



Andoaingo adinekoentzako eguneko egoitzaren zerbitzua

Servicio de residencia de día para personas mayores de Andoain

Kontratu mota Tipo de contrato	Zerbitzuak / Servicios	Prozedura Procedimiento	Irekia / Abierto	Esp. kodea Código Exp.	2026AKN20003
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	☒ Bai / Sí ☐ Ez / No	Tramitazioa Tramitación	☒ Ohikoa / Ordinaria ☐ Premiazkoa / Urgente		

I. Helburua

Hauxe de agiri honen helburua: mendekotasun-egoeran dauden Andoaingo adinekoentzako eguneko egoitzaren zerbitzua emateko bete behar diren baldintza teknikoak finkatzea.

II. Aplikatu beharreko legeria

- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta besteen beharrean dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- 202/2000 Dekretua, urriaren 17koa, mendekotasuna duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzkoa.
- 38/2007 Foru dekretua IV. Eranskina, Eguneko Zentroko zerbitzu bati aplikatzen dakizkikeen neurriak.
- Andoaingo Udalak Gipuzkoako Foru Aldundiarekin sinatutako eguneko zentroaren hitzarmena, 2023ko otsailaren 14koa.

Eta etorkizunean arau horiek aldatzen edo garatzen dituen beste edozein xedapen.

III. Zerbitzuaren helburu orokorra

Hauxe da zerbitzuaren helburu orokorra: mendekotasun-egoeran dauden adinekoen egunez arreta indibidualizatua eta integrala ematea, baldin eta ezin badiete behar bezala ase beren premiak beren ohiko ingurunean, muga fisiko eta/edo

I. Objeto

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la realización del servicio de residencia de día para personas mayores en situación de dependencia de Andoain.

II. Legislación aplicable

- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- El Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes.
- Anexo IV del Decreto Foral 38/2007, en la medida que sean aplicables a un servicio de día.
- El convenio de centro de día del Ayuntamiento de Andoain con la Diputación Foral de Gipuzkoa firmado el 14 de febrero de 2023.

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

III. Finalidad general del servicio

El objetivo general del servicio es prestar una atención individualizada e integral durante el periodo diurno a las personas mayores en situación de dependencia que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno



psikiko handiak dituztelako eguneroko bizitzako jarduerak egiteko. Azken finean, beren autonomia pertsonala hobetzea edo mantentzea, beren muga funtzionalak konpentsatzea eta ohiko zaintzaileei laguntzeko prestazio prebentibo, gaitzailea eta asistentziala ematea da eskainiko den zerbitzuaren xedea.

Zerbitzua honako printzipio orokor hauetan oinarrituta emango da: normalizazioa, autonomia, parte-hartzea, integrazioa, arreta pertsonalizatua, globaltasuna eta profesionaltasuna.

Hauek izango dira jardueren hartzaileak:

a) Erabiltzaileak:

- Autonomia pertsonalerako eta harremanetarako dituzten potentzialtasunak garatu eta mantenduko dira, esku hartzeko eta harremanetarako inguruneak sortzeko programen bidez. Programa horiek garapen-aukerak eta erabakietan parte hartzeko aukerak emango dizkiete erabiltzaileei, horiek gauzatzeko behar duten laguntzarekin.
- Beharrezko euskarriak eman edo eskainiko zaizkio zaintza, arreta, segurtasuna, ... eta beste alderdi batzuei dagokienez, laguntza behar duen pertsonari.
- Neurriak hartuko dira artatuko diren pertsonen balizko narriadura fisiko eta psikikoari aurre egiteko, egoitzako eta komunitateko jardueretan parte har dezaten bultzatuz.

b) Erabiltzaileen familiak:

- Familiei arreta emateko programak garatuko dira, haien parte-hartzea erraztuz eta artatutako pertsonarekiko harremana sustatuz.
- Laguntza emozionala, instrumentala eta informazioa emango zaie, artatutako pertsonarekin ahalik eta harreman egokiena izateko.

c) Komunitatea:

Egoitza, bertako profesionalak eta zerbitzuak erreferentziazko ardatz izango dira komunitate-ingurunerako, mendekotasunaren arretari dagokionez, eta, horretarako, komunitateari irekitako jarduerak sustatu beharko ditu.

habitual por presentar importantes limitaciones físicas y/o psíquicas para realizar las actividades de la vida diaria, con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a las personas cuidadoras habituales mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales.

La prestación del servicio estará basada en los siguientes principios generales: normalización, autonomía, participación, integración, atención personalizada, globalidad y profesionalización.

