

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACION DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA, EL SERVICIO MUNICIPAL DE ALOJAMIENTO PARA PERSONAS MAYORES DEL MUNICIPIO DE LEGAZPI Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA

El objeto del presente contrato es el Servicio de ayuda domiciliaria. La prestación del servicio será en los domicilios de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio en el término municipal de Legazpi, los días y número de horas que el Servicio de Acción Social determine durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

La prestación de los servicios incluidos en el servicio de ayuda a domicilio está regulada por el Reglamento del servicio de ayuda a domicilio aprobado por el ayuntamiento de Legazpi. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria:

- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 2/2016 de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Reglamento regulador del servicio municipal de alojamiento para personas mayores de Legazpi con aprobación inicial del ayuntamiento de



Kontratua bi lotetan bereizten da:

1. LOTEA

1. EDUKIA

1.-. Definizioa

Etkez etxeko Laguntza-zerbitzua laguntza- eta prebentzio-izaerako zerbitzu bat da, mendekotasuna edo mendekotasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere etxean egoten laguntzen diona. Horrela, etxeko arretarako eta/edo arreta pertsonalerako laguntza eskaintzen zaie, pertsona horiek etxean bertan moldatzea eta komunitate-ingurunean integratzea ahalbidetzeko, isolamendu-egoerak saihestuz.

Zerbitzua ematean jarraitu beharreko arreta eredua, pertsonengan oinarritutako arreta eredua izango da.

2.-. Helburuak

Hauek dira zerbitzuaren helburuak:

- Autonomia-galera prebenitzea, mantentzea eta/edo konpentsatzea eta autonomia hori hobetzea, eguneroko bizitzako jarduerak, norberaren zaintzarako beharrezkoak direnak, eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala eta/edo osoa eskainiz.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentipena indartzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen premia-egoerak detektatzea.
- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze eta/edo baztertze egoerak saihestea.
- Egingarria den heinean, pertsonari bizilekuan bizi-kalitate onargarri batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta

Legazpi en la sesión plenaria 25 de mayo de 2022 y entrada en vigor en julio de 2022.

El presente contrato se divide en dos lotes:

LOTE 1

CONTENIDO

1.- Definición

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

El modelo de atención a seguir durante la prestación del servicio será, el modelo de atención centrado en la persona.

2.- Objetivos

Serán objetivos de este Servicio:

- 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.
- 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





ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.

- Erabiltzailearen familia-arloko laguntza-sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta-zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, zaintzaile horiek garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldizka ordezkatzeko, hura aldi batean falta denean.
- Adin txikikoen zaintza osatzea, haien gurasoek edo tutoreek zaintza hori modu egokian eman ezin diezaieketenean.
- Faktore psiko-fisiko-sozial desberdinen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetzako giroa hobetzea eta egoera horrek sor ditzakeen arriskuei aurrea hartzea.

3.- Onuradunak

Oro har, hona hemen zerbitzuaren erabiltzaileen profila: autonomia galtzearen ondorioz, edo ahultasun egoeran egotearen ondorioz, ohiko bizilekuan bizitzen jarraitu ahal izateko, eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan laguntza-zerbitzu baten aldi baterako edo etengabeko esku-hartzea behar duten pertsonak eta/edo familia-taldeak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan jasotakoaren arabera, etxeko laguntza zerbitzua mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonen zuzenduta dago.

Horiez gain, etxeko laguntza zerbitzua jaso ahal izango dute ondorengo pertsonen eta/edo familia-taldeak:

- Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten pertsonak, eguneroko bizitzako oinarritzko

acceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarles el mismo de forma adecuada.
- 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.

3.- Población beneficiaria

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.

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.

Además, podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su





jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak egiteko laguntza behar dutenak.

- Adingabeak, beren familiek zaindu ezin dituztenean eta behar duten arreta eman ezin dietenean.

- Honako familia talde edo pertsona hauek: zama gehiegi dutenak; harreman gatazkatsuak dituztenak; gizarte egoera ezegonkorak dituztenak; eta/edo gaixotasun fisikoen eta/edo psikikoen ondorioz arazoak dituztenak. Horiek laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenean eguneroko bizitzako edozein jarduera egiteko.

- Aldi baterako gaixotasun edo gaixotasun terminala duten pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza behar dutenean.

- Kasuaren ardura duenaren ustez eta iritiz arreta jaso beharra duten pertsonak eta/edo egoerak; horrelakoak Gizarte Ekintzako Zerbitzuak baimendu beharko ditu eta arreta jasotzeko modukotzat hartu.

Eskaera pertsona multzo batentzat egiten denean, multzo horretako kide guztiek bete beharko dituzte eskatutako baldintzak.

Nolanahi ere, onuradun guztiak ordezkatzeko dituen zerbitzuaren titularra izendatu behar da. Titular hori hiltzen bada, egoitzara bizitzera joaten bada edota beste etxe batera joaten bada, etxeko unitateko beste pertsona batek ordezkatu ahal izango du.

Titulartasuna aldatzeak premien, egoera soziofamiliarren eta egoera ekonomikoaren balorazio berria ekarriko du.

4.- Zerbitzuan sartutako eta baztertutako prestazioak.

4.1.- Informazioa:

Erabiltzaileei aukera ematea, denboraz eta behar bezala, eskubideei eta zerbitzuari buruz ezaguera egokia eta nahikoa izan dezaten.

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.

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por el Servicio de Acción Social, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

Cuando la solicitud se realice para un colectivo de personas deberán cumplir los requisitos de acceso todas ellas.

Se designará una persona titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias que podrá ser modificado a favor de otra persona beneficiaria de la unidad convivencial cuando la persona titular fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio.

El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación sociofamiliar y situación económica.

4.- Prestaciones incluidas en el servicio.

4.1.- Información:

Posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el propio servicio.

4.2.- Valoración de seguimiento:





4.2.- Jarraipenaren balorazioa:

Arreta pertsonalizatuko plana aldian behin ebaluatzea, sakontasun handiagoarekin ala txikiagoarekin.

4.3.- Etxeko arreta:

Prestazio bat da, eta, horren bitartez, erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, eta bereziki elikatzearekin, janztearekin eta bizi den etxeko instalazioen mantentze-garbitzarekin zerikusia duten etxeko lanak egiteko, etxearen antolaketa erraztuz, eta, hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezko trebetasunak eskuratzeko entrenamendua eskainiz.

4.3.1. Elikadurarekin lotutakoak

- Otorduak planifikatzen eta prestatzen laguntzea, erabilitako elementuak jaso eta garbitzen laguntzea barne.

- Elikagaiak erostea.

4.3.2. Janztearekin lotutakoak

- Etxean arropa garbitzea.
- Arropa esekitzea, lehor dadin.
- Arropa errepasatzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea.
- Etxean arropa lisatzea eta tolestea.
- Arropa erostea.
- Erabilitako lanabesak prestatzea eta gordetzea.

4.3.3. Etxebizitzako instalazioak garbi mantentzearekin lotutakoak

- Etxean ordena mantentzea.
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea.

Realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

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.

4.3.1. Relacionadas con la alimentación

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

- Compra de alimentos.

4.3.2. Relacionadas con el vestido

- Lavado de 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 ropa en el domicilio.

- Compra de ropa.

- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

4.3.3. Relacionadas con la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.

- Poner en orden la casa.

- Limpiar las superficies con los productos adecuados.





- Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea.
- Hautsa kentzea.
- Zoruak garbitzea eta xurgagailua pasatzea.
- Gortinak eta leihoak zabaltzea, aireztatzea.
- Komuna garbitzea.
- Sukaldea garbitzea.
- Leihoko kristalak garbitzea.
- Pilatutako zaborra zaintzea eta ateratzea.
- Jabekideen komunitatearenak diren espazioak garbitzea.
- Ohea egitea, oheko arropa aldatzea eta arropa zikina erretiratzeko.
- Zerbitzua hasi aurreko garbiketa sakona egitea, udal-irizpide profesionalaren arabera.
- Limpiar y recoger 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.
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as.
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio bajo criterio profesional municipal

4.- Arreta pertsonala:

Prestazio bat da, eta, horren bitartez, pertsonak laguntza partziala edo osoa jasotzen dute honako jarduerak hauek egiteko:

4.4.1. Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, norberaren zaintza pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta bereziki, jaiki eta oheratzeko, bere burua garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo oinarrizko beste eginkizun batzuetarako.

A) Mugikortasunarekin eta ingurunean behar bezala moldatzearekin lotutakoak:

- Ohetik jaikitze, oheratzeko eta eserlekuetik altxatzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, baldin badaude.
- Etxean eta etxetik kanpo ibiltzen laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, baldin badaude (komunera laguntzea, gelen artean ibiltzea, ikastetxeetara joatea, garraioa hartzen

4.- Atención personal:

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

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.

A) 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



laguntzea, eguneko zentrora joaten laguntzea, osasun-zentrora,...).

B) Higiene pertsonalarekin lotutakoak:

Garbiketa eta higiene pertsonala (barruan sartzen da: baldin badaude, laguntza teknikoak erabiltzea, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, ahoa garbitzea eta oheko arropa aldatzea).

C) Otorduekin lotutakoak:

- Jateko laguntza.
- Edateko laguntza.
- Janaria berotzea.
- Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea.

D) Jantzearekin lotutakoak:

- Arropa jantzi eta erantzeko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea.

4.4.2.- Ingurunearekin lotzeko jarduera instrumentalak, eta bereziki, komunikatzeko (telefonoz hitz egiteko edo gutun bat idazteko) eta familia eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Era berean, hala badagokio, jarduera horiek egiteko beharrezko trebetasunei dagokien entrenamendua barnean hartuz.

Oro har, aurrez egin beharreko jarduera guztiak, horiek ekarriko duten elementuak eta/edo jarduerak prestatzea, aurreko lanen ondorio izango direnak.

A) Ingurune komunitarioan sartzearekin lotutakoak:

Hautzaindegietara, ikastetxeetara, garraioa hartzera, eguneko zentrora, osasun-zentroa, ekipamendu komunitarioetara,... joaten laguntzea.

centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud).

B) 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).

C) Relacionadas con el comer:

- Ayuda para comer.
- Ayuda para beber.
- Calentar la comida.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.

D) Relacionadas con el vestido:

- Ayuda para vestirse y desvestirse.
- Preparación de la ropa diaria.

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. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

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.

A) Relacionados con el acceso al entorno comunitario:

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





B) Ingurunearekin komunikatzearekin lotutakoak:

Etxe barruan eskabideak betetzen laguntzea, gutunak jasotzea, gutunak eta bestelakoak azaltzea.

Hainbat erakunderekin komunikatzen laguntzea: banketxeak, osasun-zentroak, baliabideak eskuratzeko tramitazioa, dokumentazioa eskatzea eta entregatzea,...

C) Osasuna mantentzearekin lotutakoak:

Medikuak aginduta, ahoz hartzeko botikak erostea, kontrolatzea eta botiken segimendua egitea.

Medikuekin egoteko hitzorduak kontrolatzea eta jarraipena egitea.

D) Zaintzarekin lotutakoak:

Adin txikikoekin zerbitzuetan, ingurune komunitarioetan laguntzea eta adin txikikoa zaintzea eskatuko duten lan guztiak egitea.

4.5.- Gizarte-laguntza:

Gizarte-laguntzari esker erabiltzaileak bere egoera egiazta dezake, bere autonomia pertsonala eta gizarteratzea mantentzeko edo garatzeko dagokien (gizarteratzeko laguntza ematea) dituen helburuak azal ditzake; eta prozesuan zehar helburu horiek lortzen lagunduko dion erreferentziarako pertsona bat eduki dezake eskura, honako hauen inguruko laguntza eta babesa eskainiko diona:

4.5.1.- Instrumentala (informazioa, orientabidea eta bitartekaritza beste sistema batzuetako baliabide eta zerbitzuak eskuratzeko eta gizarte- eta familia-arloko laguntzarako –familia, lagunak, komunitatea– eta harremanetarako sareetara iristeko).

4.5.2.- Emozionala (kaltea murriztea, eustea, emozioei eustea eta krisi-egoeretan orientatzea, eta abar).

4.5.3.- Hezkuntza-arlokoa (eguneroko bizitzako oinarriko jarduerak, jardura instrumentalak eta

B) Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.

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

Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

C) Relacionados con el mantenimiento de la salud:

Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el personal sanitario

Control y seguimiento de las citas médicas.

D) 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.

4.5. Acompañamiento 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:

4.5.1.- 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).

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

4.5.3.- Educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y





aurreratuak egiteko eta gizarteratzeko trebetasunak eskuratzea, jarrerak aldatzea eta abar).

