



Beasaingo Udala

ESP. KODEA
CÓD. EXP.

2025BIBO0010

EXPEDIENTEA EXPEDIENTE	BOLSA DE EXPEDIENTES BIENESTAR SOCIAL EXPEDIENTE POLTSA: ONGIZATE SAILA
TITULARRA TITULAR	BEASAINGO UDALA
TOKIA LUGAR	BEASAIN

KONTRATAZIOA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA, PROZEDURA IREKI BIDEZ ETA ERREGULAZIO HARMONIZATUARI LOTUTAKO BEASAINGO UDALERRIKO ETXEZ ETXKO LAGUNTZA ZERBITZUARENA.	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y SUJETO A REGULACION ARMONIZADA DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE BEASAIN
<u>1.- XEDEA</u> Plegu honen xedea da Beasaingo udalerrik etxez etxeko laguntza zerbitzuaren arauketa harmonizatuaren peko prozedura irekiaren bidezko kontratazioa arautuko duten baldintza teknikoak finkatzea.	<u>1.- OBJETO</u> El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación por procedimiento abierto y sujeto a regulación armonizada del servicio de ayuda domiciliaria en el municipio de Beasain.
<u>2. EDUKIA</u>	<u>2. CONTENIDO</u>
<u>2.1 Definizioa</u> Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.	<u>2.1 Definición</u> 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 él y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
<u>2.2 Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren helburuak</u>	<u>2.2 Objetivos del servicio de ayuda a domicilio</u>
Zerbitzuak helburu hauek ditu:	Serán objetivos de este servicio:
a) Autonomia galerari aurrea hartzea, eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jardura instrumentaletarako.	a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma, prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.	b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrianak antzematea.	c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra	d) Favorecer la integración de las personas



Beasaingo Udala

daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.	usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
e) 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 sartu beharra.	e) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zainzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.	f) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
g) Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordezkari jardutea, tarteka, hura falta denean.	g) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean	h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetzak giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.	i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.
2.3 Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren hartzaileak	2.3 Personas destinatarias del Servicio de Ayuda domiciliaria
Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileak: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza –aldi batekoa nahiz iraunkorra– behar duten pertsonak edo/eta familiak.	Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas 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.
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonen zuzendutako zerbitzua da etxeko laguntza zerbitzua.	En el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.
Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:	Además, podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:
– Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak edo/eta jarduerak instrumentalki gauzatzeko laguntza	– Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales



Beasaingo Udala

behar duten pertsonak.	de la vida diaria.
Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.	Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.	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.
Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.	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.
Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Gizarte Ongizate azpisaileko arduradunak baimenduak.	Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio de la persona responsable de caso, y autorizadas por la responsable de la subárea de Bienestar Social, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.
2.4 Zerbitzuaren baitako prestazioak	2.4 Prestaciones incluidas en el servicio
2.4.1. Informazioa: Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.	2.4.1. Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre sus derechos y el servicio.
2.4.2. Jarraipenaren balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.	2.4.2. Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.
2.4.3. Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.	2.4.3. 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.
2.4.3.1. Elikadurarekin loturikoak	2.4.3.1. Relacionadas con la alimentación
Otorduak antolatzea eta prestatzea	Planificación y preparación de comidas
Janaria erostea	Compra de alimentos
Erabilitako ontziak eta tresnak jasotzea, garbitzea eta lehortzea	Recogida, limpieza y secado de los utensilios utilizados
2.4.3.2. Jantziekin loturikoak	2.4.3.2. Relacionadas con el vestido
Arropa etxean garbitzea	Lavado de ropa en el domicilio