Las actuaciones estarán dirigidas a:

a) Las personas usuarias:

- Se desarrollarán y mantendrán sus potencialidades de autonomía personal y capacidad de relación, por medio de programas de intervención y creación de entornos, que les proporcionen oportunidades de desarrollo y participación en la toma de decisiones, con el apoyo necesario para su ejecución.
- Se dará u ofrecerá soporte en todos aquellos aspectos de cuidado, atención, seguridad, etc., que precise la persona atendida.
- Se prevendrá el posible deterioro físico y psíquico de las personas atendidas, propiciando su participación en las actividades de la residencia de día y de la comunidad.

b) Las familias de las personas usuarias:

- Se desarrollarán programas de atención a las familias, facilitando su participación y fomentando la relación con la persona atendida.
- Se pondrá a su disposición el apoyo emocional, instrumental, y de información que les permita relacionarse, de la forma más adecuada, con la persona atendida.

c) La comunidad:

La residencia de día, sus profesionales y sus servicios serán un eje de referencia para el entorno comunitario al que se refiere a la atención de la dependencia, para lo que deberá fomentar actividades abiertas a la comunidad.



IV. Zerbitzu mota eta plaza kopurua

a) Definizioa:

Eguneko egoitzaren helburu nagusia da mendekotasun-egoeran dagoen adineko pertsonen eta haien familiei arreta egokia eskaintzea, pertsonen autonomia bultzatuz eta beraien bizi-kalitatea hobetuz.

Berariazko helburuak:

- Pertsonen eta haien familien premiei erantzutea, haien autonomia hobetzeko programa egokien bidez.
- Mendekotasun-egoeran dagoen adinekoak bere etxean eta bere ohiko ingurunean jarrai dezan ahalbidetzea.
- Erabiltzaileen familiei behar duten laguntza eta aholkularitza ematea, arreta eta bizi-kalitatea hobetzeko.

b) Zein kolektibori zuzentzen zaion:

Eguneko egoitza, nagusiki, Gizarte Politiketako Departamentuak mendekotasun-egoeran dauden pertsonatzat kalifikatutako 65 urtetik gorako pertsonentzat izango da, indarreko balorazio-eskalaren arabera, edo 60 urtetik gorakoentzat, desgaitasuna duten pertsonen kasuan.

Salbuespen gisa, adinekoentzako eguneko egoitzaren erabiltzaile izan ahalko dira, adierazitako adina bete ez duten, mendetasun-egoera onartuta duten eta, zirkunstantzia pertsonal edo sozialengatik, horrelako egoitzetan ematen duten arretaren onuradun izan daitezkeen pertsonak. Kasu horietan ezinbestekoa izango da alde zuzeneko txosten mediku eta soziala izatea.

Era berean, autonomo gisa baloratutako pertsonen ere eskuratu ahal izango dute zerbitzua, administrazio eskudunek zerbitzu horretan arreta egokia ematea egokituz jotzen dutenean.

Nolanahi ere, Gizarte Politiketako Departamentuko Balorazio, Orientazio eta Kalifikazio Zerbitzu Teknikoek aitortuko dute pertsona horiek zerbitzuan sartzeko gaitasuna dutela.

c) Plaza kopurua eta modalitateak:

Hau da egoitzarako aurreikusitako plaza-kopurua:

IV. Tipo de servicio y número de plazas

a) Definición:

El servicio de residencia de día tiene como objetivo general prestar una atención adecuada a las personas mayores en situación de dependencia y a sus familias favoreciendo su autonomía y mejorando su calidad de vida.

Objetivos Específicos:

- Atender las necesidades de las personas y sus familias mediante programas adecuados para mejorar su autonomía.
- Posibilitar la permanencia de la persona mayor en situación de dependencia en su domicilio y en su entorno habitual.
- Ofrecer a las familias de las personas usuarias el apoyo y asesoramiento necesario para lograr una mejora en la atención y en su calidad de vida.

b) Colectivo al que se dirige:

La residencia de día estará principalmente destinada a personas mayores de 65 años calificadas por el Departamento de Políticas Sociales como personas en situación de dependencia en base a la escala de valoración vigente o bien 60 años en el caso de las personas con discapacidad.

Excepcionalmente podrán ser personas usuarias de la residencia de día para personas mayores, previo informe médico y social favorable, aquellas personas que no hubieran cumplido la edad señalada, que tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de la atención que presta en este tipo de residencia de día.