4.5.4.- Harremanetarako (entzute aktiboa, harreman sozial eta/edo pertsonalak mantentzeko edo ezartzeko trebetasunak eskuratzea, harremanak ezartzeko aukerak sortzea).

Neurri handiagoan edo txikiagoan ezarriko da, pertsonaren babes-premiaren arabera. Zenbait ibilbide ezar daitezke, erabiltzaileak poliki-poliki laguntzaren intentsitatea alda dezan, eta, ahal dela, murrizt dezan.

4.6.- Beste jarduketa osagarri edo berezi batzuk:

- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere Osasun Sailarekin lankidetzan arituta.
- Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezko zat jotzen diren beste jarduerak batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte-laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Ekintzako Zerbitzuak baimenduta.

5.- Kanpo geratzen diren jarduketak:

Etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpo geratuko dira ondoren zehaztutako jarduerak:

- Etxe berean bizi diren beste pertsonen arreta pertsonala ematea, baldin eta udal zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
- Etxean bizi diren eta onuradunak ez diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- Osasun arloko jarduerak, jarduerak horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (injekzioak ipintzea, insulina edo heparina administratzea, tentsioa hartzea, zundak jarri eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten

avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).

4.5.4.- 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.

4.6.- Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

- 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 el Servicio de Acción Social.

5. Actuaciones excluidas:

Se consideran actuaciones excluidas del servicio 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 beneficiarios.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que





zenbait botika ematea eta antzeko beste jardura batzuk).

- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea: pintatzea, ...

6.- Zerbitzuaren aldaera: Atsedenerako zerbitzua

Zaintzaile nagusiak atsedeen hartzeko zerbitzua, mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dagoen pertsona Etxez Etxeko Laguntza-zerbitzuan sartuz aldi baterako edo zerbitzu honetan emandako intentsitatea aldi baterako areagotuz.

7.- Zerbitzua prestatzen hastea, bukatzea eta eskaintako zerbitzua aldatzea

Udalari dagokio etxeko laguntza-zerbitzua prestatzen noiz hasiko den, aldatuko den eta noiz bukatuko den erabakitzea. Ondoren, erabaki horren berri emango dio bai onuradunari bai zerbitzua emateko ardura duen enpresari.

ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

1. Kokapenak eta arreta-egunak

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua pertsona onuradunen etxebizitza partikularretan, edo zaintzaileen etxeetan emango da, Legazpiko udal barrutian.

Onuraduna familiako kide desberdinen etxeetan txandakatuta bizi bada, etxeko laguntza zerbitzua etxe batean baino gehiagotan eskaini ahal izango da, baldin eta etxea Legazpiko udalerrian badago.

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eskaini ahal izango da, agindu teknikoaren arabera.

2. - Zerbitzuaren intentsitatea

Erabiltzaileen beharrak banan-banan aztertu ondoren ezarriko dira zerbitzua prestatzeko denbora-mugak. Zerbitzuaren gehieneko iraupena astean hogeita zortzi ordukoa izango da.

impliquen conocimientos específicos y otros similares.

- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.

6.Variante del Servicio: Servicio de 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 bajo criterio profesional municipal.

7.Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio

Corresponderá al Ayuntamiento la decisión del inicio, modificación y finalización del servicio de Ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto al beneficiario/ a, como a la empresa responsable de su prestación.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1.- Localización y días de atención

El servicio de Ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las personas cuidadoras de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Legazpi.

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, siempre que se hallen dentro del término municipal de Legazpi.

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica municipal.

2.- Intensidad del servicio

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





Dena dela, gehieneko ordu-kopuru hori malgutasunez banakatu ahalko da, profesionalak pertsona etxean bertan mantentzea ahalbidetuko duten eta/edo erraztuko duten zaintzak osatzea eta/edo ordezkatzeko beharrezkoa dela baloratzen badu.

Zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da.

3.- Arretarako ordutegia

Zerbitzuaren ordutegia malgua da eta, batez ere, 7:00etatik 22:00etara bitartean eskainiko da. Izaera mugatuarekin, zerbitzuaren ordutegia ezarritako ordu horietatik kanpo eskaini ahalko da, balorazio teknikoaren arabera betiere.

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

Etxeko laguntza eta laguntza sozialeko prestazioetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, zerbitzua eskaintzen duen erakundearekin batera. Zerbitzua ematen duen langileak duen ordutegiaren arabera antolatuko da arreta emateko ordutegia.

ANTOLAKETA

1.- Udalaren eskumen teknikoak.

Udalak ondoko eskumenak ditu Etxez etxeko laguntza programaren garapenean:

- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Araudia egitea
- Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun ez diren eskariei buruzko informazioa biltzea.

personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana.

Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

El tiempo mínimo de prestación del servicio será de 30 minutos.

3.- Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas. 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 y de acompañamiento social, 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.

ORGANIZACIÓN

1- Competencias técnicas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.





- Zerbitzua prestatzeari buruz egingo den publizitatea ikuskatzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskaeretan planteatutako premiak diagnostikatzea eta baloratzea, zirkunstantzia horien edozein unetan egindako berrikuspenak barne.
- Zerbitzua jasotzeko aurkeztu diren eskariak erabakitzea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileak jasoko duen arreta-maila eta zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea.
- Prezioa eta erabiltzaileak ordaindu behar duena zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipen orokorra egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Langilea alda dadila eskatzea, udal teknikariek zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezkoa dela erabakiko dutenean.
- Programan sartu diren, baja eman diren eta aldi baterako zerbitzua eten duten pertsonak zehaztea eta horren berri esleipendunari ematea.
- Zerbitzua betetzeko intentsitatea aldatzea (murrizketak edo gehitzeak) eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanak aldatzea.
- Kasu bakoitzean zerbitzua prestatzeko ezarri diren orduen, maiztasunaren eta ordutegiaren betetzea.
- Onuradun bakoitzari arretarako eskainiko den etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioa eskaintzeko jarduketak.
- Enpresa esleipendunak planifikatutako eta arreta pertsonalizatuko erregistroan erregistratutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea.
- Enpresak erabiltzaile bakoitzeko dituen barruko fitxak ikusteko aukera izatea.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio, incluyendo las revisiones de dichas circunstancias en cualquier momento.
- 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 el precio y la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de trabajador/a siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Determinar y comunicar a la entidad adjudicataria las personas de alta en el programa, de baja definitiva y en suspensión temporal a los mecanismos que se determinen.
- Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
- La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
- 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, registrado en registro de atención personalizada.





Eskumen horiek ezingo zaizkio Gizarte Ekintzako Zerbitzua ez den beste erakunde bati eman, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu. Eskumen horiek bertako langileek beteko dituzte.

2- Erakunde esleipendunaren obligazio teknikoak.

2.1.- Giza baliabideak:

- Erakundearen ordezkaria eta jarduera guztien arduradun zuzena. Funtzio hori betetzeko unibertsitate-graduak kualifikazioa edo baliokidea duen pertsona; harreman zuzena izango du aldizka Etxez Etxeko Laguntza-zerbitzuko arduradun teknikoarekin eta Udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuko gizarte-langileekin.

- Koordinazio-lanak egingo dituen gizarte-langilea. Honako hauek izango dira koordinatzailearen eginkizunak:

- Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatu eta koordinatzea.

- Gizarte Zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak jasotzea.

- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea. Horretarako, erabiltzaileekin harremanetan egongo da, urtean gutxienez bi kontaktu izango ditu, haien etxeetan elkarriketatuz.

- Etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emanez eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharreko jarraibideak ezarriz. Hori guztia langileekin eta erakunde kontratatzaileekin harremanetan jarrita egingo da.

- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.

- Udaleko teknikariekin koordinatuta, aldi-aldi kasu bakoitza berrikustea eta dagozkion doikuntzak egitea.

- Teknikarientzako ahozko edo idatzizko txostenak egitea. Lortutako informazio guztia

- Acceder a la ficha internas de la empresa individualizada por persona usuaria.

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

2- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

2.1.- Recursos humanos:

- Persona delegada de la Entidad y Responsable directa del conjunto de las actuaciones. Persona con la cualificación de Grado Universitario o equivalente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio y las Trabajadoras Sociales del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento.

- Trabajador/a Social. Persona con la cualificación de Grado Universitario o equivalente para desarrollar las siguientes funciones de coordinación:

- Organizar y coordinar los horarios del personal auxiliar domiciliaria.

- Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico de Servicios Sociales.

- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.

- Mantener contacto directo con el personal auxiliar domiciliaria, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con las personas trabajadores y las entidades contratantes.

- Inspeccionar la prestación del servicio.





jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.

- Ebaluazio jarraituko prozesuak antolatzea. Etxetan lan egiten duten langileekin eta udal-teknikariekin bilerak egitea.

- Etengabeko prestakuntza-prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

- Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Akordioa argitaratzen duen Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenean jasotakoaren arabera, laguntza pertsonaleko eta etxeko laguntzako jarduketak aipatutako Ebazpenean aitortutako lanbide-heziketako tituluak, profesionaltasun-ziurtagiriak edo horien baliokideak dituzten pertsonen egingo dituzte.

Etxeko laguntzaileen eginkizunak honako hauek izango dira:

- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztiak arduradunari jakinaraztea.

- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta atazak egitea eta bertan ezarritako helburuak betetzen saiatzea.

- Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.

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

Adingabeei arreta eskaintzen dieten laguntzaileek Sexu delitugileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa aurkeztu beharko dute. Agiri hori adingabeekin lan egiten duten profesional guztiei exijitzen zaie indarrean dagoen legeriaren arabera.

- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso

- Realizar informes escritos para el personal técnico y comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión de cada servicio.

- Realizar evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal con la frecuencia que se estipule.

- Diseñar y llevar a cabo el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación y trasladar al Ayuntamiento el plan de formación anual.

- Las actuaciones de apoyo personal y doméstico serán realizadas por personas con títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes reconocidas en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo de Consejo territorial de Servicios Sociales y del sistema para la autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o normativa que en su caso la sustituya.

Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:

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

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

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





Prestakuntza: enpresa esleipendunak profesionalki eta teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, batez ere zuzeneko arreta ematen dutenak. Horretarako, prestakuntza-plan jarraitu bat egingo du, eta prestakuntza-ekintzak egingo ditu, haien komunikazio-gaitasunak hobetzeko, komunitate-laguntzako sarea ezagutzeko, alderdi etikoei buruz sentibilizatzeko (pertsona bakoitzaren berezitasunarekiko errespetua, konfidentziasun-autonomiaren sustapena, arduraz jardutea eta arreta jasotzen duen pertsonaren arrisku-egoerei buruzko alerta). Egiten diren prestakuntza-ekintzen edukia urtero jakinaraziko zaio Gizarte Ekintza Zerbitzuari.

Erakunde esleipendunak Euskadiko Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen edozeinetan eskainiko du zerbitzua. Erabiltzaileak aukeratuko du zein hizkuntzatan jaso nahi duen zerbitzua eta esleipendunak eskariari erantzuteko behar adina langile izango ditu.

2.2.- Baliabide materialak.

Enpresa esleipendunak Legazpiko udalerrian eduki beharko du harremanetarako gunea, harremanetarako eta arretarako gunea, aldizkakoa eta egonkorra, Legazpiko udalerrian bertan dagoen lokal batean. Edozelan ere, honakoak izan beharko ditu:

- Programaren garapen egokia berrmatuko duten euskarri eta programa informatiko espezifikak.
- Komunikaziorako eta kontrola eramateko baliabide teknikoak, telefono finkoa, mugikorra, ordenagailua, inprimagailua/eskanerra, posta elektronikoa, ... zerbitzua behar bezala eskaintzea ahalbidetuko duten Departamentuko teknikariekiko harremanak errazteko: zerbitzu hasieran eguneroko komunikazioetarako, etxeko laguntzaileei erabiltzaileak esleitzeko, bajak tramitzeko, zerbitzuaren etenak eta gorabeherak jasotzeko.
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzurako egokia izango den arropa.

- 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.

En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el certificado negativo del registro Central de Delincuentes Sexuales requerido por la legislación vigente para todas las personas que trabajen en contacto habitual con menores.

Formación: la empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación, continua, con acciones formativas dirigidas a mejorar sus competencias comunicacionales, conocimiento de la red de apoyo comunitaria, sensibilizar sobre aspectos éticos como el respeto a la singularidad de cada persona, fomento de la autonomía confidencialidad, desempeño responsable y alerta sobre situaciones de riesgo de la persona atendida. El contenido de las acciones formativas que se realicen, serán comunicadas anualmente al Servicio de Acción Social.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado a tal fin.

