptada y de la cobertura prevista o efectivamente activada.

En cumplimiento de lo establecido en la legislación actual, los profesionales y trabajadores de la empresa contratista dispondrán de la formación y titulación cualificada correspondiente a cada función.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.

La empresa contratista será la encargada de formar al personal que ha de prestar el servicio en el ámbito profesional y técnico (formaciones, sensibilizaciones, protocolos, etc.).

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de plan de formación anualmente durante la duración del contrato

Relaciones con el Ayuntamiento:

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ardura duen gizarte-langilearekiko harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du, zerbitzua ematen den orduetan eskuragarri egongo dena, honako hauek jakinarazteko: zerbitzu-hasierak, kasuak etxeko laguntzaileei esleitzea, bajak eta zerbitzuaren etendurak eta gorabeherak

Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean jakinarazi beharko zaio Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ardura duen gizarte-langileari, eta ez etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean konpontzeko ahalegina egingo, edo bien eta familiaren artean, udaleko gizarte-langileak horren berri izan gabe.

Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskubidea izango dute esleipendunari, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak emandako txosten arrazoitu baten bidez, langileen ordezkapena eskatzeko, baldin eta uste badu, eginkizunak behar bezalako profesionaltasunarekin ez betetzeagatik edo, azken batean, zerbitzuaren betebeharrak ez betetzeagatik langileak ordezkatu egin behar direla. Ordezkapena Gizarte Zerbitzuek zehaztutako epean egin beharko da.

Udalak ez du inolako erantzukizunik izango, soil-soilik esleipendunak izango du erantzukizuna, azken honek bere langileekiko izan ditzakeen betebeharrak bete ez eta hortik eratorri litzatekeenaren aurrean.

Kontratistaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunen etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua kalkulaturiko denboraren barnean.

Con el fin de facilitar las relaciones con la trabajadora social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al

personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la trabajadora social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio no tratando de resolverlo entre la auxiliar domiciliaria y la empresa, o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora social municipal.

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado y emitido por el Departamento de Servicios Sociales, deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.

Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo al Ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso

Correrá a cuenta de la persona contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

Langile guztiek behar bezala identifikatuta egon beharko dute, enpresak eta Udalak adostutako identifikazio-sistemaren bidez, etxeko lanak egiten diren bitartean.

Zerbitzuaren prestazioa honako langile hauen bitartez eskainiko da:

Zerbitzuaren pertsona tekniko koordinatzailea eta zuzeneko arduraduna, eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duena, kontratuari atxikita egon beharko da, urtean 500 orduko dedikazio estimatuarekin. Gutxieneko dedikazio hori nahitaez bideratuko da koordinazio, antolaketa operatibo, jarraipen, komunikazio, ikuskapen eta kontrol lan errealetara, eta ezingo da ordezkatu erabilgarritasun pasibo hutsarekin. Benetako dedikazio horri kalterik egin gabe, pertsona koordinatzaileak telefonoz lokalizagarri egon beharko du zerbitzua benetan ematen den orduetan, zuzenean edo formalki hura ordezkatzeko duen pertsonaren bidez, gorabeherak artatzeko, premiazko estaldurak aktibatze, ordezkapenak koordinatzeko eta, hala badagokio, hartutako neurriak Udalarik jakinarazteko gaitasun errealarekin. Pertsona koordinatzaileak harreman aldizkakoa eta zuzena izango du Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren pertsona tekniko arduradunarekin.

Era berean, zerbitzuaren izaera elebiduna, pertsona erabiltzaileekiko harreman zuzena eta udal gizarte zerbitzuekin beharrezkoa den koordinazioa kontuan hartuta, pertsona tekniko koordinatzaileak Euskararen C1 gaitasun-maila egiaztatu beharko du, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuaren arabera, edo titulazio baliokidea, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan komunikazio egokia bermatu ahal izateko.

Pertsona koordinatzaile horren gutxieneko eginkizunak honako hauek izango dira, zerbitzua behar bezala gauzatzeko beharrezkoak izan daitezkeen gainerako

Todas las personas trabajadoras deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que se acuerde entre la empresa y el Ayuntamiento, durante la realización de las tareas en el domicilio.

La prestación del servicio se llevará a cabo a través del siguiente personal:

.- Persona técnica coordinadora y responsable directa del servicio, con cualificación suficiente para desarrollar esta función, que deberá estar adscrita al contrato con una dedicación estimada de 500 horas anuales. Esta dedicación mínima se destinará necesariamente a tareas reales de coordinación, organización operativa, seguimiento, comunicación, supervisión y control del servicio, y no podrá entenderse sustituida por una mera disponibilidad pasiva. Sin perjuicio de dicha dedicación efectiva, la persona coordinadora deberá permanecer localizable telefónicamente durante las horas de prestación efectiva del servicio, directamente o a través de la persona que formalmente la sustituya, con capacidad real para atender incidencias, activar coberturas urgentes, coordinar sustituciones y comunicar al Ayuntamiento las medidas adoptadas cuando proceda. La persona coordinadora mantendrá contacto periódico y directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Asimismo, atendida la naturaleza bilingüe del servicio, la relación directa con las personas usuarias y la necesaria coordinación con los servicios sociales municipales, la persona técnica coordinadora deberá acreditar un nivel de competencia en euskera C1 del Marco Común Europeo de Referencia, o titulación equivalente, que permita garantizar una comunicación adecuada en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Serán funciones mínimas de esta persona coordinadora, sin perjuicio de aquellas otras que resulten necesarias para la correcta

eginkizunei kalterik egin gabe:

Erakunde esleipendunaren eta udal gizarte zerbitzuen arteko ohiko solaskide gisa jardutea, udal teknikarien eskaerak, jarraibideak, komunikazioak eta proposamenak jasoz, horiek modu ordenatuan zerbitzuari atxikitako langileei helaraziz eta behar bezala betetzen direla bermatuz.

Etkez etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea, udal preskripzioen, arreta-plan indibidualen, esleitutako zerbitzu-intentsitatearen, arreta-modalitatearen eta pertsona erabiltzaile bakoitzaren premia espezifikoaren arabera.