Así mismo podrán tener acceso al servicio personas valoradas como autónomas, cuando se considere idónea la atención en este servicio por las administraciones competentes.

En todo caso, los Servicios Técnicos de Valoración, Orientación y Calificación del Departamento de Políticas Sociales serán quienes declaren la aptitud de dichas personas para su ingreso en el servicio.

c) Número de plazas y modalidades:

El nº de plazas previsto para la residencia es el siguiente:



- 22 plaza astelehenetik ostiralera.
- 10 plaza asteburu eta jaiegunetan.

Nahiz eta, hasiera batean, eguneko egoitzak udalerrian bizi diren erabiltzaileei emango dien arreta, mugakide diren beste udalerrri batzuetan bizi diren erabiltzaileak esleitu ahal izango zaizkio, hau da, azpieskualde berean bizi direnak, eta enpresa esleipendunarentzako baldintza ekonomiko berdinetan.

V. Zerbitzuen zehaztasunak

Hauek dira eman beharreko zerbitzuak:

a) Ostalaritza zerbitzuak

- Bazkaria eta askaria bai astelehenetik ostiralera bai asteburu eta jaiegunetan. Hala badagokio: pertsona bakoitzaren beharretara egokitutako dietak egingo dira; menu ezberdinen nutrizio-berrikuspina ziurtagiria aurkeztu beharko du esleipendunak hilabetero udalari.
- Egoitzako guneak garbitzea.
- Egunko egoitzako elementu materialak mantentzea eta konpontzea.
- Telefono zerbitzua.
- Egoitzako eta erabiltzailearen berezko elementuak garbitzea.

b) Oinarrizko arreta pertsonaleko eta eguneroko bizitzara egokitzeko zerbitzua

- Pertsona bakoitzaren balorazio orokor bat eta diagnostiko bat egingo da. Egindako hori banakako arreta-plan batean jasoko da eta norberaren autonomia hobetzea eta gaitasunen mantentzea ahalbidetzea izango da helburua, honako hauen bitartez:
 - Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza-programak, hala nola:
 - Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak gainbegiratzea eta haiek egiteko laguntza eskaintzea: garbitzea, elikatzea, joan-etorriak, mugikortasuna, eguneroko trebeziaren entrenatzea.
 - Inkontinentzia tratatzea.
 - Sendagaiak ematea

- 22 plazas de lunes a viernes
- 10 plazas fines de semana y festivos

Aunque en un principio la residencia de día atenderá preferentemente a personas usuarias residentes en el municipio de la residencia, se le podrán asignar personas usuarias residentes en otros municipios colindantes, entendidas como tales quienes residan en la misma subcomarca, en idénticas condiciones económicas para la empresa adjudicataria.

V. Especificaciones de los servicios

Los servicios a prestar son los 4u ese definen a continuación:

a) Servicios hosteleros

- Comida y merienda tanto en la modalidad de lunes a viernes como en la de fines de semana y festivos. En su caso: elaboración de dietas adecuadas a las necesidades de cada persona. Mensualmente la empresa adjudicada deberá presentar al ayuntamiento el certificado de la revisión nutricional de los menús.
- Limpieza de los espacios de la residencia de día.
- Mantenimiento y reparación de elementos materiales de la residencia de día.
- Servicio telefónico.
- Lavandería de los elementos propios de la residencia y de la persona usuaria.

b) Servicio de atención personal básica y de readaptación de vida diaria

- Se realizará una valoración integral y diagnóstico a cada una de las personas y se reflejará en el plan de atención individualizada con el objetivo de posibilitar una mejora en la autonomía y mantenimiento de las capacidades a través de:
 - Programas de apoyo para la realización de actividades de vida diaria tales como:
 - Supervisión y apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria: aseo, alimentación, desplazamiento, movilidad, entrenamiento de habilidades cotidianas.
 - Tratamiento de la incontinencia
 - Administración de medicamentos
 - Programas de contención de trastornos de



- Portaeraren nahasmenduari eusteko programak. Gehiegizko jokabidea eta/edo inhibizioa tratatzea, eusteko laguntza eskainiz.

c) Osasun zerbitzuak

Egoitza, Andoaingo Osasun Etxearekin koordinatu beharko da, Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzutik beharrezko arreta medikoa eta erizaintzakoa eman ahal izateko.