2.2.- Recursos materiales.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener en el término municipal de Legazpi, punto de contacto, punto de contacto y atención, periódico y estable, a través de un local ubicado en el propio municipio de Legazpi. En cualquier caso, deberá disponer de:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control, teléfono fijo, móvil, ordenador, impresora/escáner, correo electrónico...etc. con





Erakunde esleipendunak erabiltzaileen arreta egokia eta zuzena bermatuko duen beste edozein material izan beharko du. Horretarako, "Erabiltzaileei arreta eskaintzeko telefono-zerbitzua" izango du. Telefono bidezko arreta 07:00etatik 22:00etara eskainiko da.

3.3.- Arretaren baldintzak.

- Prestazioaren hasiera: zerbitzua eskainiko duen erakundeak, Saileko zerbitzu teknikoan aldetik alta-agindua jaso eta 7 eguneko epean hasi beharko du zerbitzua ematen. Sailaren etxez etxeko laguntza-zerbitzuko teknikariek larrialdiko kasu bat dela adierazten badute, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 orduetan hasi beharko da zerbitzua.

- Enpresako koordinatzaileak etxez etxeko laguntzaileari lagunduko dio erabiltzailearen etxera, zerbitzu berria denean. Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, enpresa esleipendunak lehenengo urratsa erabiltzaileari laguntzailea aurkeztea izango da (aldeaz aurretik telefonoz eta/edo telematikoki jakinarazita), eta egokitzen josten da senideren bat edo lagunduko duen pertsona bat bertan egotea. Etxeko bisita horretan zerbitzua zein intentsitatearekin eskainiko den azalduko da, ordutegia, lanak, obligazioak eta intereseko beste kontu batzuk.

Erabiltzaileari eta/edo senideari orri informatibo bat emango zaio, eta, bertan, eskubideak, obligazioak, sartzen ez diren zereginak eta informazio interesgarria jasoko da.

- Langileen identifikazioa: ezin hobeto identifikatu beharko ditu langile guztiak, zerbitzuen segurtasuna bermatze aldera. Enpresa lizitatzailerak sistema bat proposatuko du une oro zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua bermatzeko, eta Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinaraziko dizkio, hala behar izanez gero, zerbitzu berriez eta edozein kontingentziak aurretik ezarritako zerbitzuetan izandako aldaketek arduratuko diren pertsonak.

- Laguntzaileak aldatzea: Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza), laguntza biak etxez etxeko laguntzaile berak eskaintzeko ahalegina egingo du enpresak.

el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento que garanticen una adecuada cobertura del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas, suspensiones del servicio e incidencias.

- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

La entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria. Para ello, deberá disponer de un "servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarías" con un horario comprendido entre las 7:00h y las 22:00 horas.

3.3.- Condiciones de la atención.

- Inicio de la prestación: La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos del Departamento. En caso de urgencia declarada por el personal técnico del servicio de ayuda a domicilio del Departamento, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

- La coordinadora de la empresa acompañará a la nueva auxiliar domiciliaria para quien ese servicio sea nuevo. Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso, por parte de la empresa adjudicataria, será, (previa comunicación telefónica y/o telemática) la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés.

Se entregará a la persona usuaria y/o familiar una hoja en el que se señalan los derechos, las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés





Udal teknikariek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipendunak erabiltzaileei eskaintako arretan aldaketa gutxi egon daitezela zainduko du; modu horretan, familiaren intimitatean desorekak eta egonezinak sortzea saihestuko da. Nolanahi ere, enpresak alde aurretik jakinarazi beharko dio interesdunari zerbitzuaren antolaketari buruzko edozein aldaketa (laguntzailearen aldaketa, ordutegia, arreta-eguna ...). Erakunde esleipendunak prestazioa aldatzea komenigarritzat jotzen badu, berariaz jakinarazi beharko dio, eta bere proposamena arrazoitu beharko du. Udal-teknikariek erabakiko dute, azkenik, zer egin.

- **Bizilekuen arteko lekualdaketa:** Enpresaren kontura joango da langileek onuradunen etxebizitzetara joateko erabiliko duten denbora. Joan-etorriak ez dira zerbitzua prestatzeko udal teknikariek estimatuko duten denboran sartzen.

- **Hizkuntza baldintzak:** erakunde esleipendunak zerbitzua erabiltzaileak nahi duen Euskadiko Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialean ematen dela bermatu beharko du, eta zerbitzua euskaraz ematen dela bermatzeko behar diren langileak izango ditu hala eskatzen duten pertsonentzat.

- **Datu pertsonalen babesa:** erakunde esleipendunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu. Halaber, kontratatutako zerbitzuei buruz enpresa esleipendunak ezagutuko dituen datu guztiak isilpean gordeko ditu, horien sekretu profesionala zainduz. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak tratatzean, datu pertsonalak babesteko legerian xedatutakoa beteko du.

3.4.- Komunikazio-protokoloak

3.4.1.- Udal teknikariek

Udaleko teknikariek izan beharreko harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko, faxeko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du astelehenetik ostiralera, goizez eta arratsalde, zerbitzuaren

- **Identificación del personal:** Deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Servicio de Acción Social, si esto lo requiere, las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios establecidos anteriormente por cualquier contingencia.

- **Cambio de auxiliares:** En los servicios de atención mixta (con apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria. 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 con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En todo caso, la empresa deberá comunicar previamente a la persona interesada cualquier cambio relativo a la organización del servicio (cambio de auxiliar, horario, día de atención...) En caso de que la entidad adjudicataria estime conveniencia de un cambio de prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico municipal quién decidirá en última instancia.

- **Traslado entre domicilios:** Correrá a cuenta de la empresa 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.

- **Requisitos lingüísticos:** la entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en el idioma oficial de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario para garantizar la prestación del servicio en euskera a aquellas personas que así lo soliciten.

- **Protección de datos personales:** La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la



hasieren, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzearen, zerbitzuko bajen eta gorabeheren berri emateko.

Zerbitzua prestatzean sortuko den edozein gorabehera Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinarazi beharko zaio zuzenean, eta ez da gorabehera hori etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bi horien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, aipatutako zerbitzuaren ardura duen langileak horren berri jakin gabe.

Zerbitzuaren prestazioa aldatzea ekarriko duten gorabeherak, haien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira. Horrela, berehala jakinaraziko dira zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina.

Erakunde esleipendunak udal zerbitzu teknikoek zerbitzu desberdinei buruz eskatuko dizkion txostenak egiteko eta datuak emateko obligazioa du. Horiek Udalak erabakiko duen formatuan emango dira.

Era berean, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat joko diren zerbitzuak ere eman beharko ditu, ordainketa osagarriarako eskubiderik gabe, hala nola lan-bileretara edo informazio-bileretara joatea.

Zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio udalari erabiltzaileengan babesgabetasunen bat detektatzen den kasua.

Era berean, hilero emango ditu erabiltzaileen zerrenda, arreta motak, arreta-egunak eta -orduak; horrez gain, zerbitzuan edo haren horniduran izan diren aldaketekin osatutako txostena eta dagozkion datuak emango ditu. Udal-zerbitzu teknikoek zehaztuko dute informazioa emateko formatua.

3.4.2.- Etxeko laguntzaileekin

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako protokolo bat egongo da eta komunikazioa bermatuko duten sistemak egongo dira ezarrita.

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 tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con la observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.

3.4.- Protocolos de comunicación

3.4.1.- Con el personal técnico municipal

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diaria de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliaria, bajas del servicio e incidencias.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al Servicio de Acción Social, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora Responsable del Servicio señalado.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se 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.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y





3.4.3.- Erabiltzaileekin

Enpresa bera izango da enpresaren barne-antolaketaren ondorioz sortutako edozein gorabeheraren berri erabiltzaileari edo bere ardura duen pertsonari emango diona, baldin eta arreta pertsonalizatua eskaintzeko egutegian finkatutako alderdietako edozein aldatzea ekartzen badu. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari ere jakinaraziko zaizkio.

Era berean, enpresak zuzenean erantzungo die zerbitzua ematearekin zerikusia duten eta erabiltzaileak planteatzen dituen gaiei, baldin eta zerbitzuaren intentsitatea eta/edo mota aldatzen ez badute. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari ere jakinaraziko zaizkio.

Legazpiko Udalak ez ditu bere gain hartuko zerbitzuaren intentsitatean eta/edo zerbitzu motan eragingo duten aldaketak, baldin eta aurretik baimenduta ez badaude.

Hilean behin, zerbitzuko edo hornidurako aldaketa guztien berri eman beharko du, baita aldaketa horiek islatzen dituzten datuen berri ere.

3.5.- Informazio sistemak

Erakunde esleipendunak erabiltzaileei egindako lan guztiak egunero kontrolatzeko fitxen sistema bat izan beharko du, eta fitxa horiek lan horiek egiten dituzten langileek bete eta sinatu beharko dituzte, zerbitzuaren prestazio osoa eta kalitatea bermatzeko. Fitxa horiek eskuragarri egon beharko dute udal-teknikari arduradunak eskatzen dituenean.

Etxez etxeko laguntza eskaintzen duen enpresak ondoren zehaztuko diren dokumentu eta euskarriak izango ditu eta Udalak une oro izango du horiek ikusteko eskubidea.

- Etxez etxeko laguntza jasoko duten erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak banaka jasoko dituen fitxategia eta Udalak hori ikusteko aukera izango du:

- Identifikazioa.

cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

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.

También facilitará mensualmente el listado con las personas usuarias, tipos de atención realizada, días y horas de atención; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que se reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en que se deberá facilitar la información.

3.4.2.- Con el personal auxiliar domiciliario

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles en todas las horas en las que existe el servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

3.4.3.- Con las personas usuarias

La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Servicio de Acción Social.

Del mismo modo, la empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas a al Servicio de Acción Social.

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

Mensualmente, deberá informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.





- Espediente zenbakia.
- Eskaera eguna
- Zerbitzua prestatzen hasi den eguna
- Zerbitzuaren modalitatea
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuaren edukia osatuko duten lanak.
- Zerbitzua prestatzean eman diren aldaketak.
- Zerbitzua prestatzean eman diren gorabeherak
- Erabiltzailearen egoeran emandako aldaketak
- Udal arduradunei bidalitako komunikazioa.
- Prestazioa amaitu den eguna.
- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak erregistratzeko eta haien jarraipena egiteko sistema bat, eta hilero horren berri emango zaio Gizarte Ekintza Zerbituari.
- Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertuko dituztenak; azken finean, horien helburua erabiltzaileak informatuta egoteko duen eskubidea bermatzea baita.
- Barruko informazioa igortzeko agiri-euskarriak (gorabeherak, orduen kontrola eta jardueraren kontrola,...), txosten deskribatzaileak eta erabiltzailearekin dagoen komunikazioa.
- Jardunbide egokien eskuliburua, non zehatz-mehatz honakoak jasoko diren: zuzeneko arretarako ereduak, eta etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

3.5.- Sistema de información

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que garantice la prestación completa y calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable.

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

- Un fichero, al que el Departamento tendrá derecho a acceder, 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.





3.6.- Zerbitzuaren jarraipena

Koordinazioaz arduratzen den enpresa esleipendunaren ordezkariak Gizarte Ekintza Zerbitzuko teknikariak bidaliko duen zerbitzua prestatzeko alta emateko eskaera jasoko du.

Eskaera horretan erabiltzailearen alderdiak zehaztuko dira (lanak, ordutegiak, ohiturak,...) Halaber, prestatuko den zerbitzua zehaztuko da, Banan-banako Jarduketa-plan batean jasoko dena. Emandako datuekin eta alta-aginduen arabera (alta, aldi baterako baja, behin betikoa edo berriz hastea), eman beharreko urratsak emango dira eta laguntzaile egokienari esleituko zaio zerbitzua.

Hilabeteko epean, gutxi gorabehera, Banan-banako Jarduketa-plana ebaluatuko da eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena nolakoa den ikusiko da; horren arabera, laguntzaileak bertan jarraitzen duen edo aldatu egingo den baloratuko da. Modu berean, Banan-banako Jarduketa-planaren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira.

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

Esleipendunak lanaren eta laneko segurtasun eta higiearen arloan indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu bere langileei dagokienez eta bere erantzukizunpekoa izango da langileen lan-istripuekin zerikusi duen guztia.

Halaber, osasunerako arrisku larria izan daitezkeen gaixotasun infekzioso eta kutsakorrek dituzten erabiltzaileei zerbitzua ematen dieten langileen osasun-eskubidea babesteko xedarekin, erakunde kontratatzaileak emandako informazioan oinarrituta, esleipendunak neurri prebentiboak hartzearen gainera informazioa emango die langileei, gaixotasun horien aurrean

- Fecha finalización de la prestación.
- Un sistema de registro y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, con comunicación mensual de las mismas al Servicio de Acción Social.
- Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.
- 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.