Zerbitzuari atxikitako langileen ordezkapenak planifikatzea, kudeatzea eta dokumentatzea, bai aurreikusitako absentismo-kasuetan, bai bat-bateko absentismo-kasuetan, udal gizarte zerbitzuek preskribatutako baldintzetan zerbitzuaren jarraitutasuna mantentzea ahalbidetuko duen erantzun arina bermatuz.

Aurreikusi gabeko absentismo-kasuetan, hala nola bat-bateko gaixotasunetan, istripuetan, premiazko baimenetan edo bestelako gorabeheretan, pertsona koordinatzaileak ordezkapen azkarreko sistema aktibatu beharko du, zerbitzua ahalik eta epe laburrenean estaltzeko eta pertsona erabiltzaileei preskribatutako arreta etetea, murriztea edo bidegabe aldatzea saihesteko.

Aurreikusitako absentsien kasuan, bereziki oporretan, programatutako baimenetan edo antzeko egoeretan, erakunde esleipendunak aldeaz aurreko komunikazio- eta erantzun-sistema ezarri beharko du: ordezkapena behar besteko aurrerapenez antolatuko da, Udaleko pertsona tekniko arduradunari jakinaraziko zaio eta, hala badagokio, pertsona erabiltzaileari edo haren ordezkariari, zerbitzua jarraitutasunez, kalitatez eta preskribatutako premietara egokituta emango dela bermatzeko.

Kontratuari atxikitako langileen absentsien %

ejecución del servicio, las siguientes:

Actuar como interlocutora ordinaria entre la entidad adjudicataria y los servicios sociales municipales, recibiendo las solicitudes, instrucciones, comunicaciones y propuestas del personal técnico municipal, trasladándolas de forma ordenada al personal adscrito al servicio y asegurando su correcta ejecución.

Organizar y coordinar los horarios de las personas auxiliares domiciliarias conforme a las prescripciones municipales, los planes individuales de atención, la intensidad del servicio asignada, la modalidad de atención y las necesidades específicas de cada persona usuaria.

Planificar, gestionar y documentar las sustituciones del personal adscrito al servicio, tanto en los supuestos de absentismo planificado como en los de absentismo sobrevenido, garantizando una respuesta ágil que permita mantener la continuidad del servicio en las condiciones prescritas por los servicios sociales municipales.

En los casos de absentismo no planificado, tales como enfermedad sobrevenida, accidente, permiso urgente u otras incidencias, la persona coordinadora deberá activar un sistema de sustitución rápida que permita cubrir el servicio en el menor plazo posible y evitar la interrupción, reducción o alteración injustificada de la atención prescrita a las personas usuarias.

En los supuestos de absentismo planificado, especialmente vacaciones, permisos programados u otras situaciones análogas, la entidad adjudicataria deberá establecer un sistema previo de comunicación y respuesta, organizando la sustitución con antelación suficiente, comunicándola a la persona técnica municipal responsable y, cuando proceda, a la persona usuaria o a quien la represente, de forma que se garantice la prestación del servicio en condiciones de continuidad, calidad y adecuación a las necesidades prescritas.

100eko estaldura koordinatzea, horretarako beharrezkoak diren barne-ordezkapeneko mekanismoak aktibatuz eta lehentasuna emanez arreta pertsonaleko zerbitzuei, laguntza-intentsitate handiagoa edo kalteberatasun berezia duten pertsonentzako zerbitzuei eta ematen ez badira pertsona erabiltzailearen segurtasuna, higieña, elikadura, mugikortasuna edo etxean jarraitzeko aukera arriskuan jar dezaketen zerbitzuei.

Zerbitzua benetan ematen den orduetan telefonoz lokalizagarri egotea, edo formalki hura ordezkatzen duen pertsonaren lokalizazioa bermatzea, gorabeherak artatzeko, berehalako antolaketa-erabakiak hartzeko, ordezkapenak koordinatzeko eta, hala badagokio, hartutako neurriak Udalari jakinarazteko gaitasun errealarekin.

Programatutako zerbitzuak benetan betetzen direla gainbegiratzea, udal gizarte zerbitzuek preskribatutako egun, ordutegi, iraupen, modalitate eta edukietan ematen direla egiaztatuz, eta gerta daitezkeen gorabeherak, aldaketak edo desbideratzeak jasota utziz.

Zerbitzuen atxikipen zehatza, udal-teknikarien jarraibideen arabera (zuzeneko arretako pertsonen profila, ordutegiak, zereginak).

Erakunde esleipendunak bermatu beharko du pertsona koordinatzailea, edo hura formalki ordezkatzen duen pertsona, telefonoz lokalizagarri eta operatibo egotea zerbitzua benetan ematen den orduetan, gorabeherak artatzeko, ordezkapenak koordinatzeko eta zerbitzuari lotutako premiazko egoerei erantzuteko aukera emango duten protokolo eta komunikazio-bitartekoen bidez. Lokalizazio horrek ez du esan nahi etengabeko presentzia fisikoa eskatzen denik, baizik eta Udalak ezarritako baldintzetan koordinatzeko, jarraipena egiteko eta erantzuteko gaitasun eraginkorra

Coordinar la cobertura del 100 % de las ausencias del personal adscrito al contrato, activando los mecanismos internos de sustitución necesarios y priorizando los servicios de atención personal, los servicios dirigidos a personas con mayor intensidad de apoyo o especial vulnerabilidad y aquellos cuya falta de prestación pueda comprometer la seguridad, higiene, alimentación, movilidad o permanencia en el domicilio de la persona usuaria.

Mantenerse localizable telefónicamente durante las horas de prestación efectiva del servicio, o garantizar la localización de la persona que formalmente la sustituya, con capacidad real para atender incidencias, adoptar decisiones organizativas inmediatas, coordinar sustituciones y comunicar las medidas adoptadas al Ayuntamiento cuando proceda.

Supervisar el cumplimiento efectivo de los servicios programados, verificando que se prestan en los días, horarios, duración, modalidad y contenido prescritos por los servicios sociales municipales, y dejando constancia de las incidencias, modificaciones o desviaciones que pudieran producirse.

Adscripción concreta de los servicios de acuerdo a las directrices del personal técnico municipal (perfil de las personas de atención directa, horarios, tareas).