d) Zerbitzu psikosozialak

- Banaka eta taldeka, laguntza pertsonala eta tratamendua eskaintzea arlo guztietan.
- Funtzio kognitiboetan esku hartzeko programak: psikoestimulazioa, oroimena entrenatzea, errealitatera egokitzea, terapia okupazionala eta/edo prestakuntzakoa.
- Funtzio psikoafektiboetan eta portaerazkoetan esku hartzeko programak.
- Hezkuntzan, kulturen eta aisialdian esku hartzeko programak.

e) Informazioa, arreta eta parte-hartzea

Egoitzak informazioa eskaintzeko eta parte hartzeko sistemak izan behar ditu:

- Maila orokorrean: egoitzari buruzko orri informatiboak, zerbitzuen karta, barne-araudia, jardura-programen egutegia, erabiltzaileen eta familien gogobetetzea ebaluatze sistemak, kexak, iradokizunak eta erreklamazioak jasotzeko prozedura, erabiltzaileen parte-hartzea bultzatzeko bideak.
 - Maila indibidualean: banakako kontratuak, pertsona erabiltzaile bakoitzaren espedienteak, banakako plana egiteko eta haren jarraipena egiteko parte-hartze sistema.
 - Familiari egunero egindako jakinarazpenaren parte, egoitzako egonaldiaren alderdi esanguratsuenak eta gertatutako gorabeherak jasotzen dituenak.
- Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuen Departamentuak zerbitzuen funtzionamenduan aldaketak gauzatzeko ahalmena izango du; halaber, pertsona erabiltzaileen beharretara egokituko diren zerbitzu alternatiboak eskaintzeko aukera proposa dezake.

comportamiento. Tratamiento para el exceso y/o inhibición de conducta, apoyo en contención.

c) Servicios sanitarios

La residencia deberá coordinarse con el centro de Salud de Andoain al objeto de que, desde el Servicio Vasco de Salud, Osakidetza, se pueda prestar la atención médica y de enfermería que resulte necesaria.

d) Servicios psicosociales

- Apoyo personal y tratamiento en las distintas áreas de forma individualizada y grupal.
- Programas de intervención en funciones cognitivas: psicoestimulación, entrenamiento de memoria, orientación a la realidad, terapia ocupacional y/o formativa.
- Programas de intervención en funciones psicoafectivas y comportamental.
- Programas de intervención educativa, cultural y de ocio.

e) Servicios de información, atención y participación

La residencia deberá disponer de sistemas de información y participación:

- A nivel general: folleto explicativo de la residencia, carta de servicios, reglamento de régimen interno, calendario del programa de actividades, sistemas de evaluación de satisfacción de usuarios y familias, procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de participación de usuarios.
- A nivel individual: contrato individual, expedientes de cada persona usuaria, sistema de participación en la elaboración y seguimiento del plan individual.
- Parte de comunicación diario a la familia en el que se recojan los aspectos más significativos de la estancia en la residencia de día y de las incidencias producidas.

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain, podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento de los servicios, así como la posibilidad de ofrecer servicios alternativos más adecuados a las necesidades de las personas usuarias.

Asimismo, se deberán observar las especificaciones



Era berean, I. eranskinean zerrendatutako funtsezko prozesuetarako eta jardun-eremuetarako ezarritako zehaztapenak eta jardunbide egokiak bete beharko dira, eguneko egoitzako zerbitzu bati aplikatzekoak diren neurrian.

VI. Egun kopurua, ordutegia eta arreta motalitateak

Egun kopurua:

Urtean gehienez lau egunetan egongo da itxita zerbitzua urteko beste egun guztietan prestatuko da zerbitzua. Esleipendunak urte hasieran udalari egutegia aurkeztu dio.

Hala ere, bi modalitate egongo dira:

a) Lanegunak:

Astelehenetik ostiralera bitarteko egunak sartzen dira, jaiegunak izan ezik, urteko hilabete guztietan. Beraz, benetako zerbitzu-egunen kopurua plaza guztietarako lan-egutegi ofizialaren arabera izango da.

b) Asteburuak eta jaiegunak:

Gainerako egunak hartzen ditu, hau da, asteburuak eta jaiegunak.

Ordutegia:

Hauxe izango da ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 9:30etik 17:30etara.
- Asteburuak eta jaiegunak: 09:30etik 17:00etara.

Egoitzara iristeko eta bertatik irteteko ordutegiak garraio-zerbitzuaren arabera zehaztuko dira.

VII. Sarbidea

Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak ezarriko du erabiltzaileen zerbitzurako sarbidea, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendetasun-egoeran dauden pertsonak egoitza-zerbitzuetan eta eguneko egoitzetako zerbitzuetan sartzeko araubidea arautzen duen martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretuan (GAO, 2015/03/30) edo hura ordeztzen duen araudian ezarritakoaren arabera.