Beasaingo Udala

– Arropa zintzilikatu eta jasotzea	– Colgado y recogida de ropa
– Arropa antolatzea eta gordetzea	– Ordenación y guardado de la ropa
– Arropa lisatzea eta tolestea	– Planchado y doblado de ropa
– Arropa erostea	– Compra de ropa
– Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea	– Preparación y guardado de todos los elementos utilizados
2.4.3.3. Etxeko instalazioak mantentzearekin loturikoak	2.4.3.3. Relacionadas con la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda
– Etxea txukuntzea	– Ordenar la casa
– Etxeko gelak garbitzea	– Limpiar las estancias de la casa
– Hautsa kentzea	– Quitar el polvo
– Etxea aireztatzea	– Airear la casa
– Garbiketa orokorrak (gortinak, azulejuak, lanparak...) urtean behin	– Limpiezas más generales (cortinas, azulejos, lámparas...) 1 vez al año
– Zaborra zaintzea eta ateratzea	– Supervisar y bajar la basura
– Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra	– Limpieza de choque previa al inicio del servicio
– Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea	– Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
– Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea	– Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia
2.4.4 Laguntza pertsonala: Erabiltzaileei honako jardura hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarritzako jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarritzako beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jardura instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jardura horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.	2.4.4. Atención personal: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono, escribir una carta...) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
2.4.4.1 Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarritzako jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarritzako beste funtzio batzuk.	2.4.4.1 Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.
2.4.4.1.1. Mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:	2.4.4.1.1. Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:
– Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik	– Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.



Beasaingo Udala

balego.	
– 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.	– Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud...).
2.4.4.1.2. Garbitasun pertsonalarekin loturikoak:	2.4.4.1.2. Relacionados con la higiene personal:
Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).	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).
2.4.4.1.3. Jatearekin loturikoak:	2.4.4.1.3. Relacionadas con el comer:
– Jateko laguntza	– Ayuda para comer
– Edateko laguntza	– Ayuda para beber
– Janaria berotzea	– Calentar la comida
– Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea	– Limpiar y recoger los elementos utilizados
2.4.4.1.4.. Jantziekin loturikoak:	2.4.4.1.4. Relacionadas con el vestido:
– Jantzeko eta erantzeko laguntza	– Ayuda para vestirse y desvestirse
– Eguneroko arropa prestatzea eta gainbegiratzea	– Preparación y supervisión de la ropa diaria
2.4.4.2. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea edo gutunak idaztea) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.	2.4.4.2. 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.
Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak.	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.
Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.	En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.
2.4.4.2.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:	2.4.4.2.1. Relacionados con el acceso al entorno comunitario:
Hautzaindegia, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.	Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).
2.4.4.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak:	2.4.4.2.2 Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno:



Beasaingo Udala

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.	- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin...; errekurtoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.	- Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).
2.4..4.2.3. osasunarekin loturikoak:	2.4.4.2.3. Relacionados con el mantenimiento de la salud:
- Mediku zerbitzuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.	- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el servicio médico.
- Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.	- Control y seguimiento de las citas médicas.
2.4..4.2.4. Zaintzarekin loturikoak:	2.4.4.2.4. Relacionados con la guarda:
Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.	En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda de la persona menor de edad.
2.4.5. 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.	2.4.5. Acompañamiento social: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con personal profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
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 erreferentziako pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:	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:
- Instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).	- 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).
- Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan ...).	- Emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).
- Hezkuntzako (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarriko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratutako egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea ...).	- Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).



Beasaingo Udala

- Harremani loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak edo/eta harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea). -	- Relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).
Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharizanen arabera. Horrela, erabiltzailearen laguntza beharizanaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak planteatu litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela desiragarria).	Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.
2.4.6. 5.6. Beste jarduerak osagarriak - Paseoak egiten laguntzea. - Konpainia etxean. - Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra. - Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.	2.4.6. Otras actuaciones complementarias - Apoyo en realización de paseos. - Compañía en el domicilio. - 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.
2.5. <u>Zerbitzuaz kanpoko jarduerak</u>	2.5 <u>Prestaciones excluidas del servicio</u>
Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:	Se consideran actuaciones excluidas del servicio de ayuda domiciliaria las siguientes:
- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.	- 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.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.	- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
- Prestakuntza espezifiko eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, insulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifiko eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.	- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.	- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.