3.6.- Seguimiento del servicio

La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicará recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Servicio de Acción Social.

En dicha solicitud se especificará los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos...etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PIA). Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada. Esta ficha inicial se enviará al profesional de referencia del ayuntamiento para su aprobación al inicio del servicio.

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





babesteko eta edozein arrisku edo kutsatzea saihesteko eta ezinbesteko neurriak eta bitartekoak emango die (eskuzorroak, maskarak,...).

Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabiltzeko dagokionez, enpresak pertsonaren zerbitzura etxean dauden laguntza-produktuak (norberaren produktuak, enpresarenak edo erakunde publikoek utzitako produktuak) erabiliko direla ziurtatuko du, familiari horien erabileran lagunduz eta produktu horien egoerari eta egokitzapenari buruz antzemango dituzten gorabeheren berri emanez. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuak esku hartu behar badu birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

Kontratista izango da egingo dituen lanen kalitate teknikoaren eta burutuko dituen prestazio eta zerbitzuen erantzule. Modu berean, kontratua burutzean izango diren hutsegiteen, akatsen, metodo ezegokien edo emaitza okerren ondorioz Administrazioari edo hirugarrenei sortuko zaizkien ondorioen erantzule ere izango da. Erantzukizun horretatik salbu geratuko da, antzemango diren akatsak Administrazioetik jasotako agindu zuzenaren edo hark ezarritako baldintzen ondorio direnean.

Esleipendunak langileak zerbitzua eskaintzera doazela eta ezarritako orduan joaten direla kontrolatuko du eta horren berri emango du. Modu berean, orduak errespetatzen ez direlako edo denborak betetzen ez direlako kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertuko da eta hartu beharreko neurriak hartuko dira.

3.7.- Jarduteko protokoloak

Zerbitzua prestatzean salbuespenezko egoerak eta bestelako egoera larriak eman daitezke, berehalako esku hartzea eskatuko dutenak. Horregatik, egoera bakoitzera egokitutako jarduketa-protokoloak jarri beharko dira martxan:

- Laguntzailearen lan-baja baten aurrean

los logros se mantienen o se readaptan. El ayuntamiento tendrá a su disposición los PIAs de cada persona usuaria. 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 deberá de cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para su salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla,...).

En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurara 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. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención del Servicio de Acción Social municipal para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

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





- Erabiltzailearen osasun-larrialdi baten aurrean
- Erabiltzailea etxetik kanpo dagoenean (oporretan, ospitalean ingresatuta, familiako beste senide baten etxean,...)
- Heriotza.
- Egoera desberdinen aurrean
- Etxeko indarkeria egoeren aurrean
- Jazarpen egoeren aurrean
- Eman daitezkeen salbuespenezko egoerak eta egoera larriak.

Laguntzailea ohiko orduan etxera joan eta erabiltzailea etxean ez dagoenean, hau da, zerbitzua prestatzeko adostutako orduan erabiltzailea etxean ez dagoenean, atea irekitzeari uko egitekotzat ulertuko da. Kasu horretan, esleipendunak zerbitzuko ordu osoa fakturatuko du eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du, ezarritakoaren arabera, ezustean gertatutako egoeretan izan ezik (ospitaleratzeak edo antzekoak).

3.8.- Kontrola eta ebaluazioa.

Gizarte Ekintzako Zerbitzuaren etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren arduradun teknikoak egiaztatuko du emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez, ondoko informazio dokumentatua bidaliko dio Departamentuari honako maiztasunarekin:

PUNTUALKI

- Zerbitzuaren prestazioari aldaketak ekarriko dizkion gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

contrato. Solo quedará exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

3.7.- En relación a los Protocolos de Actuación

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 laboral de la auxiliar
- Urgencia médica de la persona usuaria
- Ausencia de la persona usuaria en su domicilio (vacaciones, ingreso hospitalario, rotación familiar...etc.)
- Fallecimiento.
- Ante situaciones que supongan riesgo
- Ante situaciones de violencia doméstica.
- Ante situaciones de acoso.
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte correspondiente,





- Bestalde, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina berehala jakinaraziko dira.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuan ematen diren altak. Eguna eta lan-aginduan jasotako alderdiak aintzat hartuta.
- Alta kasuetan izendatutako etxez etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Ezarritako zerbitzuetan izendatutako etxez etxeko laguntzaileen aldaketak honako arrazoiengatik: lanerako ezintasun iraunkorra, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaileekin gatazkak,....
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.
- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortuko diren gatazkak.
- Zenbait kasutan zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra.

HILERO (hurrengo hilabetearen 10. egunerako)

- Esleipenduna hilero arduratuko da faktura egiteko eta zerbitzua ordaintzeko nahitaezko dokumentazioa prestatzeaz. Dokumentazio horretan honako datuak jasoko dira: erabiltzailea, zerbitzu mota edo intentsitatea, eskaintako arreta motaren arabera hilean sartutako orduak eta emandako zerbitzuaren zenbateko totala erabiltzaileko, BEZaren zenbatekoa banakatuta.
- Kasu berrien hileko txostena.

según su participación en el mismo, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

3.8.- Control y evaluación.

La Responsable técnico del servicio de Ayuda a domicilio confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:

PUNTUAL

- 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.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo.
- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.





- Esleipendunak hilero aurkeztuko du hilabete horretan zerbitzuan eman diren kexen, erreklamazioen, iradokizunen eta gorabeheren zerrenda eta haiei eman zaien erantzunen laburpena idatziz.
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.
- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.
- Zenbait kasutan zerbitzua zabaldu edo murriztu beharra
- Kontratututako langileek egiaztatutako prestakuntza, eskatzen zaienean.
- Plantillako langileen zerrendak, honako egoera hauetan, eskatzen zaienean:
 - Erretiroa hartu dutelako, lanerako ezintasun iraunkorra dutelako, borondatez lana utzi dutelako edo kaleratuak izan direlako.
 - Aldi baterako lan-ezintasunak, gaixotasuna-gatik.
 - Aldi baterako lan-ezintasunak, istripuengatik.
 - Aldi baterako lan-ezintasuna, amatasunagatik.
 - Oporrak.
 - Soldatarik gabeko baimenak
 - Eszedentzian edo zigortuta.

URTERO

Zerbitzuaren urteko memoria, honako informazio hau jasoko duena:

- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las A/D y usuarios/as del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.
- Informe mensual de los casos nuevos.
- La entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada por escrito.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.
- Formación acreditada por el personal contratado, cuando sea requerido.
- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones, cuando sea requerido:





- Onuradunen kopurua, generoaren, adinaren eta mendekotasun-mailaren arabera sailkatuta.

- Emandako orduen kopurua, zerbitzu-modalitatearen (asistentzia pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunaren arabera sailkatuta.

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako gorabeheren guztizko kopurua, taldeka sailkatuta.

o Kasu berriak

o Bajak, arrazoiak zehaztuta

o Eman gabeko orduak argitzea.

o Zerbitzuen intentsitate-aldaketak

o Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuta

o Ordutegi-aldaketak

o Etab.

- Zerbitzuan izandako gorabeherari buruzko informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, bai eta emandako erantzuna ere.

- Absentismoari buruzko datu arrazoituak

- Urte horretako kexa, iradokizun eta esker-ematei buruzko informazioa.

- Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta udaleko arduradun teknikoari egindako gogobetetze-inkesten emaitzak.

- Hobetzeko guneen proposamenak

- Langileekin egindako bileren kopurua.

- Langileekin izandako kasuen jarraipena egiteko bileren kopurua eta deskribapena.

- 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. o Sancionado/a.

ANUAL

Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:

- Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.

- Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.

- Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos.

o Nuevos casos

o Bajas, con detalle de los motivos.

o Aclaración de las horas no prestadas.

o Modificaciones en la intensidad de los servicios

o Cambios de personal: con detalle de los motivos

o Cambios horarios





- Udal-ordezkariekin egindako bileren kopurua.
- Kasuen jarraipena egiteko egindako bisita-kopurua
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Zerbitzua hobetzeko urtean zehar egindako ekarpen berrien deskribapenak, edo udal-teknikariaren iritziz interesgarria izan daitekeen urteko jardunari buruzko beste edozein informazio.
- Urteko auditoria egiten duen enpresak zehaztuko duen dokumentazioa.
- Urteko balantze ekonomikoa
- Enpresek gailu oso bizkorak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzua behar bezala kontrolatzeko. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek behar besteko egokitze-epea izango dute.
- Gailu eta sistema horiek nahitaez bateragarriak izango dira Udalak bere garaian izan ditzakeen gailu eta sistemekin, informatikoak zein bestelakoak izan.
- Kontratututako zerbitzuak etengabe ikuskatuko eta zainduko ditu administrazioak, eta edozein unetan eta tokitan ikuskatu ahal izango ditu langileak eta materiala. Ikuskatze-lanak egiteko ardura duen langileak eta Departamentuak berak, zerbitzuaren antolaketari buruz dauden datu guztiak ikusteko aukera izango du eta enpresa esleipendunak eskatuko zaion informazioa emateko obligazioa izango du.
- Etxeko laguntza-zerbitzuen ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta bestelako jarraipen-sistemak sustatuko dituzte erakundeko ordezkariarekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta

o Etc.

- Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
- Datos razonados sobre absentismo
- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.
- Propuestas de espacios de mejora
- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.
- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
- Número de visitas de seguimiento de casos realizadas
- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio o cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.
- Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.
- Balance Económico anual
- Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el





dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

- Enpresa esleipendunak etxez etxeko laguntzaileei etengabeko prestakuntza bermatuko die, Etengabeko Prestakuntza Planean jasotako lanbide-birziklapeneko ikastarora bertaratuz.

2. LOTEA

EDUKIA

1.-Definizioa:

Babespeko etxebizitzek izaera integratzailea, prebentiboa eta asistentziala dute, eta arreta ematen zaie bertan bizi diren pertsonen oinarrizko premia pertsonalei, terapeutikoei eta soziokulturalei.

Ostatu emateko udal-zerbitzu bat da, egonaldi luzekoa edo erabilera iraunkorrekia, eta, salbuespen gisa, aldi baterakoa. Adinekoei zuzenduta dago, eta langileen laguntza dute tutoretzako, bitartekotzako, gizarte-laguntzako eta gainbegiratzeko eginkizunak betetzeko, bai eta, hala badagokio, arreta pertsonala eta etxeko arreta emateko ere.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua izaera prebentiboa eta asistentziala duen zerbitzu bat da, erabiltzaileari adinekoentzako babespeko udal ostatu-zerbitzuan laguntzekoa, etxeko arretarako eta/edo arreta pertsonalerako laguntza eskainiz, ostatu-zerbitzuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera izan dezan, isolamendu-egoerak saihestuz.

Eguneko Arreta Zerbitzuan baliabide bat jartzen da pertsonen eskura, egunean zehar intentsitate baxuko laguntza emateko, beren arreta-premia espezifikoek lotuta, eta, horrela, helburuak aldatu egiten dira zuzentzen zaion kolektiboaren arabera: mendekotasun-arriskuan edo -egoeran dauden adinekoen autonomiari eusten laguntzea (I. gradua, BVDn 25 eta 39 arteko puntuazioarekin), beren ohiko bizi-ingurunean

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.

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, 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 Departamento 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.

El personal técnico responsable del Servicios de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con la persona delegada de la entidad con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a los/as auxiliares domiciliarios/as, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional recogidos en el Plan de Formación Continua.

LOTE 2

CONTENIDO

1.- Definición

Las viviendas tuteladas tienen un carácter integrador, preventivo y asistencial donde se provee de atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas que habitan en ellas.





irauteko eta sozializatzeko, eta, hala badagokio, isolamendu-egoerak konpentsatzea.

Zerbitzua ematean jarraitu beharreko arreta eredua, pertsonengan oinarritutako arreta eredua izango da.

- Helburu nagusia:

Adineko pertsonak bere ingurune sozialean manten daitezela sustatzea, bere komunitatean nahitaezko zaintzak eskainiz.

- Berariazko helburuak:

- Adineko pertsonak beren ohiko ingurunean bizitzen jarrai dezala ahalbidetzea.

- Erabiltzaileen beharrei erantzutea, ahalik eta autonomia-mailarik handiena lortzeko programa egokiak garatuz.

- Erabiltzaileei behar duten laguntza eta aholkularitza ematea euren ingurunean jarrai dezaten, eta zaintza-lanak egiteko behar dituzten jarraibideen berri ematea.

- Senideei edo ohiko zaintzaileei adinekoen arretarako behar duten laguntza eta orientazioa ematea.