Plaza bat hutsik geratuko den momentuan, itxaron zerrendan dagoen pertsona bati esleituko zaio, eta zerbitzuaren beharrak eta hutsik geratu den

y buenas prácticas establecidas para los procesos clave y las áreas de actuación que se enumeran en el Anexo I, en la medida que sean aplicables a un servicio de residencia de día de día.

VI. Número de días, horario y modalidades de atención

Número de días:

El servicio se prestará todos los días del año. Como máximo podrá permanecer cerrado cuatro días al año. La empresa licitadora presentará al ayuntamiento el calendario anual a principios de año.

Ahora bien, existirán dos modalidades:

a) Laborables:

Incluye los días de lunes a viernes, salvo festivos, durante todos los meses del año. Por tanto, el número de días efectivos de servicio estará sujeto al calendario laboral oficial para el total de las plazas.

b) Fines de semana y festivos:

Incluye el resto de los días, es decir, fines de semana y festivos.

Horario:

El horario será el siguiente:

- lunes a viernes: 9:30 a 17:30 horas.
- Fines de semana y festivos: 09:30 a 17:00 horas.

Los horarios de entrada y salida de la residencia de día se determinarán en función del servicio de transporte.

VII. Acceso

El acceso de las personas usuarias al servicio será establecido por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, conforme a lo establecido en Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que ese regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG 30/03/2015), o normativa que le sustituya.

En el momento en que ese produzca una vacante se procederá a la asignación de la misma a una persona de las que esos encuentran en lista de espera, siendo la necesidad del servicio y las



plazaren ezaugarriek erabakiko dute plaza hori nori esleitu. Kontratistak konpromisoa hartzen du indarreko prozeduraren arabera izendatutako pertsoneri arreta emateko.

Erabiltzaile izaera berrikusi ahal izango da, eta izaera hori galtzea erabaki ahal izango da haren hasierako egoera aldatu delako.

VIII. Plazen sailkapena eta araubide ekonomikoa

a) Plazen sailkapena

Gizarte Politiketako Departamentuak plazen sailkapen hau aitortzen du:

- **Betetako plaza:** pertsona jakin bati, zerbitzura sartzen den une beretik esleitzen zaion plaza.
- **Erreserbatutako plaza:** esleitua izan arren oporraldiak direla medio, ospitale-egoitza batean ingresatua izateagatik edo antzeko beste arrazoren batengatik okupatu gabe geratzen den plaza.
- **Okupatu gabeko plaza:** inolako erabiltzailerik esleitu gabeko plaza.

b) Araubide ekonomikoa

- **Betetako plaza:** Lehenengo egunetik, indarrean dagoen tarifaren baliokidea kobratzeko eskubidea sortuko du.
- **Erreserbatutako plaza:**
 - Borondatezko absentzia denean: Plaza erreserbatutako egoitzan huts egindako lehen egunetik aplikatuko da, baldin eta horren berri zazpi egun lehenago jakinarazten bazaio egoitzari. Aldez aurretik abisatu gabe huts egiten bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da. Erreserba gutxieneko 7 egun naturaleko eta ez 45 egun baino gehiagoko aldirako aplikatu ahal izango da, urte natural bakoitzeko.
 - Erreserba ospitaleratzeagatik, osasun arazoengatik edo antzeko beste arrazoren batengatik: zazpi egun natural baino lehenago egoitzari jakinarazi bazaio, erreserba absentioko lehenengo egunetik aplikatuko da. Modu ustekabekoan edo larrialdi gisa gertatzen bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da. Egoera horretan, plaza erreserbatzeko eskubidea

características de la plaza vacante las que determinarán la asignación. La contratista se compromete a atender a las personas designadas de acuerdo con el procedimiento vigente.

La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado la situación inicial de la misma.