La entidad adjudicataria deberá garantizar que la persona coordinadora, o la persona que formalmente la sustituya, esté localizable telefónicamente y operativa durante las horas de prestación efectiva del servicio, mediante protocolos y medios de comunicación que permitan atender incidencias, coordinar sustituciones y dar respuesta a situaciones urgentes vinculadas al servicio. Esta disponibilidad no implicará presencia física permanente, sino capacidad efectiva de coordinación, seguimiento y respuesta en los términos establecidos por el Ayuntamiento.

La obligación de garantizar la cobertura del

izatea.

Kontratuari atxikitako langileen absentzien % 100eko estaldura bermatzeko betebeharra, bai eta pertsona koordinatzailearen benetako erabilgarritasuna ere zerbitzua ematen den orduetan, zerbitzuaren antolaketa-betebehar funtsezkotzat eta exekuzio-baldintza berezizat hartuko da, pertsona erabiltzaileei arreta jarraitua, kalitatezkoa eta egokia bermatzeari lotuta. Betebehar hori ez betetzeak Administrazio Klausula Berezien Pleguan ezartzen diren penaltateak ezartzea ekar dezake, berehalako neurri zuzentzaileak hartzeko, ukitutako langilea ordezkatzeko eta, hala badagokio, kontratazio publikoaren araudian aurreikusitako gainerako ondorioak aplikatzeko aukerari kalterik egin gabe.

Udalaren kontrolerako, erakunde esleipendunak dokumentatuta utzi beharko ditu gertatutako absentziak, horien berri noiz izan zuen, hartutako estaldura-neurria, ordezkapena egin zuen pertsona eta, hala badagokio, zerbitzua zenbat denboraz egon zitekeen eraginda. Informazio hori udal gizarte zerbitzuen eskura jarri beharko da eskatzen denean, eta, nolana ere, dagozkion parte, erregistro edo jarraipen-txostenetan sartu beharko da.

Aurrez preskribatutako edo programatutako zerbitzuei eragiten dien aurreikusi gabeko absentzia gertatuz gero, erakunde esleipendunak berehala aktibatu beharko du ordezkapen-protokoloa, gorabehera Udaleko pertsona tekniko arduradunari jakinarazi eta zerbitzuaren estaldura ahalik eta epe laburrenean antolatu, lehentasuna emanez arreta pertsonaleko zerbitzuei, laguntza-intentsitate handiagoa edo kalteberatasun berezia duten pertsonentzako zerbitzuei eta ematen ez badira pertsona erabiltzailearen segurtasuna, higieena, elikadura, mugikortasuna edo etxean jarraitzeko aukera arriskuan jar dezaketen zerbitzuei.

Aurreikusitako absentzien kasuan, bereziki oporretan, programatutako baimenetan edo aurreikus daitezkeen bestelako egoeretan,

100 % de las ausencias del personal adscrito, así como la disponibilidad efectiva de la persona coordinadora durante las horas de prestación del servicio, tendrá la consideración de obligación esencial de organización del servicio y de condición especial de ejecución vinculada a la garantía de continuidad, calidad y correcta atención a las personas usuarias. Su incumplimiento podrá dar lugar a la imposición de las penalidades que se establezcan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio de la exigencia inmediata de adopción de medidas correctoras, de la sustitución del personal afectado y, en su caso, de las demás consecuencias previstas en la normativa de contratación pública.

A efectos de control municipal, la entidad adjudicataria deberá dejar constancia documentada de las ausencias producidas, de la hora en que fueron conocidas, de la medida de cobertura adoptada, de la persona que realizó la sustitución y, en su caso, del tiempo durante el cual el servicio hubiera podido verse afectado. Esta información deberá ponerse a disposición de los servicios sociales municipales cuando sea requerida y, en todo caso, incorporarse a los partes, registros o informes de seguimiento que procedan.

En caso de ausencia no planificada que afecte a servicios ya prescritos o programados, la entidad adjudicataria deberá activar de forma inmediata el protocolo de sustitución, comunicar la incidencia a la persona técnica municipal responsable y organizar la cobertura del servicio en el menor plazo posible, priorizando los servicios de atención personal, los servicios dirigidos a personas con mayor intensidad de apoyo o situación de especial vulnerabilidad y aquellos cuya falta de prestación pueda comprometer la seguridad, higiene, alimentación, movilidad o permanencia en el domicilio de la persona usuaria.

En los supuestos de ausencias planificadas, especialmente vacaciones, permisos

erakunde esleipendunak behar besteko aurrerapenez aurreikusi beharko du zerbitzuaren estaldura, Udalari ordezkapenen plangintza jakinarazi beharko dio hala eskatzen zaionean, eta bermatu beharko du ordezkoko pertsonak kasuari, preskribatutako zereginei, ordutegiei, arreta-jarraibideei eta gorabehera garrantzitsuei buruzko informazio nahikoa duela, zerbitzuaren kalitateari eta jarraitutasunari eragin diezaioketen bat-bateko aldaketak saihestuz.

- Etxez etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emanez eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharko diren jarraibideak ezarri.

Etxeko laguntzaileak koordinatzea, laguntzea eta gainbegiratzea, behar duten guztietan: egunero, astero eta/edo hilero.

Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa gainbegiratzea.

Udaleko teknikariek eskatzen dituzten txosten guztiak egitea, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak zehazten dituen txosten-ereduak betez.

Lortutako informazio guzti jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.

Etengabeko prestakuntzako prozesua planifikatzea eta diseinatzea.

Urte hasieran urtean zehar egin beharreko prestakuntza-proposamenak aurkeztea.

Deitzen zaion bileretan parte hartzea eta laguntzea.

Etengabeko ebaluazioko prozesuak antolatzea. Etxeetan zerbitzua ematen duten langileekin eta udaleko teknikariek bilerak

programados u otras situaciones previsibles, la entidad adjudicataria deberá prever con antelación suficiente la cobertura del servicio, comunicar al Ayuntamiento la planificación de sustituciones cuando así se solicite y garantizar que la persona sustituta dispone de la información necesaria sobre el caso, tareas prescritas, horarios, pautas de atención e incidencias relevantes, evitando cambios improvisados que puedan afectar a la calidad y continuidad de la prestación.

Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado.

Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias. siempre que lo necesiten: a diario, semanal, y/ o mensualmente.

Supervisar en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.

Realizar cuantos informes se soliciten desde el personal técnico municipal, cumplimentando aquellos modelos de informes que se determinen desde el Departamento de Servicios Sociales.

Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.

Planificar y diseñar el proceso de formación continua.

Presentar a principios de año las propuestas de formación a realizar durante el año.

Participar y colaborar en aquellas reuniones a las que se le convoque.

Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los

egitea

domicilios y con el personal técnico municipal

Etkez etxeko laguntzaileek unean-unean indarrean dagoen legeriak eskatzen duen akreditazio profesionala eduki beharko dute (profesionaltasun-ziurtagiria, etkez etxeko asistentzia-ikastaroak...).

Los/las auxiliares domiciliarias deberán de estar en disposición de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento (certificado de profesionalidad, cursos de asistencia domiciliaria,...)

Etkez etxeko laguntzaileen eginkizunak hauek izango dira:

Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:

Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta zereginak egitea eta bertan ezarritako helburuak betetzen ahalegintzea.

Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.

Arduradunari zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea.

Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.

Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.

Colaborar con la persona responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.

Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz betetzea, eta zerbitzua ematea zailtzen edo eragozten duen edozein gorabehera enpresako arduradunei jakinaraztea.

Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.

Proposatzen den prestakuntza eta gainbegiratze planean parte hartzea.

Participar en el plan de formación, y supervisión que se plantea

Adingabeei arreta ematen dieten edo adingabeekin ohiko harremana dakarten eginkizunak betetzen dituzten etkez etxeko laguntzaileei dagokienez, prestazioa hasi aurretik eta kontratua gauzatzen den bitartean, berriro behar denean, egiaztatu beharko da Sexu Delitugileen eta Gizakien Salerosketaren Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa dutela, adingabeekin ohiko harremana dakarten lanbide, ogibide eta jardueretarako indarrean dagoen araudiak eskatzen dituen baldintzetan.

En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores o desarrolle funciones que impliquen contacto habitual con personas menores de edad, deberá acreditarse, con carácter previo al inicio de la prestación y durante toda la ejecución del contrato cuando proceda su renovación, la certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos, en los términos exigidos por la normativa vigente para las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores.

Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxekoa), enpresak ahaleginak egingo ditu bi laguntza horiek etxeko laguntzaile berak egin ditzan

Ekipamendua, materiala eta euskarri teknikoak:

Erakunde esleipendunak pertsona erabiltzaileekin, haien familiekin eta udal gizarte zerbitzuekin harreman, koordinazio eta arreta sistema egonkorra eta irisgarria bermatu beharko du. Horretarako, Mutrikuko udalerrian aldizkako eta behar besteko erabilgarritasuna ziurtatu beharko du, gutxienez astean behin, presentzia fisikoaren bidez edo, Udalak aldeaz aurretik ontzat emanda, zerbitzuari lotutako koordinazio-, jarraipen-, informazio- eta arreta-eginkizunak benetan betetzea ahalbidetzen duen arreta-sistemaren bidez. Nolanahi ere, gaitutako sistemak irisgarria izan beharko du pertsona erabiltzaileentzat, aplikatzekoa den araudiak eskatzen dituen baldintzetan.

Larrialdi/emergentzia egoeretarako material teknikoa.

Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programa egoki garatzea bermatuko dutenak.

Kontrolerako eta komunikaziorako baliabide teknikoak. Telefono finkoak eta mugikorak, faxak, posta elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko dutenak

Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzurako egokiak diren jantziak eta oinetakoak.

Erakunde esleipendunak kontratuari atxikitako langileei eman beharko dizkie zerbitzua modu seguruan emateko beharrezkoak diren arropa, oinetakoak, norbera babesteko ekipamenduak, produktuak eta baliabide materialak, etxebizitzetan egin beharreko zereginen izaera eta horiei lotutako arriskuak kontuan hartuta; besteak beste, pertsonen mobilizazio eta transferentziei, zamak

En los servicios de atención mixta (apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por el o la misma auxiliar domiciliaria/o.

En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:

La entidad adjudicataria deberá garantizar un sistema estable y accesible de contacto, coordinación y atención con las personas usuarias, sus familias y los servicios sociales municipales. A tal efecto, deberá asegurar una disponibilidad periódica y suficiente en el municipio de Mutriku, al menos una vez por semana, mediante presencia física o mediante el sistema de atención que, previa conformidad municipal, permita cumplir de forma efectiva las funciones de coordinación, seguimiento, información y atención vinculadas al servicio. En todo caso, el sistema habilitado deberá ser accesible para las personas usuarias en los términos exigidos por la normativa aplicable.

- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia

Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.

Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio

Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar

La entidad adjudicataria deberá proporcionar al personal adscrito al contrato la ropa, calzado, equipos de protección individual, productos y medios materiales necesarios para la prestación segura del servicio, atendiendo a la naturaleza de las tareas a realizar en los domicilios y a los riesgos asociados, entre otros, a movilizaciones y transferencias de personas, manipulación de cargas, uso de productos de limpieza,

manipulatzeari, garbiketa-produktuak erabiltzeari, joan-etorriei, arrisku biologikoei, ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak. Baliabide horiek erabilera-egoera egokian mantendu eta behar denean berritu beharko dira kontratua gauzatzen den denbora osoan.

Erakunde esleipenduna arduratuko da lan-arriskuen prebentzioa zerbitzuaren antolaketan integratzeaz, etxez etxeko laguntzari lotutako lanpostuen arriskuen ebaluazioa egiteaz edo eguneratzeaz, prebentzio-jarduera planifikatzeaz, langileei etxebizitza partikularretan egiten den lanaren arrisku espezifikoiei buruzko informazioa eta prestakuntza emateaz, eta jarduketa-jarraibide edo -protokoloak ezartzeaz larrialdi-egoeretarako, arrisku larri eta berehalakoetarako, istripuetarako, agente biologikoekiko esposiziorako, zamak manipulatzeko eta produktuak nahiz ekipamenduak modu seguruan erabiltzeko.

Halaber, erakunde esleipendunaren erantzukizuna izango da lan-arriskuen prebentzioa zerbitzuaren antolaketan txertatzea; etxez etxeko laguntzari lotutako lanpostuen arriskuen ebaluazioa egitea edo eguneratzea; prebentzio-jarduera planifikatzea; langileei etxebizitza partikularretan egiten den lanaren arrisku espezifikoiei buruzko informazioa eta prestakuntza ematea; eta jarduketa-jarraibideak edo protokoloak ezartzea larrialdi-egoeretarako, arrisku larri eta berehalakoetarako, istripuetarako, agente biologikoekiko esposiziorako, zamak manipulatzeko eta produktuak nahiz ekipamenduak modu seguruan erabiltzeko.