- Eskaintzen diren zerbitzuak:

- Etxez etxeko laguntza.

- Eguneko Arreta: gogoia pizteko jarduerak. Egunero bost arreta-ordu eskainiko dira, goizean eta arratsaldean banatuta.

Es un servicio municipal de alojamiento, de larga estancia o de uso permanente y excepcionalmente temporal, destinado a personas mayores que cuenta con apoyo de personal para ejercer las funciones de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como, en su caso, atención personal y doméstica.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en el servicio municipal de alojamiento tutelado para personas mayores, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el servicio de alojamiento y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

En el Servicio de Atención Diurna se ponen a disposición de las personas un recurso al que acudir durante el día en el que se les ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades específicas de atención, de modo que sus objetivos varían en función de las personas al que se dirigen: contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (Grado I, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39), a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento.

El modelo de atención a seguir durante la prestación del servicio será, el modelo de atención centrado en la persona.

- Objetivo general:

Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social mediante la provisión de los cuidados necesarios en su propia comunidad.

- Objetivos específicos:

- Posibilitar la permanencia de la persona mayor en su entorno habitual.

- Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los





2.- Helburuak

Hauek dira zerbitzuaren helburuak:

- Narriadura prebenitzea, autonomia-galera mantentzea eta/edo konpentsatzea, eta autonomia hobetzea, laguntza partziala eta/edo osoa emanaz eguneroko bizitzako oinarriko jarduerak egiteko, zainketa pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta/edo eguneroko bizitzako jardura instrumentalak egiteko.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentipena indartzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea behar izan dezaketen premia-egoerak detektatzea.
- Erabiltzaileak beren komunitate-ingurunean integra daitezen laguntzea, isolamendu- eta/edo bazterketa-egoerak saihestuz.
- Erabiltzailearen sare sozio-familiarra osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea, eta arreta-lana partzialki liberatzen laguntzea, zaintzaile horiek garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.

3.- Onuradunak

Oro har, adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren erabiltzaile izan ahalko dira honako baldintza hauek betetzen dituztenak:

- 64 urtetik gorakoak izatea.
- I. graduako mendetasun-egoeran daudenak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan.

programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.

- Ofrecer a las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndose en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

- Proporcionar a los familiares o cuidadores habituales el apoyo y orientación necesarios para facilitar su atención.

• Servicios que se ofertan:

- Ayuda Domiciliaria.

- Atención Diurna: actividades que favorezcan la estimulación. Se ofertarán cinco horas diarias de atención repartidas en horario de mañana y tarde.

2.- Objetivos

Serán objetivos de este Servicio:

• 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.

• 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.

• 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.





- Ostatua, egonaldi luzekoa edo iraunkorra (salbuespen gisa, aldi baterakoa) behar izatea, ostatu-alternatiba egokirik ez izateagatik, irisgarritasun- eta/edo bizigarritasun-baldintzetan, eta/edo bizikidetza- edo bakardade-arazoak izateagatik (gizarte-isolamendua).

- Ingurune komunitarioan bizitza autonomia izateko harreman-trebetasunak mantentzeko edo garatzeko eta, hala badagokio, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza behar dutenak.

- Eskara egiten den egunean Legazpiko udalerrian erroldatuta daudenak eta bertan erroldatuta jarraitzen daudenak.

- Udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuaren agindu teknikoa izatea, zerbitzuaren egokitasunari buruzkoa.

- Eskaintako zerbitzuarekiko berariazko adostasuna adierazten dutenak. Halakorik ezean, legezko tutoretza duenak adierazi ahal izango du baimen hori.

- Osasun-erakundeetan edo erakunde soziosanitarioetan etengabeko asistentzia eskatzen duen osasun-egoerarik ez izatea.

- Gaixotasun infekzio-kutsakor bat eta/edo gaixotasun mental bat izanez gero, dagokion tratamenduari uko egiten ez diotenak.

- Jokabide-nahasmenduak izanez gero, nahasmendu horiek arriskurik ez eragitea profesionalentzat eta ostatuan bizi diren gainerako erabiltzaileentzat.

- Eguneko arreta-zerbitzuaren onuradunek ezaugarri hauek izango dituzte: mendekotasun-arriskuan edo -egoeran dauden 64 urtetik gorako pertsonak (I. gradu, BVDn 25 eta 39 arteko puntuazioa lortu dutenak).

4.- Zerbitzuan sartutako eta baztertutako prestazioak.

4.1 Zerbitzuan sartutako eta baztertutako prestazioak.

3.- Población beneficiaria

Con carácter general podrán ser personas usuarias de este servicio de alojamiento para personas mayores son las personas que reúnan los siguientes requisitos:

- Sean mayores de 64 años.

- Se encuentren en situación de dependencia Grado I, en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Requieran una alternativa de alojamiento, de larga estancia o permanente (excepcionalmente, temporal) por carecer de una alternativa de alojamiento adecuada, en condiciones de accesibilidad y/o habitabilidad, y/o tener problemas de convivencia o soledad (aislamiento social).

- Precisen de apoyos para mantener o desarrollar habilidades relacionales que posibiliten su vida autónoma en el entorno comunitario y, en su caso, para realizar actividades de la vida diaria.

- Estén empadronadas a la fecha de la solicitud en el término municipal de Legazpi y permanezcan empadronadas en el mismo.

- Cuenten con la prescripción técnica del Servicio de Acción Social municipal de idoneidad del servicio.

- Manifiesten su consentimiento expreso al servicio ofertado. En su defecto dicho consentimiento podrá ser manifestado por quien ejerza legalmente la tutela.

- No presenten un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o socio sanitario.

- No rechacen el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o una enfermedad mental.

- En caso de que padezcan trastornos de conducta, que éstos no conlleven riesgo para el





Informazioa: erabiltzaileei aukera ematea, denboraz eta behar bezala, eskubideei eta zerbitzuari buruz ezagutza egokia eta nahikoa izan dezaten.

Jarraipenaren balorazioa: arreta pertsonalizatuko plana aldi berean behin ebaluatzea, sakontasun handiagoarekin ala txikiagoarekin.

Etxeko arreta: Prestazio bat da, eta, horren bitartez, erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduerak instrumentalki egiteko, eta bereziki elikatzearrekin, jantziarekin eta bizi den etxeko instalazioen mantentze-garbitzarekin zerikusia duten etxeko lanak egiteko, etxearen antolaketa erraztuz, eta, hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezko trebetasunak eskuratzeko entrenamendua eskainiz.

Elikadurarekin lotutakoak: otorduak planifikatzea eta prestatzea, erabilitako elementuak jaso eta garbitzen laguntzea barne.

- Elikagaiak erostea.
- Erabilitako lanabesak garbitzea eta lehortezea.

Jantziarekin lotutakoak

- Etxean arropa garbitzea.
- Arropa esekitzea, lehor dadin.
- Arropa errepasatzea
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Etxean arropa lisatzea eta tolestea
- Arropa erostea
- Erabilitako lanabesak prestatzea eta gordetzea

Etxebizitzako instalazioak garbi mantentzearekin lotutakoak.

- Etxean ordena jartzea.
- Gailuak produktu egokiarekin garbitzea
- Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea

personal profesional ni para el resto de las personas usuarias que convivan en el alojamiento.

- La población beneficiaria del servicio de atención diurna tendrá las siguientes características: personas mayores de 64 años en riesgo o situación de dependencia (Grado I, que hayan obtenido una puntuación en el BVD de entre 25 y 39).

4.- Prestaciones incluidas y excluidas en el servicio.

4.1 Prestaciones incluidas y excluidas.

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

Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad...

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.

Relacionadas con la alimentación: Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.

- Compra de alimentos.
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados.

Relacionadas con el vestido.

- Lavado de ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.





- Zoruak garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Gortinak eta leihoak zabaltzea, aireztatzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoko kristalak garbitzea
- Zaborra zaintzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurreko garbiketa sakona egitea
- Ohea egitea, oheko arropa aldatzea eta arropa zikina erretiratzea

Arreta pertsonala: prestazio bat da, eta, horren bitartez, pertsonak laguntza partziala edo osoa jasotzen dute honako jarduerak hauek egiteko:

- Eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, norberaren zaintza pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta bereziki, jaiki eta oheratzeko, bere burua garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo oinarritzko beste eginkizun batzuetarako.

Mugikortasunarekin eta ingurunean behar bezala moldatzearekin lotutakoak:

- Ohetik jaikitze, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz, baldin badaude.

- Etxean eta etxetik kanpo ibiltzen laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz, baldin badaude (komunera laguntzea, gelen artean ibiltzea, ikastetxeetara joatea, garraioa hartzen laguntzea, eguneko zentzura joaten laguntzea, osasun-zentzura,...)

Higiene pertsonalarekin lotutakoak:

Garbiketa eta higiene pertsonala (barruan sartzen da: baldin badaude, laguntza teknikoak erabiltzea, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, ahoa garbitzea eta oheko arropa aldatzea).

Otorduekin lotutakoak:

- Jaten laguntzea
- Edaten laguntzea
- Janaria berotzea

- Repaso de la ropa.

- Ordenación y guardado de la ropa.

- Planchado y doblado de ropa en el domicilio.

- Compra de ropa.

- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.

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 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
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.

Atención personal: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar dicha atención:

- Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.

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).

Relacionados con la higiene personal:





- Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea

Janztearekin lotutakoak:

- Janzten eta erantzten laguntzea

- Eguneroko arropa prestatzea

4.2.- Jarduera instrumentalak

Ingurunearekin lotzeko jarduera instrumentalak, eta bereziki, komunikatzeko (telefonoz hitz egiteko edo gutun bat idazteko) eta familia eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Era berean, hala badagokio, jarduera horiek egiteko beharrezko trebetasunei dagokien entrenamendua barnean hartuz.

Oro har, aurrez egin beharreko jarduera guztiak, horiek ekarriko duten elementuak eta/edo jarduerak prestatzea, aurreko lanen ondorio izango direnak.

Bereziki, edozein lan egiteko beharrezko abilezietan entrenatzea, hala badagokio..

Ingurune komunitarioan sartzearekin lotutakoak:

Hautzaindegietara, ikastetxeetara, garraioa hartzera, eguneko zentrora, osasun-zentroa, ekipamendu komunitarioetara,.... joaten laguntzea.

Ingurunearekin komunikatzearekin lotutakoak:

Etxe barruan eskabideak betetzen laguntzea, gutunak jasotzea, gutunak eta bestelakoak azaltzea.

Hainbat erakunderekin komunikatzen laguntzea: banketxeak, osasun-zentroak, bitartekoen tramitazioa, dokumentazioa eskatzea eta entregatzea,...

Osasuna mantentzearekin lotutakoak:

Medikuak aginduta, ahoz hartzeko botikak erostea, kontrolatzea eta botiken segimendua egitea.

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).

Relacionadas con el comer:

- Ayuda para comer
- Ayuda para beber
- Calentar la comida
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.

Relacionadas con el vestido:

- Ayuda para vestirse y desvestirse
- Preparación de la ropa diaria.

4.2.- Actividades instrumentales:

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

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

Relacionados con el acceso al entorno comunitario:

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

Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.





Medikuarekin egoteko hitzorduak kontrolatzea eta jarraipena egitea.

Zaintzarekin lotutakoak:

Adin txikikoekin zerbitzuetan, ingurune komunitarioetan laguntzea eta adin txikikoa zaintzea eskatuko duten lan guztiak egitea.

Gizarte-laguntza:

Gizarte-zerbitzuetako prestazioetan egiazkoena eta bereizgarriena da, eta horren bitartez pertsona profesional kalifikatu batekin harremanetan jartzen da, harekiko elkarreraginak erabiltzaileari modu autonomoan moldatzen eta gizarteratzen lagundu egiten diolarik.

Gizarte-laguntzari esker erabiltzaileak bere egoera egiazta dezake, bere autonomia pertsonala eta gizarteratzea mantentzeko edo garatzeko dagokienez (gizarteratzeko laguntza) dituen helburuak azal ditzake; eta prozesuan zehar helburu horiek lortzen lagunduko dion erreferentziazko pertsona bat eduki dezake eskura, honako hauen inguruko laguntza eta babesa eskainiko diona:

- Instrumentala (informazioa, orientabidea eta bitartekaritza beste sistema batzuetako baliabide eta zerbitzuak eskuratzeko eta gizarte- eta familia-arloko laguntzarako –familia, lagunak, komunitatea– eta harremanetarako sareetara iristeko).

- Emozionala (kaltea murriztea, eustea, emozioei eustea eta krisi-egoeretan orientatzea, eta abar).