VIII. Clasificación de plazas y régimen económico

a) Clasificación de plazas

El Departamento de Políticas Sociales reconocerá la siguiente clasificación de plazas:

- **Plaza ocupada:** plaza asignada a una persona desde el momento en que se produce su incorporación al servicio.
- **Plaza reservada:** plaza asignada y no ocupada a causa de períodos de vacaciones, internamiento en centro hospitalario u otra circunstancia de índole similar.
- **Plaza no ocupada:** plaza no asignada a ninguna persona usuaria.

b) Régimen económico

- **Plaza ocupada:** Generará un derecho de cobro equivalente a la tarifa vigente desde el primer día.
- **Plaza reservada:**
 - Reserva por ausencia voluntaria: si esta ha sido comunicada a la residencia de día con una antelación mínima de siete días naturales la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia a la residencia. Cuando se produzca sin aviso previo se aplicará a partir del séptimo día. La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de siete días naturales y un periodo máximo de 45 días por año natural.
 - Reserva por hospitalización, problemas de salud o por otro motivo de índole similar: si ésta ha sido comunicada a la residencia con una antelación mínima de siete días naturales la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia. Si se produce de forma fortuita o de urgencia, se aplicará a partir del séptimo día. En este supuesto el derecho de reserva de plaza será por un periodo mínimo de siete días naturales



zazpi egunekoa izango da gutxienez eta laurogeita hamar egunekoa gehienez ere, baina epe hori luzatu ahal izango da egoera justifikatzen duen txosten baten bidez.

Plazaren erreserba aplikatuko den egunetan, esleipendunak indarrean dagoen tarifaren % 75 jasoko du; portzentai hori Gipuzkoako Foru Aldundiaren ekarpenari eta erabiltzailearen ekarpenari aplikatuko zaio.

- **Okupatu gabeko plaza:** Halakotzat hartuko dira inongo pertsonari esleitu ez zaizkiolako hutsik dauden pleguetako plazak. Ez du eskubide ekonomikorik sortzen.

IX. Egokitzapen aldia eta gorabeherak

a) Egokitzapen-aldia

Eguneko egoitzako erabiltzaileen egokitzapen-aldia eta araubidea hiru hilabetekoa izango da.

Egokitzapen-aldian, egoitzako zuzendaritzak edo, hark eskuordetuta, erabiltzailearen erreferentziako pertsonak erabiltzailearekin edo bere ordezkarekin komentatuko dituzte sortzen diren arazoak eta egokitze ona lortzeko beharrezko soluzioak bilatuko dira.

Epe hori igaro eta, hainbat arrazoiengatik, egokitzapen egokia lortu ez bada, egoitzak txosten bat egin beharko du egokitzapen-ezaren arrazoiak azalduz eta horren berri eman beharko dio Andoaingo Udalari.

b) Gorabeherak

Zerbitzuan gertatzen diren gorabeherak, erabiltzaileen behin betiko edo aldi baterako alta eta bajei dagozkienak, Andoaingo Udalari jakinaraziko dizkio kontratistak, gorabehera horiek gertatu eta 2 eguneko epean.

Behin betiko bajatzat hartuko dira erabiltzailearen heriotzak edo borondatezko bajak eragindakoak, edo Gizarte Politiketako Departamentuak aintzat hartutako beste inguruabar batzuek eragindakoak.

Zerbitzuaren garapen egokiari eragiten dion beste

y un máximo de noventa días naturales, que podrán ser prorrogados previo informe justificativo.

Durante los días en que se aplique la reserva de plaza la adjudicataria percibirá el 75% de la tarifa vigente, aplicando dicho porcentaje tanto a la aportación de la Diputación Foral de Gipuzkoa como a la aportación de la persona usuaria.

- **Plaza no ocupada:** Tendrán esta consideración las plazas incluidas en los pliegos que estén desocupadas porque no hayan sido asignadas a ninguna persona. No genera ningún derecho económico.

IX. Periodo de adaptación e incidencias

a) Período de adaptación

El periodo de adaptación y régimen del mismo respecto de las personas usuarias de la residencia de día es de tres meses.

Durante el periodo de adaptación la dirección de la residencia o, por delegación de ésta, la persona de referencia de la persona usuaria, comentarán en todo momento con la persona usuaria o, por delegación de ésta, con su persona de referencia, los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

Transcurrido este periodo y en el supuesto que, por diversos motivos, no se haya logrado una adaptación adecuada, la residencia de día deberá emitir un informe explicando las razones y lo pondrá en conocimiento del ayuntamiento de Andoain.

b) Incidencias

La contratista notificará al ayuntamiento de Andoain las incidencias que ese produzcan en el servicio, relativas a las altas y bajas definitivas o temporales de las personas usuarias, dentro de los 2 días siguientes a la fecha en que esos produzcan. Tendrán la consideración de bajas definitivas las así originadas por el fallecimiento o la baja voluntaria de la persona usuaria, o por otras circunstancias consideradas por el Departamento de Políticas Sociales.