Beasaingo Udala

2.6. Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak	2.6 Características del Servicio de Ayuda a Domicilio
Etxez etxeko laguntza zerbitzua, onuradun diren pertsonen edo beren familien etxebizitza partikularretan prestatuko da, beti ere Beasaingo udal barrutiaren barruan. Onuradun den pertsona familia artean ibil daitekeela kontuan hartuta, zerbitzua etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere, etxebizitza horiek Beasaingo udalerrian edo udalerrri mugakide (Lazkao eta Ordizia) barnean baldin badaude, beti ere pertsona onuraduna Beasainen erroldatuta badago. Era berean, etxez etxeko laguntza zerbitzua adinekoentzako udal ostatu zerbitzuan emango da.	El servicio de ayuda domiciliar se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Beasain. Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Beasain o en municipios limítrofes (Lazkao, Olaberria y Ordizia), siempre y cuando la persona beneficiaria esté empadronada en Beasain. Así mismo, se prestará el servicio de ayuda domiciliar en servicio municipal de alojamiento para personas mayores.
2.6.1. Arreta egunak	2.6.1. Días de atención
Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua (abenduaren 24 eta 31an salbuespena jartzeko aukera).	Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año (posibilidad de excepcionar los días 24 y 31 de diciembre).
2.6.2. Zerbitzuaren intentsitatea	2.6.2. Intensidad del servicio
Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Gutxienezko zerbitzua asteko ordu 1ekoa izango da. Gehienez ere, asteko 28 orduko laguntza emango da. Asteko gehieneko hori 42 ordukoa ere izatera hel daiteke gehienez hilabete batean, pertsonaren laguntza arloko jarduerak behar izan eta familiaren edota gizartearen laguntzarik ez duten eta beren egoera beren osotasunerako eta hirugarrenen segurtasunerako arriskutsua izan dezaketen pertsonen. Sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du.	Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación mínima será de 1 hora a la semana. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Excepcionalmente ese máximo podrá ser ampliado temporalmente durante 1 mes hasta 42 horas semanales a personas que precisando de actuaciones de apoyo personal no cuenten con apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros. El tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos.
2.6.3 Laguntzaren ordutegiak	2.6.3. Horario de atención
Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da.	El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.



Beasaingo Udala

Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan. Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrianak kontuan hartuta. Etxeko laguntzako prestazioetan, udal-teknikariek eta zerbitzua ematen duen erakundeak ordutegiak ezarriko dituzte, zerbitzuak ematen dituzten lagileen ordutegiaren arabera.	Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica. 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 el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.
<u>3. JARDUKETA PROZEDURA</u>	<u>3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION</u>
Zerbitzua aldeaz aurretik eskatuta, behar bezala sinatuta eta beharrezko dokumentazioa aurkeztuta, gizarte-langileak aurkeztutako dokumentazioa aztertuko du, eta elkarriketak, etxeko bisitak eta egoera bakoitzaren beharrak baloratzeko egin beharreko kudeaketa guztiak egingo ditu. Eskaria aztertu eta balioespena egin ondoren, gizarte-txosten proposamena egingo da eta udaleko organo eskumendunari helaraziko zaio, hark ebazpen arrazoitua eman dezan; ebazpen horretan, eskatutako zerbitzuan sartzea onetsi edo ezetsiko da. Onespenezko ebazpena denean, zerbitzua ematen duen erakundeari gizarte-txosten proposamena helaraziko zaio, 7 egun naturaleko epearen barruan zerbitzua gauzatzen hasteko. Txostenak, besteak beste, ondorengo informazioa jasoko du: - Eskatzailearen eta, hala dagokionean, bizikidetzaren unitatearen egoera pertsonal, familiar eta sozialak. - Esku-hartzearen onuradunak, emango den zerbitzu mota, asteko ordu kopurua eta egunak, proposatzen den zerbitzuak barne hartzen dituen egitekoak eta haren iraupena. - Hala dagokionean, ezohiko zerbitzuak emateko proposamen arrazoitua. - Eskatzaileak zerbitzua jasotzeko ordaindu beharreko orduko prezioa. Aparteko izaeraz, premia larri edo muturreko premia duten kasuei erantzuteko, prestazioa berehala ematen hastea proposatuko dute udaleko gizarte zerbitzuak; era berean zerbitzua ematen duen erakundeari adieraziko diote zerbitzuaren premiazko izaera, eta jakinarazpena jasotzen duenetik 24 orduko epearen barruan zerbitzua gauzatzen hasiko da erakunde hori.	Prevía solicitud del servicio, debidamente firmada, y presentación de la documentación necesaria el/la trabajador/a social analizará la documentación presentada y realizará entrevistas, visitas domiciliarias y cuantas gestiones procedan para valorar las necesidades de cada situación. Una vez estudiada y valorada la solicitud, se realizará el informe social-propuesta que será elevada al órgano Municipal competente quien emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado. En caso de resolución estimatoria, se remitirá a la entidad prestataria del servicio, el informe social-propuesta, para que en el plazo de 7 días naturales se proceda a la ejecución del servicio. Dicho informe recogerá entre otras la siguiente información: - Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad de convivencia. - Personas beneficiarias de la intervención, tipo de servicio a realizar, número de horas y días semanales, tareas y duración del servicio propuestos. - En su caso, propuesta motivada de servicios excepcionales. - Precio/hora a abonar por el servicio por la persona solicitante. De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad los servicios sociales municipales propondrán el inicio e inmediata concesión de la prestación; así mismo comunicarán a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo de 24 horas.