Etxez etxeko laguntza ematen duen enpresak honako dokumentu eta euskarri hauek izan behar ditu, eta sailak horiek eskuratzeko eskubidea izango du une oro:

desplazamientos, riesgos biológicos, ergonómicos y psicosociales. Dichos medios deberán mantenerse en adecuado estado de uso y reposición durante toda la ejecución del contrato.

La entidad adjudicataria será responsable de integrar la prevención de riesgos laborales en la organización del servicio, realizar o actualizar la evaluación de riesgos de los puestos vinculados a la ayuda domiciliaria, planificar la actividad preventiva, informar y formar al personal sobre los riesgos específicos del trabajo en domicilios particulares y establecer instrucciones o protocolos de actuación para situaciones de emergencia, riesgo grave e inminente, accidentes, exposición a agentes biológicos, manipulación de cargas y utilización segura de productos y equipos.

Asimismo, en situaciones de epidemia, pandemia, brotes u otras circunstancias sanitarias relevantes, la entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas e instrucciones que establezcan las autoridades sanitarias o preventivas competentes, incluyendo, cuando proceda, medidas higiénico-sanitarias, uso de equipos de protección individual, protocolos de actuación, información al personal y medidas de seguimiento y control necesarias para garantizar la seguridad de las personas usuarias y del personal que presta el servicio.

La entidad prestataria de la ayuda a domicilio debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a.- Fitxategi bat, non, banaka, etxez etxeko laguntza zerbitzua jasotzen duten erabiltzaile guztien datu administratiboak eta teknikoak jasoko diren.

Identifikazioa

Espediente zenbakia

Eskabidearen data

Zerbitzua eskaintzen hasi deneko eguna

Zerbitzuaren maiztasuna

Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren baitan jasota dauden zereginak

Zerbitzua eskaintzerakoan izan diren aldaketak.

Zerbitzua eskaintzerakoan izan diren gorabeherak

Erabiltzailearen egoeran izan diren aldaketak

Kasuaz arduratzen diren udal arduradunei emandako azalpenak

Zerbitzuaren bukaera data

b- Iradokizun liburua

c- Erreklamazio liburua

d- Euskarri dokumentalak, barne informazioa helarazteko (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, e.a.), azalpen txostenak egiteko eta Udalarekin komunikatzeko erabiliko direnak

e- Jardunbide egokiaren eskuliburu bat, arreta zuzeneko ereduak, etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatuko dituen. Eskuliburu hori eguneratuta egongo da kontratuak irauten duen denbora guztian, eta langile berriak hartzeko gainerako planarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioaren atal izango da.

Zerbitzua emateari dagokionez

Un fichero, donde se registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria

Identificación.

Número de expediente.

Fecha de solicitud.

Fecha de inicio de la prestación del servicio.

Modalidad del servicio.

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 de la persona usuaria.

Comunicaciones realizadas los/las responsables municipales del caso.

Fecha finalización de la prestación.

b- Un libro de sugerencias.

c- Un libro de reclamaciones..

d- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con el Ayuntamiento.

e- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria, que se mantendrá actualizado durante todo el tiempo que dure el contrato, y será parte de la documentación a presentar junto con el resto del Plan de Admisión a las nuevas incorporaciones de trabajadoras/es.

En relación a la prestación del servicio:

Derrigorrezkoa izango da ondorengo irizpideak betetzea:

.Hurbiltasuna: Etxez etxeko laguntzaileari zerbitzua esleitzeko, kontuan izango da etxe bakoitzera egin beharreko joan-etorriak ahalik eta motzenak izan daitezela. Kontratistaren kontura izango da langileek onuradunen etxeetara heltzeko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez dira sartzen udal-zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturako denboran.

Txandakatzea: Udaleko langile teknikoek emandako irizpenetan ageri diren salbuespenezko egoerak gorabehera, erakunde esleipendunak ahalegina egingo du erabiltzaileak artatzeko eskaintzen den zerbitzua (langileak, ordutegiak, egunak...) ez aldatzeko, familiaren intimitatean desorientaziorik eta nahasterik egon ez dadin.

Erakundeak langilea aldatzea komeni dela uste badu, berariaz jakinarazi beharko die, proposamena arrazoituz, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariei, eta azken horrek azken erabakia hartuko du.

Konfidentzialtasuna eta datuen babesa: Erakunde esleipendunak beharrezko neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, zerbitzua ematearen ondorioz eskuratzen duen informazioaren konfidentzialtasuna, osotasuna, eskuragarritasuna eta segurtasuna bermatzeko, bai eta pertsona erabiltzaileen intimitatea babesteko ere. Kontratuaren garapenak Mutrikuko Udalaren kontura datu pertsonaletara sartzea edo datu horiek tratatzea dakarrenean, erakunde esleipendunak tratamenduaren eragile izaera izango du, eta datu horiek soilik tratatu ahal izango ditu Udalaren jarraibide dokumentatuen arabera, kontratua gauzatzeari hertsiki lotutako helburuetarako eta horretarako ezinbestekoa den denboran.

Esleipendunak bermatu beharko du informaziora sartzeko baimena duen langile

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios

.Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible. Correrá por cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

Rotación: Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria evitará que se produzcan cambios en la atención de las personas usuarias (personal, horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.

Confidencialidad y protección de datos: La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información a la que tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio, así como la intimidad de las personas usuarias. Cuando el desarrollo del contrato implique el acceso o tratamiento de datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Mutriku, la entidad adjudicataria tendrá la condición de encargada del tratamiento y únicamente podrá tratar dichos datos conforme a las instrucciones documentadas del Ayuntamiento, para las finalidades estrictamente vinculadas a la ejecución del contrato y durante el tiempo indispensable para ello.