Cualquier otro tipo de incidencia (cambios de perfil de la persona usuaria, conflictos relacionales,



edozein gorabehera ere (erabiltzailearen profila aldatzea, harreman-gatazkak, zailtasunak garraio-zerbitzuetan, etab.) ahalik eta lastarren jakinarazi beharko da.

X. Informazio sistemak

Asistentzia kudeatzeko informazio-sistema:

Kontratistak artatutako pertsonen buruzko informazioa jasoko duten erregistroak sortu edo mantendu beharko ditu, gutxienez, honako atal hauetan:

- Identifikazio-datuak, datu ekonomikoak eta beste datu batzuk (heriotza-polizak, gizarte-segurantzak (edo OTI), bankuko datuak, sarrera-eguna...)
- Historia klinikoak: diagnostikoa, aurrekariak eta tratamendua (medikazioa, sendaketak eta prebentziozko jarraibideak). Medikuek egindako balorazioak (analisi klinikoak, balorazio nutrizionalak...) eta izan ahal dituen ospitaleratzeak. Datu guzti horiek historikoak behar dute izan. Datu horiei, datu psikologikoak gehitu beharko litzaizkieke (egindako proben historikoa), baita jasotzen ari den tratamendu psikologikoa ere.
- Erreferentziako espezialistak ere jaso behar dira (Barne-medikuntza, psikiatria, urologia...).
- Egun behar dituen oinarritzko zainketak: dieta-mota, xurgatzaile-motak, erabiltzen diren laguntza teknikoak (garabiak, finkagarriak), ezarritako erizaintza-jarraibideak (errehabilitazio txikiak...), erabilitako kontrolak eta erregistroak...
- Historia soziala: senideak (eta harreman-mota), ezintasuna edo ez eta tutoretza, zaletasunak, jardueretan eta talde terapeutikoetan parte hartzea, egoitzan izan dituen gorabeherak, azken nahiak, ...
- Erabiltzaile eta bere familiakoen asebetetze inkestak.
- Erabiltzaile eta bere familiakoen kexa eta iradokizunen dokumentuak.

Nolanahi ere, informazio-sistemak behar den informazioa jaso beharko du, baldintza-agiri honen II. eranskinean zehazten diren estandarrak uneoro

dificultades en el servicio de transporte, etc.) que afecte al correcto desarrollo del servicio deberá también ser comunicada en el menor plazo de tiempo.

X. Sistemas de Información

Sistema de Información de gestión asistencial:

La contratista deberá crear o mantener los oportunos registros que recojan la información relativa a las personas atendidas, al menos, en los siguientes apartados:

- Datos identificativos, datos económicos y otros (pólizas de deceso, seguridad social (o TIS), datos bancarios, fecha de ingreso...)
- Historia clínica: diagnóstico, antecedentes y tratamiento (medicación, curas y pautas preventivas). Valoraciones médicas realizadas (análisis clínicos, valoraciones nutricionales...) e ingresos hospitalarios que haya podido tener. Todos estos datos deben ser históricos. A estos datos habría que añadirles los que son de tipo psicológico (histórico de pruebas realizadas) al igual que el tratamiento psicológico que pueda estar recibiendo.
- Señalar también las y los especialistas de referencia (Medicina Interna, Psiquiatría, Urología...).
- Cuidados básicos que precisa en la actualidad: tipo de dieta, tipos de absorbente, ayudas técnicas que ese utilizan (grúas, sujeciones), pautas de enfermería establecidas (rehabilitación menor,...), controles y registros utilizados,...
- Historia social: familiares (y tipo de relación), incapacidad o no y tutela, aficiones, participación en actividades y grupos terapéuticos, incidencias que haya tenido en la residencia de día, últimas voluntades....
 - Encuestas de satisfacción de las personas usuarias y sus familias.
 - Documentos de quejas y sugerencias de las personas usuarias y sus familias.

En todo caso, el sistema de Información deberá recoger la información necesaria, para garantizar y evidenciar en todo momento el cumplimiento de



betetzen direla bermatzeko eta egiaztatzeko. Informazioa denbora errealean erregistratuko da eta eskuragarri egongo da.

Informazio hori Andoaingo Udalarekin partekatuko da, kontratuaren indarraldi osoan, eta administrazio kontratatzaileari lagako zaio kontratuaren indarraldia amaitutakoan.

Kontratista lagatzaileak ezin izango du gorde datu horien kopiarik, eta kontratuaren arabera arreta eman dien pertsonen buruzko datuekin bere ekipo informatikoetan dauden fitxategi guztiak ezabatzen direla bermatu beharko du.