Beasaingo Udala

Zerbitzua hasi ondoren, zerbitzuaren estaldura-intentsitatea eta/edo ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginak aldatzeko (murrizteko edo handitzeko) eskaera oro, zerbitzuan etetekoa edo baja ematekoa, formalki aurkeztu beharko da udaleko gizarte-zerbitzuetan, eta horiek dagokion proposamena baloratu eta egingo dute, ondoren eskumena duen udal-organoak ebazpena eman dezan. Hilero, kasuen koordinazio- eta jarraipen-bilerak egingo dira gizarte-langileen eta zerbitzua ematen duen enpresaren koordinatzailearen artean.	Una vez iniciado el servicio, toda solicitud de modificación (reducción o ampliación) en la intensidad de cobertura del servicio y/o en las tareas a realizar en servicios establecidos, de suspensión o de baja en el servicio, deberá ser formalmente presentada en los servicios sociales municipales, quienes valorarán y efectuarán la correspondiente propuesta para posterior resolución por parte del órgano municipal competente. Mensualmente se realizarán reuniones de coordinación y seguimiento de casos entre los/las trabajadores/as sociales y la coordinadora de la empresa prestataria del servicio.
<u>4. HIZKUNTZA-POLITIKA ETA LANGILEEN FORMAKUNTZA</u>	<u>4. POLITICA LINGÜÍSTICA Y FORMACION DEL PERSONAL</u>
Enpresak honako hauek egingo ditu urtero zerbitzuari atxikitako langileentzat - Gutxieneko arreta euskaraz emateko plana. - Formakuntza plana. Udalak bi planak eskatu ahal izango ditu.	La empresa elaborará anualmente para el personal adscrito al servicio: - Plan de Atención mínimo en euskera. - Plan de Formación. Ambos planes podrán ser requeridos por el Ayuntamiento.
<u>5.BALIABIDE MATERIALAK</u>	<u>5.RECURSOS MATERIALES</u>
Kontratistak ipini beharko du: -Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatiboak. - Zerbitzura zuzenki edo zeharka lotuta dauden profesional guztien eta gizarte zerbitzuetako departamentuko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta, elektronikoa ...) - Erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharko ditu, profesionalaren garraio gastuak barne, herritik kanpora egin beharreko akonpainamendua beharrezkoa balitz. - Kontratistak Beasaingo udalerrian bulego bat izan beharko du, hirigunean edo 2 km-ko erradioan, enpresaren eta langileen arteko harremana errazteko.	La contratista deberá disponer: -Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio. -Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Servicios sociales. - Deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional, que se produzca a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamientos fuera del municipio. - La contratista deberá contar con una oficina en el municipio de Beasain, en el núcleo urbano o en un radio de 2 km., al objeto de facilitar la relación de la empresa con las trabajadoras.



Beasaingo Udala

6.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI KORPORATIBOA.	6.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA.
Modu orokorrean, plegu honen xede eta helburu diren jarduerai aipamena egiten dieten jakinarazpenetan, Beasaingo Udalaren izena agertu beharko da.	Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Beasain.
7. ESKUDUNTZEN BANAKETA	7. REPARTO DE ATRIBUCIONES
A- Udalaren eskumen teknikoak. Udalak hurrengo eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntzaren zerbitzua garatzeko orduan: ☐ Udalerrian dauden beharrak antzematea ☐ Araupetzea. ☐ Berau finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea. ☐ Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz. ☐ Berau eskaintzegtatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea. ☐ Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea. ☐ Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak asignatzea. ☐ Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea. ☐ Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea. ☐ Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. ☐ Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan. ☐ Esanbidezko ebazpenaren bidez asignatzea eta erakunde adjudikaziodunari horren berri ematea. ☐ Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketen eskaerak (murrizketak edo zabalpenak) ebaztea. ☐ Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokionez, asignatutako estaldura ezartzea. ☐ Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketak zehatzak erabakitzea.. ☐ Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea. Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte	A- Competencias técnicas del ayuntamiento. El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del servicio de Ayuda Domiciliaria: ☐ Detectar las necesidades existentes en el término municipal. ☐ Reglamentarlo. ☐ Coordinar los recursos existentes para su financiación. ☐ Recoger información sobre la demanda no atendida. ☐ Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo. ☐ Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio. ☐ Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones. ☐ Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio. ☐ Determinar la aportación económica de la persona usuaria. ☐ Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. ☐ Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. ☐ Asignarlo mediante resolución expresa y comunicarlo a la entidad adjudicataria: ☐ Resolver las solicitudes modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos. ☐ Establecer la cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso. ☐ Determinar las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a. ☐ Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. 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.