- Hezkuntza-arlokoa (eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, jarduera instrumentalak eta aurreratuak egiteko eta gizarteratzeko trebetasunak eskuratzeko, jarrerak aldatzea eta abar).

- Harremanetarako (entzute aktiboa, harreman sozial eta/edo pertsonalak mantentzeko edo ezartzeko trebetasunak eskuratzeko, harremanak ezartzeko aukerak sortzea).

Neurri handiagoan edo txikiagoan ezarriko da, pertsonaren babes-premiaren arabera. Zenbait ibilbide ezar daitezke, erabiltzaileak poliki-poliki

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

Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

Relacionados con el mantenimiento de la salud:

Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.

Control y seguimiento de las citas médicas.

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.

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:

- 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).



gizarte-laguntzaren intentsitatea alda dezan, eta, ahal dela, murriz dezan.

4.3 Beste jarduketa osagarri edo berezi batzuk:

Egoera bereziak kontuan hartuta, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezko zat jotzen diren beste jarduerak batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte-laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Ekintzako Zerbitzuak berariaz baimenduta.

4.4 Kanpo geratzen diren jarduketak:

Zerbitzutik kanpo geratuko dira ondoren zehaztutako jarduerak:

- Osasun arloko jarduerak, jarduerak horiek egiteko berariazko prestakuntza behar denean (injekzioak ipintzea, tentsioa hartzea, zundak jarri eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea eta antzeko beste jarduerak batzuk).

- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea: pintatzea, ...

EZAUGARRIAK

1.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua, oro har, onuradunak gaua igarotzen duen eta/edo eguna igarotzen duen lekuan (ingurunean) emango da, Legazpiko udal-mugartearen barruan, kasu honetan, adinekoentzako ostatuetan.

1.1.- Arreta egunak

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eskaini ahal izango da, agindu teknikoaren arabera.

1.2.- Zerbitzuaren intentsitatea

Erabiltzaileen beharrak banan-banan aztertu ondoren ezarriko dira zerbitzua prestatzeko denbora-mugak. Zerbitzuaren gehieneko iraupena astelehenetik larunbatera 136 ordu izango dira. Igande eta jai egunetan berriz, 11 ordu. Dena dela,

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

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

- 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.

4.3 Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

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 el Servicio de Acción Social.

4.4 Actuaciones excluidas:

Se consideran actuaciones excluidas del servicio las siguientes:

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.

- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.





gehieneko ordu-kopuru hori malgutasunez banakatu ahalko da, profesionalak pertsona etxean bertan mantentzea ahalbidetuko duten eta/edo erraztuko duten zaintzak osatzea eta/edo ordezkatzeko beharrezkoa dela baloratzen badu.

1.3.- Arretarako ordutegia

Zerbitzuaren ordutegia malgua da eta, batez ere, 08:00etatik 21:30era bitartean eskainiko da.

1.3.1.- Laguntza pertsonala eta laguntza sozio-komunitarioa eskaintzeko zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, eskatzailearen ordu-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta. Laguntza pertsonala urteko egun guztietan eskaini ahalko da, lanegunak edo jaiegunak diren kontuan hartu gabe.

Prezioa ezartzeko, larunbata laneguntzat hartuko da eta jaieguntzat hartuko dira igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki izendatutako jaiegunak.

Laguntza pertsonala eta laguntza sozio-komunitarioa eskaintzeko jarduketan kasuan, ahal dela proposamen teknikoa hartuko da kontuan. Proposamen hori arreta jaso behar duen pertsonak dituen ohituren, lehentasunen eta arreta-beharren arabera egingo da, pertsonarekin berarekin eta/edo familiarekin ordutegia eta banaketa egokia adostuz.

1.3.2.- Etxeko laguntza eta laguntza sozialeko prestazioetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, zerbitzua eskaintzen duen erakundearekin batera. Zerbitzua ematen duen langileak duen ordutegiaren arabera antolatuko da arreta emateko ordutegia.

Etxean laguntzeko jarduketetarako zerbitzuaren ordutegia malgua izango da, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 21:30era. Larunbat, igande eta jaiegunetan, ordutegia honakoa izango da: goizez, 11:00etatik 15:30era, eta arratsaldeaz, 18:30etik 22:00etara.

Prezioa ezartzeko, larunbata laneguntzat hartuko da eta jaieguntzat hartuko dira igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki izendatutako jaiegunak.

CARACTERÍSTICAS

1.- Servicio de Ayuda a Domicilio.

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Legazpi, en este caso, en los alojamientos para personas mayores.

1.1.- Días de atención

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica.

1.2- Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de 136 horas de lunes a sábado. Los domingos y los días declarados festivos 11 horas. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

1.3.- Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 08:00 a 21:30 horas.

1.3.1 En la prestación de apoyo personal y socio-comunitario, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. El apoyo personal se podrá ofrecer todos los días del año independientemente de que sean laborales o festivos.

A efectos de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Para las actuaciones de apoyo personal y socio-comunitario, se tendrá en cuenta la propuesta





2.- Eguneko arreta-zerbitzua

- Babespeko etxebizitzetan bizi diren eta bertara joaten diren adineko pertsonen parte hartze aktiboa sustatzea.
- Bizikidetza bultzatuko duten talde-prozesuak garatzea, isolamendua eta bakardadea saihestuz.
- Zerbitzu hori jasotzen duten pertsonen eta komunitatearen arteko harremanak sustatzea.
- Jolas- eta heziketa-jarduerak sortzea, ikasteko, eskulanak egiteko, arte-lanak egiteko eta norbera zaintzen ikasteko, modu horretan isolamendua eta pasibotasuna saihestuz.
- Aisialdiko eta denbora libreko programak gauzatzea norberaren garapena lantzeko.
- Gaitasun kognitiboak mantentzea eta sustatzea.

2.1.- Programaren prestazioak.

Programak honako prestazioak izango ditu:

- Dinamizazio irekiak: jolas jarduerak, udalerriko jardueretan parte hartzea,....
- Egituratutako ekintzen dinamizazioa memoria lantzeko, eskulanak, bizimodu osasungarria sustatzeko, alfabetizazio informatikoa,....
- Ekintzen dinamizazioa herritarrekin elkarlanean.

2.2.- Profil profesionala

Kontratua gauzatuko duen langileak, gutxienez, ondorengo tituluetako bat izango du: Gizarteratzeko goi-mailako teknikaria, animazio soziokulturaleko eta turistikoko goi-mailako teknikaria edo baliokidea.

2.3.- Ordutegia eta egutegia

técnica en la medida de lo posible, que se realizará en base a las costumbres, preferencia y necesidades de atención de la persona a atender, acordando con esta y/o familia el horario y distribución adecuada.

1.3.2- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, 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.

El horario del servicio para las actuaciones de apoyo doméstico será flexible de 08:00 a 21:30 de lunes a viernes. Los sábados, domingos y días festivos el horario será de 11:00 a 15:30 por la mañana y de 18:30 a 22:00 por las tardes.

A efecto de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

2.- Servicio de Atención Diurna

- Favorecer la participación activa de las personas mayores que viven y acuden a las viviendas tuteladas.
- Favorecer procesos grupales que fomenten la convivencia evitando el aislamiento y la soledad.
- Potenciar las relaciones entre las personas que acuden a este servicio y el resto de la comunidad.
- Crear alternativas lúdicas y ocupacionales de carácter formativo, artesanal, artístico y de autocuidado que eviten el aislamiento y la pasividad.
- Desarrollar programas de ocio y tiempo libre que contribuyan a la realización personal.
- Mantener y potenciar las capacidades cognitivas.

2.1.- Prestaciones del programa.





Jarduerak urte osoan zehar gauzatuko dira astelehenetik ostiralera. Egunero bost ordu eskainiko dira, goizean eta arratsaldean banatuta.

3. Antolaketa

3.1.- Udalaren eskumen teknikoak.

Udalak ondoko eskumenak ditu Etxez etxeko laguntza programaren garapenean:

- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Araudia egitea
- Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun ez diren eskariei buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzua prestatzeko buruz egingo den publizitatea ikuskatzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskaeretan planteatutako premiak diagnostikatzea eta baloratzea, zirkunstantzia horien edozein unetan egindako berrikuspenak barne.
- Zerbitzua jasotzeko aurkeztu diren eskariak erabakitzea eta prestazioak esleitzea
- Erabiltzaileak jasoko duen arreta-maila eta zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea
- Prezioa eta erabiltzaileak ordaindu behar duena zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipen orokorra egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Langilea alda dadila eskatzea, udal teknikariak zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezkoa dela erabakiko dutenean.
- Programan sartu diren, behin betiko baja eman diren eta aldi baterako zerbitzua eten duten

El programa contara con las siguientes prestaciones:

- Dinamizaciones abiertas: Juegos lúdicos, participación social en las actividades del municipio, ...
- Dinamizar acciones estructuradas encaminadas a ejercitar la memoria, manualidades, promover vida saludable, alfabetización informática, ...
- Dinamizar actividades en colaboración con la ciudadanía.

2.2.- Perfil Profesional

El personal adscrito al contrato deberá poseer como mínimo, alguna de las siguientes titulaciones: Técnico/a Superior en Integración Social, Técnico/a Superior en Animación Sociocultural y Turística o equivalente.

2.3.- Horario y Calendario

Las actividades se realizarán durante todo el año de lunes a viernes. Se realizarán cinco horas diarias de atención repartidas en horario de mañana y tarde.

3. Organización

3.1- Competencias técnicas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.





pertsonak zehaztea eta horren berri esleipendunari ematea.

- Zerbitzua betetzeko intentsitatea aldatzea (murrizketak edo gehitzeak) eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanak aldatzea.

- Kasu bakoitzean zerbitzua prestatzeko ezarri diren orduen, maiztasunaren eta ordutegiaren betetzea.

- Onuradun bakoitzari arretarako eskainiko den etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioa eskaintzeko jarduketak.

- Enpresa esleipendunak planifikatutako eta arreta pertsonalizatuko erregistroan erregistratutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea.

- Enpresak erabiltzaile bakoitzeko dituen barruko fitxak ikusteko aukera izatea.

Eskumen horiek ezingo zaizkio Gizarte Ekintzako Zerbitzua ez den beste erakunde bati eman, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu. Eskumen horiek bertako langileek beteko dituzte.

3.2- Erakunde esleipendunaren obligazio teknikoak.

3.2.1.- Giza baliabideak:

- Erakundearen ordezkaria eta jarduera guztien arduradun zuzena. Funtzio hori betetzeko unibertsitate-graduak kualifikazioa edo baliokidea duen pertsona; harreman zuzena izango du aldizka Etxez Etxeko Laguntza-zerbitzuko arduradun teknikoarekin eta Udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuko gizarte-langileekin.

- Koordinazio-lanak egingo dituen gizarte-langilea. Honako hauek izango dira koordinatzailearen eginkizunak:

- Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatu eta koordinatzea.

- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.

- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio, incluyendo las revisiones de dichas circunstancias en cualquier momento.

- 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 el precio y la aportación económica de la persona usuaria.

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

- Solicitar cambio de trabajador/a siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.

- Determinar y comunicar a la entidad adjudicataria las personas de alta en el programa, de baja definitiva y en suspensión temporal a los mecanismos que se determinen.

- Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.

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

- Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada persona usuaria.

- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria, registrado en registro de atención personalizada.





- Gizarte Ekintza Zerbitzuko teknikarien eskaerak eta proposamenak jasotzea.

- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea. Horretarako, behar diren harremanak izango ditu erabiltzailearekin eta haren familiarekin.

- Etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emanez eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharreko jarraibideak ezarri. Hori guztia langileekin eta erakunde kontratatzaileekin harremanetan jarrita egingo da.

- Udaleko teknikariekin koordinatuta, aldi-aldi kasu bakoitza berrikustea eta dagozkion doikuntzak egitea.

- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.

- Teknikarientzako ahozko edo idatzizko txostenak egitea.

- Lortutako informazio guztia jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.

- Ebaluazio jarraituko prozesuak antolatzea. Etxebizitzetan lan egiten duten langileekin eta udal-teknikariekin bilerak egitea.

- Etengabeko prestakuntza-prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

- Banan-banako Jarduketa-plana egitea.

- Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Akordioa argitaratzen duen Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenean jasotakoaren arabera, laguntza pertsonaleko eta etxeko laguntzako jarduketak aipatutako Ebazpenean aitortutako lanbide-heziketako tituluak, profesionaltasun-ziurtagiriak edo horien baliokideak dituzten pertsonak egingo dituzte.

- Acceder a la ficha internas de la empresa individualizada por persona usuaria.

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

3.2- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

3.2.1.-Recursos humanos:

- Persona delegada de la Entidad y responsable directa del conjunto de las actuaciones. Persona con la cualificación de Grado Universitario o equivalente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio y las Trabajadoras Sociales del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento.