La adjudicataria deberá garantizar que todo el

orok konfidentziasun-betebeharra bere gain hartu duela; ezingo dizkie datuak hirugarrenei jakinarazi, ez eta bere helburu propioetarako erabili ere; ezingo du datuen tratamendurik azpikontratatu Udalaren alde aurreko baimenik gabe; eta tratatutako informazio motari egokitutako segurtasun-neurriak aplikatu beharko ditu. Kontratua amaitzean, edo Udalak hala adierazten duenean, datu pertsonalak eta horiek jasotzen dituzten euskarriak itzuli edo ezabatu beharko ditu, legeko kontserbazio-betebeharrik badago izan ezik, eta jarduketa horren dokumentu bidezko jasota uztea bermatu beharko du.

Intimitatea: Etxez etxeko laguntzaileak edo enpresa esleipendunaren gainerako langile edo profesionalak ezingo dira, inondik inora, erabiltzailearen etxebizitzan sartu, etxeko jabea bertan ez baldin badago.

Salbuespenezko kasuetan, Gizarte Zerbitzuek berriaz hala aginduta eta titularraren berriazko baimenarekin, langilea etxean ez dagoenean sartu ahal izango da.

Egokitasuna: Laguntzailea izendatuko den unean, erabiltzailearen eta laguntzailearen artean familia-loturarik ez dagoela egiaztatuko da.

7.3. Zerbitzua eskaintzen hastea

Alta bat jakinarazi ondoren, enpresa esleipendunak 5 egun balioduneko epean jarri beharko du zerbitzua abian. Premiazko kasuetan, 24 orduko epean ekin beharko zaio zerbitzuari.

Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikariak zerbitzua eskaintzeko altari buruzko eskaera helaraziko dio enpresa esleipenduna koordinatzeaz arduratzen den pertsonari.

personal autorizado para acceder a la información haya asumido un deber de confidencialidad, no podrá comunicar datos a terceros ni utilizarlos para fines propios, no podrá subcontratar tratamientos de datos sin autorización previa del Ayuntamiento y deberá aplicar las medidas de seguridad adecuadas al tipo de información tratada. A la finalización del contrato, o cuando así lo indique el Ayuntamiento, deberá devolver o suprimir los datos personales y soportes que los contengan, salvo obligación legal de conservación, dejando constancia documental de dicha actuación.

Intimidad: En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se permitirá el acceso del/ de la trabajadora cuando la persona usuaria no se encuentre en el domicilio.

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

7.3 Inicio del servicio

La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a dar comienzo al servicio en 5 días hábiles desde la recepción de orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas

La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicataria, recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Dpto. de Servicios Sociales

Eskaera horretan erabiltzailearen ezaugarriak zehaztuko dira (lanak, ordutegiak, ohiturak, ...) Halaber, eskainiko den zerbitzua Arreta Pertsonalizatuko Planean (PAP) zehaztuko da.

Emandako datuak eta alta agindua kontuan izanik (alta, aldi baterako baja, behin betiko baja edo zerbitzua berrabiaraztea), beharrezkoak diren jarduerak egingo dira, eta zerbitzua laguntzailerik egokienari izendatuko zaio.

7.4 Zerbitzuaren jarraipena:

Zerbitzuaren jarraipena egiteko etengabea izango da Gizarte Ongizate Sailaren eta enpresa esleipendunaren arteko komunikazioa.

Zerbitzua eskaintzean sortuko diren gorabehera guztiak Sailari jakinaraziko zaizkio zuzenean, eta ez da gorabehera hori etxetz etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bi horien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, arestian aipatutako zerbitzuaren arduradun den Gizarte Langileari horren berri eman gabe.

Eskaintzen den zerbitzuan aldaketaren bat eragiten duten gorabeherak gertatu eta ondorengo lehenengo 12 lanorduetan aditzera emango dira; eta, duten larritasuna edo eragina tarteko, zerbitzuaren eskaintza eralda dezaketen gorabeherak berehala aditzera emango dira.

Mutrikuko Udalak ez ditu bere gain hartuko intentsitateari eta/edo zerbitzu motari eragiten dieten aldaketak, aldez aurretik baimendu ez badira.

Hilabeteko epean, gutxi gorabehera, Arreta Pertsonalizatuko Plana ebaluatuko da eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzearen nolakoa izango den ikusiko da; horren arabera, laguntzaileak bertan jarraitzea edo aldatzea baloratuko da.

En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos... etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan de Atención Personalizado (PAP).

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 más adecuada.

7.4 Seguimiento del servicio:

Para el seguimiento del servicio será continua la comunicación entre el Dpto. de Servicios sociales y la empresa adjudicataria.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la persona responsable del Departamento de Servicios Sociales, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia,

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

El Ayuntamiento de Mutriku no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizados.

En el plazo aproximado de un mes se evaluará el PAP y la adaptación entre la persona usuaria y la auxiliar valorándose en su caso la continuidad o el cambio de la auxiliar.

Era berean, Arreta Pertsonalizatuko Planaren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralak etengabe harremanetan egongo dira bertako laguntzaileekin zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako, protokolo bat egongo da, eta komunikazioa bermatuko duten sistemak ezarrita egongo dira.

Erakunde esleipenduna erabiltzaileei eskainiko zaien arreta-zerbitzuan ahalik eta aldaketa gutxien egiten saiatuko da (orduak, egunak,...). erabiltzaileak nahastu ez daitezzen eta familiaren intimitatean gorabeherarik gerta ez dadin. Esleipendunak zerbitzuaren prestazioan aldaketaren bat egitea komeni dela uste badu, hori berehala aditzera eman beharko du, eta proposamena arrazoitu egin beharko dio Ongizate Sailari. Azken erabakia Sailak hartuko du.

7.5 Jarduera protokoloak

7.5.1.- Erakunde esleipendunak sistemaren bat izan beharko du zerbitzuak eskaintzen diren bitartean sor daitezkeen larrialdi egoerak artatu ahal izateko.

Barnekoa. Etxeko laguntzailea enpresaren arduradunekin etengabe harremanetan egongo da, zerbitzua eskaintzen den denbora guztian: 7:00-22:00.

Kanpokoak: Udalaren Gizarte Zerbitzuekin 8:00etatik 14:00etara.

Asimismo, se evaluará los objetivos y las acciones del PAP y en función de los logros se mantendrán o se readaptarán.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria 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 entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al Departamento de servicios Sociales, quien decidirá en última instancia.