Beasaingo Udala

B- Kontratataren betebeharrak teknikoak. Eskura izatea: ☐ Zerbitzua egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak. ☐ Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab., zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak. ☐ Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia. ☐ Zerbitzua ematen duen erakundeak bere erabiltzaileei arreta zuzena bermatzeko beharrezko jotzen den beste edozein material mota. - Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, posta elektronikoa, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izatea goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua eten dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko. - Zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak, eta horiek islatzen dituzten datuak, jakinaraztea. - Udalak eskatutako erabiltzaileei emandako zerbitzuari buruzko txostenak egitea. - Zerbitzuaren prestazioari 7 egun naturaleko epearen barruan hastea, Udal zerbitzu teknikoan aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera, ekin beharko dio. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alt-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute. - Udalean indarrean dauden hizkuntza- eta berdintasun-irizpideak bere gain hartzea eta irizpide horiek errespetatuz zerbitzua ematea. - Ahal duen neurrian, zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialen edozeinetan. - Laguntzaileei etengabeko prestakuntza bermatzea, birziklatze profesionaleko ikastaroetan parte hartuz. - Etxez etxeko laguntzaileek ezin izango dute ahaidetasun edo bizikidetzaren harremanik izan zerbitzuaren onuradunarekin (laugarren maila	B- Obligaciones técnicas de la contratista. - Disponer de: ☐ Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio. ☐ Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio. ☐ Ropa adecuada al servicio que deben prestar las auxiliares de ayuda a domicilio. ☐ Cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias del servicio. - Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, mantener un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias. - Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen. - Realizar informes relativos al servicio prestado a las personas usuarias, que sean requeridos por el Ayuntamiento. - Iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 7 días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta. -Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el Ayuntamiento y dar el servicio respetándolos. - Garantizar, en la medida de lo posible, la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV. - Garantizar la formación permanente del personal, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional. - El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad)
--	---



Beasaingo Udala

arteko odol bidez edota ezkontza bidezko ahaidetasunik). - Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (langile berdina, ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du. - Kontratazioak datu pertsonaletara sartzeko modua ematen dionez esleipendunari, eta horien tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea denez, esleipenduna izango da datu horien tratamenduaren arduraduna. Horretarako, SPKLko 26. xedapen gehigarrian Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren gainean ezarritakoa bete beharko du. - Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan egon ezean. - Zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izatea. - Hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Udalak uneoro agiri horietara jotzeko aukera izango du: - a- Fitxategi bat, bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte: - Identifikazioa. - Espediente-zenbakia. - Eskabide-data. - Zerbitzua eskaintzen hasteko data. - Zerbitzuaren modalitatea. - Zerbitzuaren intentsitatea. - Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak. - Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak. - Zerbitzua eskaintzean gertatutako gorabeherak. - Aldaketak erabiltzailearen egoeran. - Kasuaren Udal arduradunei egindako komunikazioak. - Prestazioa bukatzeko data.	o de convivencia con la persona beneficiaria del servicio. - Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (misma trabajadora, 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/a la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia. - Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquella deberá cumplir las obligaciones derivadas de la Disposición Adicional Vigésima Sexta del TR LCSP, en relación con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales. - 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 o su familiar de referencia más cercano. - Contar con un sistema de atención para las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios. - Disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento pueda acceder en todo momento: - a- Un fichero, donde 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 a los/las responsables municipales del caso. - Fecha finalización de la prestación.
--	--