- Trabajador/a Social que realizará funciones de coordinación serán funciones de esta persona coordinadora:

- Organizar y coordinar los horarios del personal auxiliar domiciliaria.

- Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico del Servicio de Acción Social.

- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá los contactos necesarios con la persona usuaria y su familia.

- Mantener contacto directo con el personal auxiliar domiciliaria, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con las personas trabajadores y las entidades contratantes.

- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.





Etxeko laguntzaileen eginkizunak honako hauek izango dira:

- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztiak arduradunari jakinaraztea.
- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta atazak egitea eta bertan ezarritako helburuak betetzen saiatzea.
- Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
- Jaikitzen, oheratzen eta eserlekutik altxatzen laguntzea, hala badagokio, laguntza teknikoak erabiliz.
- Etxe barruan eta etxetik kanpo ibiltzen laguntzea, hala badagokio, laguntza teknikoak erabiliz (komunera laguntzea, gelen artean lekualdatzea, ikastetxeetara, garraiobideetara, eguneko zentroetara eta osasun-zentroetara joateko laguntza).
- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz betetzea, eta enpresako arduradunari jakinaraztea zerbitzua ematea zailtzen edo eragozten duen edozein gorabehera.

Terapeuta okupazionala. Kontratua gauzatzeko duen langileak, gutxienez, ondorengo tituluetako bat izango du: Gizarteratzeko goi-mailako teknikaria, animazio soziokulturaleko eta turistikoko goi-mailako teknikaria edo baliokidea. Ezarriko zaizkion lanak beteko ditu eta, beraz, arreta hori eskaintzeko bete beharreko orduak sartu eta ezarritako helburuak beteko ditu.

Prestakuntza: enpresa esleipendunak profesionalki eta teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, batez ere zuzeneko arreta ematen dutenak. Horretarako, prestakuntza-plan jarraitu bat egingo du, eta prestakuntza-ekintzak egingo ditu, haien komunikazio-gaitasunak hobetzeko, komunitate-laguntzako sarea ezagutzeko, alderdi etikoei buruz sentibilizatzeko (pertsona bakoitzaren berezitasunarekiko errespetua, konfidentzialtasun-autonomiaren sustapena, arduraz jardutea eta arreta jasotzen duen

- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Realizar informes escritos para el personal técnico.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en las viviendas y con el personal técnico municipal.
- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.
- Realizar Plan Individualizado de Actuación.

Las actuaciones de apoyo personal y doméstico serán realizadas por personas con títulos de formación profesional, certificados de profesionalidad o vías equivalentes reconocidas en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo de Consejo territorial de Servicios Sociales y del sistema para la autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o normativa que en su caso la sustituya.

Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:

- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
- Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.





pertsonaren arrisku-egoerei buruzko alerta). Egiten diren prestakuntza-ekintzen edukia urtero jakinaraziko zaio Gizarte Ekintza Zerbitzuari.

Erakunde esleipendunak zerbitzua Euskadiko Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen edozeinetan eskainiko du zerbitzua. Erabiltzaileak aukeratuko du zein hizkuntzatan jaso nahi duen zerbitzua eta esleipendunak eskariari erantzuteko behar adina langile izango ditu.

3.2.2.- Baliabide materialak.

Enpresa esleipendunak Legazpiko udalerrian eduki beharko du harremanetarako gunea, eta arretarako gunea, aldizkakoa eta egonkorra, Legazpiko udalerrian bertan dagoen lokal batean. Edozelan ere, honakoak izan beharko ditu:

- Programaren garapen egokia bermatuko duten euskarri eta programa informatiko espezifikak.
- Komunikaziorako eta kontrola eramateko baliabide teknikoak, telefono finkoa, mugikorra, ordenagailua, inprimagailua/eskanerra, posta elektronikoa, ... zerbitzua behar bezala eskaintzea ahalbidetuko duten Departamentuko teknikariekiko harremanak errazteko: zerbitzu hasieran eguneroko komunikazioetarako, etxeko laguntzaileei erabiltzaileak esleitzeko, bajak tramitzeko, zerbitzuaren etenak eta gorabeherak jasotzeko.
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzurako egokia izango den arropa.

Erakunde esleipendunak erabiltzaileen arreta egokia eta zuzena bermatuko duen beste edozein material izan beharko du. Horretarako, "Erabiltzaileei arreta eskaintzeko telefono-zerbitzua" izango du. Telefono bidezko arreta 07:00etatik 22:00etara eskainiko da.

3.2.3.- Arretaren baldintzak:

- Prestazioaren hasiera: Zerbitzua ematen duen erakundeak zerbitzua ematen hasi beharko

- 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).

- 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.

Terapeuta ocupacional. El personal adscrito al contrato deberá poseer como mínimo, alguna de las siguientes titulaciones: Técnico/a Superior en Integración Social, Técnico/a Superior en Animación Sociocultural y Turística o equivalente. Realizará las tareas encomendadas para realizar su función, cumpliendo los horarios y objetivos marcados para dicha atención.

Formación: la empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación, continua, con acciones formativas dirigidas a mejorar sus competencias comunicacionales, conocimiento de la red de apoyo comunitaria, sensibilizar sobre aspectos éticos como el respeto a la singularidad de cada persona, fomento de la autonomía confidencialidad, desempeño responsable y alerta sobre situaciones de riesgo de la persona atendida. El contenido de las acciones formativas que se realicen, serán comunicadas anualmente al Servicio de Acción Social.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado a tal fin.

3.2.2.- Recursos materiales





du erabiltzailea adineko pertsonentzako bizitokian sartzen denean.

- Erabiltzaileari arreta ematen hasteko, hau izango da enpresa esleipendunaren koordinatzaileak jarraitu beharreko lehen urratsa: Adinekoentzako ostatua, langile laguntzaileak, zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, zereginak, betebeharrak eta zerbitzuaren funtzionamendurako interesgarriak diren gainerako gaiak aurkeztea. Erabiltzaileari eta/edo familiako kideari orri informatibo bat emango zaio, eta, bertan, eskubideak, betebeharrak, sartzen ez diren zereginak eta intereseko bestelako informazio interesgarria jasoko da (telefonoak, arreta-egutegia,...).

- Langileen identifikazioa: ezin hobeto identifikatu beharko ditu langile guztiak, zerbitzuen segurtasuna bermatze aldera. Enpresa lizitatuak sistema bat proposatuko du une oro zerbitzu bakoitza ematen duen pertsonaren identifikazio eguneratua bermatzeko, eta Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinaraziko dizkio, hala behar izanez gero, zerbitzu berriez eta edozein kontingentziak aurretik ezarritako zerbitzuetan izandako aldaketez arduratuko diren pertsonak.

- Laguntzaileak aldatzea: Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxeko laguntza), laguntza biak etxeko laguntzaile berak eskaintzeko ahalegina egingo du enpresak. Udal teknikariek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipendunak erabiltzaileei eskaintako arretan aldaketa ahalik eta aldaketa gutxien egitea zainduko du; modu horretan, familiaren intimitatean desorekak eta egonezinak sortzea saihestuko da.

- Hizkuntza baldintzak: erakunde esleipendunak zerbitzua erabiltzaileak nahi duen Euskadiko Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialean ematen dela bermatu beharko du, eta zerbitzua euskaraz ematen dela bermatzeko behar diren langileak izango ditu hala eskatzen duten pertsonentzat.

- Datu pertsonalen babesa: erakunde esleipendunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu. Halaber,

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener en el término municipal de Legazpi, punto de contacto, y atención, periódico y estable, a través de un local ubicado en el propio municipio de Legazpi. En cualquier caso, deberá disponer de:

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

- Medios técnicos de comunicación y control, teléfono fijo, móvil, ordenador, impresora/escáner, correo electrónico...etc. con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento que garanticen una adecuada cobertura del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas, suspensiones del servicio e incidencias.

- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

La entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria. Para ello, deberá disponer de un "servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias" con un horario comprendido entre las 7:00h y las 22:00 horas.

3.3.- Condiciones de la atención:

- Inicio de la prestación: La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio al ingreso de la persona usuaria en el alojamiento para personas mayores.

- Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso a seguir por parte de la coordinadora de la empresa adjudicataria será: la presentación del alojamiento para personas mayores, del personal auxiliar, intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. el funcionamiento del servicio. Se entregará a la persona usuaria y/o familiar una hoja en el que se señalan los





kontratututako zerbitzuei buruz enpresa esleipendunak ezagutuko dituen datu guztiak isilpean gordeko ditu, horien sekretu profesionala zainduz. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak tratatzean, datu pertsonalak babesteko legerian xedatutakoa beteko du.

3.4.- Komunikazio-protokoloak

Udal teknikariek.

Udaleko teknikariek izan beharreko harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko, faxeko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du astelehenetik ostiralera, goizez eta arratsalde, zerbitzuaren hasieren, etxeko laguntzaileei kasuak esleitzearen, zerbitzuko bajen eta gorabeheren berri emateko.

Erakunde esleipendunak udal zerbitzu teknikoek zerbitzu desberdinei buruz eskatuko dizkion txostenak egiteko eta datuak emateko obligazioa du. Horiek Udalak erabakiko duen formatuan emango dira.

Era berean, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat joko diren zerbitzuak ere eman beharko ditu; adibidez, lan-bileretan edo bilera informatiboetan parte hartzea.

Zerbitzua ematen duen erakundeak berehala jakinarazi beharko dio udalari erabiltzaileengan babesgabetasunen bat detektatzen den kasua.

Era berean, hilero aurkeztuko du erabiltzaileen zerrenda, arreta motak, arreta-egunak eta -orduak; horrez gain, zerbitzuan edo haren horniduran izan diren aldaketekin osatutako txostena eta dagozkion datuak emango ditu. Udal-zerbitzu teknikoek zehaztuko dute informazioa emateko formatua.

Etxeko laguntzaileekin

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralen komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako protokolo bat egongo da eta

derechos, las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés (teléfonos, calendario de atención...etc.).

- **Identificación del personal:** Deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Servicio de Acción Social, si esto lo requiere, las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios establecidos anteriormente por cualquier contingencia.

- **Cambio de auxiliares:** En los servicios de atención mixta (con apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por la misma persona auxiliar domiciliaria. 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 con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad de la persona usuaria.

- **Requisitos lingüísticos:** la entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en el idioma oficial de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario para garantizar la prestación del servicio en euskera a aquellas personas que así lo soliciten.

- **Protección de datos personales:** 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 tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con la observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.

3.4.- Protocolos de comunicación



komunikazioa bermatuko duten sistemak egongo dira ezarrita.

Erabiltzaileekin

Enpresa bera izango da enpresaren barne-antolaketaren ondorioz sortutako edozein gorabeheraren berri erabiltzaileari edo bere ardura duen pertsonari emango diona, baldin eta arreta pertsonalizatua eskaintzeko egutegian finkatutako alderdietako edozein aldatzea ekartzen badu. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari ere jakinaraziko zaizkio.

Era berean, enpresak zuzenean erantzungo die zerbitzua ematearekin zerikusia duten eta erabiltzaileak planteatzen dituen gaiei, baldin eta zerbitzuaren intentsitatea eta/edo mota aldatzen ez badute. Gorabehera horiek Gizarte Ekintza Zerbitzuari jakinaraziko zaizkio.

Legazpiko Udalak ez ditu bere gain hartuko zerbitzuaren intentsitatean eta/edo zerbitzu motan eragingo duten aldaketak, baldin eta aurretik baimenduta ez badaude.

Hilean behin, zerbitzuko edo hornidurako aldaketa guztien berri eman beharko du, baita aldaketa horiek islatzen dituzten datuena ere.

3.5.- Informazio sistemak

Erakunde esleipendunak erabiltzaileei egindako lan guztiak egunero kontrolatzeko fitxen sistema bat izan beharko du, eta fitxa horiek lan horiek egiten dituzten langileek bete eta sinatu beharko dituzte, zerbitzuaren prestazio osoa eta kalitatea bermatzeko. Fitxa horiek eskuragarri egon beharko dute udal-teknikari arduradunak eskatzen dituenean.

Etkez etxeko laguntza eskaintzen duen enpresak ondoren zehaztuko diren dokumentu eta euskarriak izango ditu eta Udalak une oro izango du horiek ikusteko eskubidea. Etkez etxeko laguntza jasoko duten erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak banaka jasoko

Con el personal técnico municipal.

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax, telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diaria de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliaria, bajas del servicio e incidencias.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

También 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.

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.

También facilitará mensualmente el listado con las personas usuarias, tipos de atención realizada, días y horas de atención; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que se reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en que se deberá facilitar la información.