7.5 Protocolos de Actuación

7.5.1.- La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

Interno. Comunicación de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7:00-22:00 horas.

Externo. Con los servicios sociales municipales de 8:00 horas 14:00 horas los días laborables.

Zerbitzua eskaintzen den bitartean salbuespenezko egoerak eta bestelako egoera larriak gerta daitezke, berehalako esku hartzea eskatuko dutenak. Horregatik, egoera bakoitzari egokitutako jarduera-protokoloak jarri beharko dira martxan:

Laguntzailea bajan egotea.

Laguntzailea bat-batean lanera ez joatea.

Erabiltzailearen larrialdi medikua.

Erabiltzailea etxean ez egotea (ospitalean, ahaztu,..)

Etxeko indarkeria eta indarkeria matxista egoeretan.

Jazarpen egoeretan, eta bereziki, sexu jazarpenekoak.

Babesgabetasun edo arrisku egoerak susmoa dagoenean.

Erorketak.

Onuraduna eta langileen arteko gatazka.

Heriotza.

Bestelako egoerak.

Zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanaz gero.

7.5.2.- Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabiltzeari dagokionez, enpresak, etxean, pertsonaren zerbitzura dauden laguntza produktuak (etxeko produktuak, enpresarenak berarenak, erakunde publikoek emandako produktuak) erabiltzen direla ziurtatuko du, familiari horiek erabiltzen lagunduko dio, eta laguntza horien egoerari eta egokierari buruz antzematen dituen gorabeheren berri emango du.

Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que se tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación:

Ante una baja de la auxiliar.

Ante la ausencia de la auxiliar al lugar de trabajo.

Urgencia médica de la persona usuaria.

Ausencia de la persona usuaria de su domicilio.(ingreso hospitalaria, olvido)

Ante situaciones de violencia doméstica y violencia machista.

Ante situaciones de acoso, y en especial, de acoso sexista.

Ante situaciones de riesgo o sospecha de desprotección.

Caídas,

Conflictos entre la persona usuaria y la trabajadora.

Fallecimiento.

Otras situaciones.

La entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

7.5.2.- En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, de la propia empresa como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de las mismas y de su adecuación.

Informazio hau zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, gizarte zerbitzuek produktu horiek berriz jartzeko, konpontzeko edota beste batzuk proposatzeko esku-hartzea beharrezkotzat joko balitz ere.

7.6 Kontratuaren kontrol administratiboa

7.6.1.- Udal teknikariek zerbitzuak eskaini direla egiaztatuko dute, baita zerbitzu horien kalitatea ere. Horretarako, eskaini den zerbitzuari buruzko ebaluazioa egingo da, eta zerbitzua erabiltzaileei nola egokitzen zaien aztertuko da, baita zerbitzuaren beraren funtzionamenduaren kalitatea ere. Jarraipen honen ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak egiteko beharra dagoela proposatu ahal izango da.

7.6.2.- Enpresa esleipenduna izango da egingo dituen eta eskainiko dituen prestazioen eta zerbitzuen kalitate teknikoaren arduraduna, baita, kontratua exekutatzeko orduan egindako hutsegiteak edo akatsak, erabilitako metodo desagokiak edo okerreko ondorioak direla eta administrazioarentzat edo hirugarrengentzat gertatzen diren ondorioen arduraduna ere. Antzemandako akatsak Administrazioaren agindu baten edo administrazioak ezarritako baldintzen ondorio zuzenak baldin badira, orduan bakarrik salbuetsiko da enpresa esleipenduna erantzukizunetik.

7.6.3.- Erakunde esleipenduna derrigortuta egongo da etxeko laguntzako zerbitzu teknikoek eskatzen dizkieten txostenak eta datuak prestatzera, Sailak berak adierazitako formatuan.

7.6.4.- Enpresa esleipendunak kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen dituen zerbitzuak eman beharko ditu, ordainketa osagarririk egiteko eskubiderik gabe, hala nola lan-bileretara edo informazio-bileretara joatea. Betebehar horrek bermealdia amaitu arte

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

7.6 Control administrativo del contrato

7.6.1.- El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados realizando el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando la adecuación a las necesidades de cada una de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento. Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio.

7.6.2.- La empresa adjudicataria 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/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedara 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

7.6.3.- La empresa adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos en los que el departamento requiera.

7.6.4.- La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de

iraungo du.

garantía

7.6.5.- Erakunde esleipendunak neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentziasuna eta intimitatea bermatzeko, bai eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei buruz jakin ditzakeen datu guztiak ere bermatzeko, eta datu horien sekretu profesionala gorde beharko du. Esleipendunak kalte-ordainak eman beharko dizkie Udalari eta kaltetutako pertsonen isiltasun profesionalaren betebeharra ez betetzeak eragindako kalte-galerengatik.

Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak, automatikoki tratatutakoak, erabili behar baldin baditu, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta hori garatzen duen araudian xedatutakoa bete beharko du.

7.6.6.- Enpresak Laneko Arriskuen Prebentziorako Plana izan behar du

7.6.7.- Hori dela-eta, enpresa esleipendunak, bere teknikarien bitartez, ondoren aipatuko den informazio dokumentatua helarazi beharko die Udalaren zerbitzuei, honako maiztasun honekin.

7.6.7.1. UNEAN-UNEAN:

Duten larritasuna edo garrantzia dela eta, zerbitzuaren eskaintza aldaraz dezaketen gorabehera guztiak berehala jakinaraziko dira, honakoak barne:

7.6.5.- La entidad adjudicataria 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 contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo

7.6.6.- La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales

7.6.7- La empresa adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

7.6.7.1. PUNTUALMENTE:

Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio, incluidas las siguientes:

- Aldi baterako Lan Ezintasunen, oporren, behin betiko baten, erabiltzaileen eta Etxez Etxeko Laguntzaileen arteko gatazken ondorioz, zerbitzu desberdinentzat izendatutako Etxez Etxeko Laguntzaileak aldatzea.

- Aurreikusi gabeko gorabeheraren baten ondorioz zerbitzuan izan diren ordutegi aldaketak.

- Erabiltzaileen egoeran edo inguruan izan daitezkeen aldaketa garrantzitsuak, baldin eta aldaketa horiek erabiltzaileen ongizateari eragiten badiote.