Beasaingo Udala

b- Iradokizunen liburua. c- Erreklamazioen liburua. d- Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.	b- Un libro de sugerencias. c- Un libro de reclamaciones. d- Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.
8. ETENGABEKO EBALUAZIOA	8. EVALUACIÓN PERMANENTE
8.1. - Ebaluazio Teknikoa Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuak zerbitzuaren jarraipena egiteaz gain, Beasaingo Udalak gizarte-zerbitzuen bitartez, zerbitzuaren hileroko ebaluazio jarraipena ere egingo du, erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta funtzionamendu-mailara egokitzen den aztertuz. Jarraipen horren ondorioz, zerbitzuen funtzionamenduan egin beharreko aldaketak proposatu ahal izango dira. Esleipena duen enpresak urtero zerbitzuaren garapena nola joan den adieraziz urteko txosten bat bidaliko du urteko lehen hiruhilekoan. Txosten horretan, ondorengo atalek azaldu behar dute: • Etxez etxeko laguntza zerbitzuan emandako zuzeneko ordu kopuruak (arreta pertsonala, etxeko arreta eta arreta mixtoa) eta zeharkako arretakoak bereiztuz; laneguneko orduak eta jai-egunekoak. • Zerbitzuan artatutako pertsona kopurua, eta beraien ezaugarriak: adina, sexua, bakarrik bizi badira.... • Egingako prestakuntza-ikastaroak, bertan parte hartzen duten langileak adierazita. • Zerbitzua hobetzeko iradokizunak eta proposamenak, kasua bada.	8.1.- Evaluación Técnica Con independencia del seguimiento del servicio por parte del Departamento De Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, el Ayuntamiento de Beasain a través de los servicios sociales realizará también un seguimiento mensual evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada uno de las personas usuarias y el nivel de funcionamiento. Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio. La empresa adjudicataria remitirá una memoria anual del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año, en la que se incluirán los siguientes aspectos: • Número de horas de servicio de ayuda domiciliaria prestadas diferenciando entre las de atención directa (atención personal, atención doméstica y atención mixta) y atención indirecta; horas laborales y festivas. • Total de personas atendidas en el servicio y sus características: edad, sexo, si viven solas.... • Cursos de formación realizados con indicación del personal participante en el mismo. • Sugerencias y propuestas de mejora del servicio, en su caso.
8.2. - Ekonomia ebaluazioa Beasaingo Udalak halaber, zerbitzuaren ekonomia ebaluazioa egingo du. Horretarako, kontratistak, adierazten den maiztasunarekin, ondorengo agiriak bidali behar ditu: • Gertatzen diren unean bertan:	8.2.- Evaluación económica El Ayuntamiento de Beasain realizará, asimismo, una evaluación económica del servicio. Para ello, la contratista remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación: • En el momento en que se produzcan:



Beasaingo Udala

-Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen altak eta bajak. -Erabiltzaile diren pertsonen buruzko gertakizunak: • Hilero: -Fakturarekin batera, arreta eskaini zaien pertsona erabiltzaileen zerrenda, eta bertan, bakoitzari eman zaizkion zerbitzu orduak (zuzeneko arretakoak zein zeharkakoak) eta erabilitako ordutegiak azaldu behar dute. -Hilabetearen izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertaeren zerrenda; baita ere emandako erantzunaren laburpena. Epea: Astebete, hila amaitzen denetik zenbatuta. Edozein kasutan ere, aurkeztu beharreko agiriak, administrazio baldintzen pleguan ezarritakoaren araberrakoak izango dira. Plegu honetan jasota geratzen ez diren gaietaz etxeko laguntza zerbitzuaren udal araudia kontutan hartuko da.	-Altas y bajas de personas usuarias del servicio. -Incidencias relativas a las personas usuarias • Mensualmente -Junto con la factura relación de personas usuarias atendidas con indicación de las horas de servicio que le han sido prestadas a cada una de ellas (tanto de atención directa como indirecta) y horario del mismo. -Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. Plazo: 1 semana desde la finalización del mes. En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de condiciones administrativas. Respecto a lo que no quede recogido en este pliego se estará al reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio.
Plegu hau onartua izan da Udal Batzak 2025eko urriaren 30ean egindako bilkuran.	El presente pliego ha sido aprobado por el Ayuntamiento Pleno en reunión celebrada el 30 de octubre de 2025.