Con el personal auxiliar domiciliario.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles en todas las horas en las que existe el servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

Con las personas usuarias

La empresa deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia





dituen fitxategia eta Udalak hori ikusteko aukera izango du:

Identifikazioa.

Espediente zenbakia.

Zerbitzua prestatzen hasi den eguna

Zerbitzuaren edukia osatuko duten lanak

Zerbitzua prestatzean eman diren aldaketak

Zerbitzua prestatzean eman diren gorabeherak

Erabiltzailearen egoeran emandako aldaketak

Udal arduradunei bidalitako komunikazioa.

Prestazioa amaitu den eguna.

Deskribatutako fitxategi teknikoaz gain, enpresak honako hau ere izan beharko du:

- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak erregistratzeko eta haien jarraipena egiteko sistema bat, eta hileroko berri emango zaio Gizarte Ekintza Zerbituari.

- Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertuko dituztenak; azken finean, horien helburua erabiltzaileak informatuta egoteko duen eskubidea bermatzea baita.

- Barruko informazioa igortzeko agiri-euskarriak (gorabeherak, orduen kontrola eta jardueraren kontrola,...), txosten deskribatzaileak eta erabiltzailearekin dagoen komunikazioa.

- Jardunbide egokien eskuliburua, non zehatz-mehatz honakoak jasoko diren: zuzeneko arretarako ereduak, eta etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

3.6.- Zerbitzuaren jarraipena

Koordinazioaz arduratzen den enpresa esleipendunaren ordezkariak Gizarte Ekintza Zerbitzuko teknikariak bidaliko duen zerbitzua prestatzeko alta emateko eskaera jasoko du.

Eskaera horretan, erabiltzailearen identifikazio-datuak zehaztuko dira.

empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Servicio de Acción Social.

Del mismo modo, la empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas al Servicio de Acción Social.

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

Mensualmente, deberá informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.

3.5- Sistema de información

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que garantice la prestación completa y calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable.

La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder 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 inicio de la prestación del servicio.

Tareas que componen el contenido del servicio.

Modificaciones producidas en la prestación del servicio.

Incidencias producidas en la prestación del servicio.





Gutxi gorabehera hilabeteko epean, enpresa esleipendunaren koordinatzaileak Banan-banako Jarduketa-plana egingo du. Hurrengo hiru hilabeteetan, Banan-banako Jarduketa-planaren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira, eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira.

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

Esleipendunak lanaren eta laneko segurtasun eta higiearen arloan indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu bere langileei dagokienez eta bere erantzukizunpekoa izango da langileen lan-istripuarekin zerikusi duen guztia.

Halaber, osasunerako arrisku larria izan daitezkeen gaixotasun infekzioso eta kutsakorrek dituzten erabiltzaileei zerbitzua ematen dieten langileen osasun-eskubidea babesteko xedearekin, erakunde kontratatzaileak emandako informazioan oinarrituta, esleipendunak neurri prebentiboak hartzearen gaineko informazioa emango die langileei, gaixotasun horien aurrean babesteko eta edozein arrisku edo kutsatzea saihesteko eta ezinbesteko neurriak eta bitartekoak emango die (eskuzorroak, maskarak,...).

Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabiltzeari dagokionez, enpresak pertsonaren zerbitzura etxean dauden laguntza-produktuak (norberaren produktuak, enpresarenak edo erakunde publikoek utzitako produktuak) erabiliko direla ziurtatuko du, familiari horien erabileran lagunduz eta produktu horien egoerari eta egokitzapenari buruz antzemango dituzten gorabeheren berri emanez. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, udaleko Gizarte Ekintza Zerbitzuak esku hartu behar badu birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

Kontratista izango da egingo dituen lanen kalitate teknikoaren eta burutuko dituen prestazio eta zerbitzuen erantzule. Modu berean, kontratua

Cambios en la situación de la persona usuaria.
Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
Fecha finalización de la prestación.

Además del fichero técnico descrito, la empresa deberá de disponer de:

- Un sistema de registro y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, con comunicación mensual de las mismas al Servicio de Acción Social.
- Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.
- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.
- 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.

3.6- Seguimiento del servicio

La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicará recibirá la notificación de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Servicio de Acción Social.

En dicha solicitud se especificará los datos identificativos de la persona usuaria.

En el plazo aproximado de un mes la coordinadora de la empresa adjudicataria realizará el Plan Individualizado de Actuación. En los siguientes tres meses, se evaluará los objetivos y las acciones del PIA y en función de los logros se mantienen o se readaptan.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con las auxiliares



burutzean izango diren hutsegiteen, akatsen, metodo ezegokien edo emaitza okerren ondorioz Administrazioari edo hirugarrenei sortuko zaizkien ondorioen erantzule ere izango da. Erantzukizun horretatik salbu geratuko da, antzemango diren akatsak Administrazioetik jasotako agindu zuzenaren edo hark ezarritako baldintzen ondorio direnean.

Esleipendunak langileak zerbitzua eskaintzera doazela eta ezarritako orduan joaten direla kontrolatuko du eta horren berri emango du. Modu berean, orduak errespetatzen ez direlako edo denborak betetzen ez direlako kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertuko da eta hartu beharreko neurriak hartuko dira.

3.7.- Jarduteko protokoloak

Zerbitzua prestatzean salbuespenezko egoerak eta bestelako egoera larriak eman daitezke, berehalako esku hartzea eskatuko dutenak. Horregatik, egoera bakoitzera egokitutako jarduketa-protokoloak jarri beharko dira martxan:

- Laguntzailearen lan-baja baten aurrean.
- Erabiltzailearen osasun-larrialdi baten aurrean
- Erabiltzailea etxetik kanpo dagoenean (oporretan, ospitalean ingesatuta, familiako beste senide baten etxean,...)
- Heriotza.
- Emakumeen kontrako indarkeria egoeren aurrean
- Jazarpen egoeren aurrean.
- Eman daitezkeen salbuespenezko egoerak eta egoera larriak.

3.8.- Kontrola eta ebaluazioa.

Gizarte Ekintzako Zerbitzuaren etxez etxeok laguntza-zerbitzuaren arduradun teknikoak

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

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para su salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla,...).

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. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención del Servicio de Acción Social para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

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 exento/a de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una





egiaztatuko du emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez, ondoko informazio dokumentatua bidaliko dio Departamentuari honako maiztasunarekin:

PUNTUALKI

- Zerbitzuaren prestazioari aldaketak ekarriko dizkion gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.
- Bestalde, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina berehala jakinaraziko dira.

EGUNERO (24 ordutan)

- Ezarritako zerbitzuetan izendatutako etxez etxeko laguntzaileen aldaketak honako arrazoiengatik: lanerako ezintasun iraunkorra, oporrak, behin betiko bajak, erabiltzaileekin gatazkak,....
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.
- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen sortuko diren gatazkak.

HILERO (hurrengo hilabetearen 10. egunerako):

- Esleipenduna hilero arduratuko da faktura egiteko eta zerbitzua ordaintzeko nahitaezko dokumentazioa prestatzeaz. Dokumentazio horretan honako datuak jasoko dira: erabiltzailearen datuak, zerbitzu-mota eta - intentsitatea, eskainitako arreta motaren arabera hilean sartutako orduak, eta arretaren guztizko zenbatekoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

3.7- En relación a los Protocolos de Actuación

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 laboral de la auxiliar
- Urgencia médica de la persona usuaria
- Ausencia de la persona usuaria en su domicilio (vacaciones, ingreso hospitalario, rotación familiar...etc.)
- Fallecimiento
- Ante situaciones de violencia machista
- Ante situaciones de acoso
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

3.8 - Control y evaluación.

La Responsable técnico del servicio de Ayuda a domicilio del Servicio de Acción Social confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:





- Esleipendunak hilero aurkeztuko du hilabete horretan zerbitzuan eman diren kexen, erreklamazioen, iradokizunen eta gorabeheren zerrenda eta haiei eman zaien erantzunen laburpena.
- Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, ezusteko egoeraren baten ondorioz.
- Gorabeherak zerbitzuen prestazioan.
- Ongizatean eragin dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu erabiltzailearen edo gertuko ingurunearen egoeran.
- Kontratututako langileek egiaztatutako prestakuntza, eskatzen zaienean.
- Plantillako langileen zerrendak, honako egoera hauetan, eskatzen zaienean:
 - Langileen bajak: erretiroa hartu dutelako, lanerako ezintasun iraunkorra dutelako, borondatez lana utzi dutelako edo kaleratuak izan direlako.
 - Aldi baterako lan-ezintasunak, gaixotasunagatik.
 - Aldi baterako lan-ezintasunak, istripuengatik.
 - Aldi baterako lan-ezintasuna, amatasunagatik.
 - Oporrak.
 - Soldatarik gabeko baimenak
 - Etsedentzian edo zigortuta.

URTERO:

Zerbitzuaren urteko memoria, honako informazio hau jasoko duena:

Onuradunen kopurua, generoaren, adinaren eta mendekotasun-mailaren arabera sailkatuta.

Emandako orduen kopurua, zerbitzu-modalitatearen (asistentzia pertsonala, etxekoa,

PUNTUAL

- 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.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las A/D y usuarios/as del servicio.

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.
- La entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.





biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunaren arabera sailkatuta.

Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako gorabeheren guztizko kopurua, taldeka sailkatuta.

- Kasu berriak
- Bajak, arrazoiak zehaztuta
- Zerbitzuen intentsitate-aldaketak
- Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuta
- Ordutegi-aldaketak
- Etab.

Zerbitzuan izandako gorabeheren buruzko informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, bai eta emandako erantzuna ere.

- Absentismoari buruzko datu arrazoituak
- Urte horretako kexa, iradokizun eta esker-emateei buruzko informazioa.
- Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta udaleko arduradun teknikoari egindako gogobetetze-inkesten emaitzak.
- Hobetzeko guneen proposamenak
- Langileekin egindako bileren kopurua.
- Langileekin izandako kasuen jarraipena egiteko bileren kopurua eta deskribapena.
- Udal-ordezkariekin egindako bileren kopurua.
- Egindako kasuen jarraipen-kopurua.
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Zerbitzua hobetzeko urtean zehar egindako ekarpen berrien deskribapenak, edo udal-teknikariaren iritziz interesgarria izan daitekeen urteko jardunari buruzko beste edozein informazio.

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

- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.

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

- Formación acreditada por el personal contratado, cuando sea requerido.

- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones, cuando sea requerido.

- 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. o Sancionado/a.

ANUAL:

Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:

Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia.

Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.

Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos:





- Urteko auditoria egiten duen enpresak zehaztuko duen dokumentazioa.

- Urteko balantze ekonomikoa

- Enpresek gailu oso bizkorak aurreikusi beharko dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzua behar bezala kontrolatzeko. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek behar adinako egokitze-epea izango dute.

- Gailu eta sistema horiek nahitaez bateragarriak izango dira Udalak bere garaian izan ditzakeen gailu eta sistemekin, informatikoak zein bestelakoak izan.

- Kontratututako zerbitzuak etengabe ikuskatuko eta zainduko ditu administrazioak, eta edozein unetan eta tokitan ikuskatu ahal izango ditu langileak eta materiala. Ikuskatze-lanak egiteko ardua duen langileak eta Departamentuak berak, zerbitzuaren antolaketari buruz dauden datu guztiak ikusteko aukera izango du eta enpresa esleipendunak eskatuko zaion informazioa emateko obligazioa izango du.

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzuko teknikari arduradunek aldizka bilerak egingo dituzte enpresa esleipenduneko arduradunekin edo bestelako jarraipen-sistemak erabiltzea erabakiko dute. Horien helburua zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruz informazioa eta dokumentazioa jasotzea eta egin beharreko jarduerak koordinatzea izango da.

- Enpresa esleipendunak etxez etxeko laguntzaileen etengabeko prestakuntza bermatuko du, birziklatze ikastaroetan parte hartzea sustatuz.

- Nuevos casos

- Bajas, con detalle de los motivos.

- Modificaciones en la intensidad de los servicios

- Cambios de personal: con detalle de los motivos

- Cambios horarios

- Etc.

Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.

- Datos razonados sobre absentismo

- Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.

- Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.

- Propuestas de espacios de mejora

- Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.

- Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.

- Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.

- Número de seguimientos de casos realizadas

- Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.

- Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio. o Cualquier otra información en relación





con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.

- Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.

- Balance Económico anual

- 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.

- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, 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 Departamento 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.

- El personal técnico responsable del Servicios de Ayuda a Domicilio 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 las actuaciones.

- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a los/as auxiliares domiciliarios/as, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional.





LEGAZPIKO UDALA