Zerbitzuaren eskaintza eraldatzen duten gorabeherak. Horiek berehala adierazi beharko dira, gorabeheraren berri izan eta lehendabiziko 12 lanorduen buruan.

Era berean, zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanen gero.

7.6.7.2. HILERO (hurrengo hilabeteko 10erako):

▪ Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioak, pertsona erabiltzaile bakoitzari dagokionez, benetan emandako orduen identifikazioa jaso beharko du, eta berariaz bereizi beharko dira honako hauek:

- astelehenetik ostiralera bitarteko lanegun arruntetan emandako orduak;
- larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan emandako orduak;
- hala dagokionean, koordinazio- eta gainbegiratze-jarduerei dagozkien orduak.

Era berean, prestazio mota bakoitzean benetan egindako orduen guztizko kopurua eta erakunde esleipendunak eskaintako prezio unitarioen arabera dagokion zenbatekoa ere adierazi beharko dira.

- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos (producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos usuarios/as A/D, etc); .

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.

- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas

Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

7.6.7.2. MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

▪ La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados deberá incluir, para cada persona usuaria, la identificación de las horas efectivamente realizadas, diferenciando expresamente:

horas prestadas en días laborables ordinarios;

horas prestadas en sábados, domingos y festivos;

horas correspondientes a actuaciones de coordinación y supervisión cuando proceda.

Asimismo, deberá reflejarse el número total de horas realizadas por cada tipología de prestación y el importe resultante conforme a los precios unitarios ofertados por la adjudicataria.

- ▣ Langile kontratatu berriak eta haiei izendatutako zerbitzuak eta zereginak.

Plantillako langileen zerrenda honako egoera hauetan:

Behin betiko baja, erretiroagatik, ezintasun iraunkoragatik, borondatezko ukoagatik eta kaleratzeagatik.

Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, gaixotasunagatik.

Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, istripuagatik.

Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, amatasunagatik.

Oporrak.

Soldatarik gabeko baimena.

Eszedentzia

Langileen zigorrak

- ▣ Hilabeteen egon diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta intzidentzien berri eman beharko du, eta horiei eman zaien erantzunaren edo konponketaren laburpentxo bat ere egin beharko du.

7.6.7.3. SEI HILABETEAN BEHIN:

- ▣ Etxez etxeko zerbitzuaren erabiltzaileen bilakaerari buruzko txostena, gizarte-zerbitzueta sailak emandako formatuan. Gainera, enpresako koordinatzaileak kasuen jarraipen indibidualizatua egingo du Etxeko Laguntza Zerbitzuko udal-arduradunarekin batera.

- ▣ Gizarte Zerbitzuen arduradun teknikoak eta erakundearen koordinatzaileak zerbitzuaren balorazio orokorra egingo dute, eta zerbitzuan beharrezkoak diren egokitzapenak eta hobekuntzak egingo dituzte.

7.6.7.4.URTERO:

- ▣ Personal de nueva contratación con los servicios y tareas asignadas

Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:

Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.

Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.

Incapacidades Laborales Transitorias por accidente. Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.

Vacaciones.

Permiso sin sueldo.

Excedencia.

Personal sancionado

- ▣ Proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada

7.6.7.3. SEMESTRAL.

- ▣ Informe de evolución de las personas usuarias del servicio domiciliario en el formato facilitado por el departamento de servicios sociales. Además, la persona coordinadora de la empresa realizará un seguimiento individualizado de los casos con la responsable municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La persona responsable técnica de Servicios Sociales y la persona coordinadora de la entidad realizarán una valoración global del servicio, incorporando las adaptaciones y mejoras necesarias en el servicio.

7.6.7.4.ANUAL:

Programako zerbitzuen jardueraren balantze-txostena. Balantze ekonomikoa ere jasoko da bertan.

Enpresak bai erabiltzaileei, bai etxeko laguntzaileei egiten dizkien gogobetetze inkesten emaitzak.

7.6.8. Enpresek hainbat baliabide izan beharko dituzte, behar bezain arinak izango direnak, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak, bestalde, berariazko sistemak proposatu ahal izango ditu proposatutako zerbitzuan egokitzat jotzen dituen kontrolak egokitasunez egin ahal izateko. Udalak egindako proposamenari jarraikiz, kontrol sistema berriak jarri behar baldin badira, enpresek egokitzapenerako nahikoa izango den epe bat

izango dute.

Baliabide eta sistema hauek, informatikoak edo beste edozein eratakoak izanda ere, bateragarriak izan beharko dira unean-unean Udalak izan ditzakeen baliabide eta sistemekin.

7.6.9. Kontratututako zerbitzuak une oro udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira. Hortaz, administrazioak egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen ikuskapenak egin ahal izango ditu, edozein unetan eta tokitan. Ikuskapenaz arduratuko diren langileek, eta hala badagokio, Udalak berak ere bai, zerbitzuaren antolaketaren ondorioz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia emateko betebeharra izango du.

7.6.10. Udaleko teknikari arduradunek aldizkako bilerak egingo dituzte eta jarraipenerako bestelako sistemak erabiliko dituzte erakunde esleipendunaren arduradunekin, zerbitzuaren gestioari eta bilakaerari buruzko informazioa eta dokumentazioa jasotzeko eta jarduerak

▣ Informe de balance de actividad de los servicio de programa, en el que se recoja también el balance económico.

▣ Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por la empresa tanto a las personas usuarias como las/los auxiliares domiciliarias.

7.6.8. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

7.6.9 Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

7.6.10. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar

koordinatzeko.

7.6.11. Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko, erakunde esleipendunaren ohiko prozedurez gain, honako hau egin beharko du:

Urtero, gogobetetze-inkestak egingo dizkie zerbitzuaren onuradunei eta haien senideei.

Urtero, bere jarduerari buruzko inkesta bat egingo die langileei.

Urtero gogobetetze inkesta bat egingo zaio zerbitzuaren udal arduradunari.

Lehenengo bi kasuetan egiten diren gogobetetze-inkestetan, galdera-sortak Udalarekin batera adostu beharko dira.

las actuaciones.

7.6.11. Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:

Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.

Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras

Anualmente realizará una encuesta de satisfacción a la persona responsable municipal del servicio.

En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de las mismas deberán ser acordados junto con el Ayuntamiento.