Informazio hori euskarri informatikoan erregistratuta egon beharko da datu-base "estandar" batean, eta datu horiek aplikazio berri batera esportatzeko aukera eman beharko du. Hala ere, Gizarte Politiketako Departamentuak egokitzat jotzen badu, sistema informatiko jakin bat erabiltzeko betebeharra ezarri ahal izango dio kontratistari, bai esperimentala bai tresna estandarra, aldez aurretik hautatua, egokia delako egoitza propioen eta/edo itunduen sarean oro har erabiltzeko. Kasu horretan, kontratistak datuak bere aplikaziotik lekualdatzen direla bermatu beharko du, edo, are gehiago, aplikazio berrira migratzen dela, inolako kontraprestaziorik eskatu gabe. Hala ere, Gizarte Politiketako Departamentuak horretarako egokitzat jotzen dituen bitarteko teknikoak jarriko ditu.

XI. Giza baliabideak eta antolaketa

Eguneko egoitzak V. klausulan definitutako zehaztapenak betetzen direla bermatzeko adina langile eta azpiegitura izango ditu. Bestalde, aurreikusitako zerbitzuak behar bezala emateko behar den antolaketa-egitura aurreikusi beharko du kontratistak, eta bizi-kalitatea hobetzea oinarritzko helburua izango da, zerbitzuen erabiltzaileei dagokienez.

Esleipendunak, gutxienez, inoren laguntza behar duten adinekoentzako eguneko egoitzei buruzko

los estándares que se definen en el Anexo II del presente pliego. La información deberá registrarse y estar disponible en tiempo real.

Dicha información se compartirá con el ayuntamiento de Andoain, durante toda la vigencia del contrato, y se cederá a la Administración contratante una vez expirado el plazo de vigencia del contrato.

La contratista cesante no podrá guardar copia de los citados datos, y deberá garantizar el borrado de todos los ficheros que puedan existir en sus equipos informáticos con datos relativos a las personas que hubiera atendido en razón del contrato.

Dicha información deberá estar registrada en soporte informático sobre una base de datos "estándar" que deberá permitir la exportación de dichos datos a un nuevo aplicativo. No obstante, si el Departamento de Políticas Sociales lo estimara oportuno, podrá imponer a la contratista la obligación de utilizar un determinado sistema informático, bien con carácter experimental, bien como herramienta estándar, previamente seleccionada por su idoneidad para su utilización generalizada en la red de centros propios y/o concertados. En cuyo caso la contratista deberá garantizar el trasvase de datos desde su aplicativo o, incluso, la migración hacia el nuevo aplicativo, sin exigir por ello contraprestación alguna. No obstante, el Departamento de Políticas Sociales pondrá a disposición de tal fin los medios técnicos que razonablemente considere oportunos.

XI. Recursos personales y organización

La residencia de día contará con el personal y la infraestructura suficientes para garantizar el cumplimiento de las especificaciones definidas en la cláusula V. Por su parte la contratista deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Como mínimo la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las ratios de personal establecidos en el anexo I.8 del Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para



urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren 1.8 eranskinean ezarritako langile-ratioak betetzen direla bermatu beharko du.

Egoitzak gutxienez, zerbitzuak moduluetan antolatu beharko ditu, honako alderdi hauek uztartu ahal izateko:

- Egoitzako erabiltzaileak behar bezala artatzea eta gainbegiratzea.
- Hautatzeko, erabakiak hartzeko eta beren autonomia erabiltzeko aukerak eskaintzea.
- Norberaren askatasunerako kaltegarria ez den segurtasun-maila.
- Bizikidetzak esparru hurbila, pertsonen arteko harremanak eta denboraren erabilera positiboa erraztuko dituen, jarduera eta atsedena txandakatuaz.

Tamaina egokia duten modulu horiek izango dira, halaber, arreta zuzeneko pertsonarentzako erreferentziatzeko unitateak; bai zaintzailearentzat bai teknikariarentzat. Horregatik, modulu horietako bakoitzaren mailan ere ezarri beharko dira:

- Lanaren antolamendua.
- Zereginak.
- Ekipoen barruko komunikazioa.
- Langileak koordinatzeko jarduerak.

Eskaintzak antolaketa-proposamen bat aurkeztu beharko du, lanegunetako eta jaiegunetako langile asistentzialekin.

XII. Langileen prestakuntza

Langileek behar adinako prestakuntza izango dute, V. atalean zehaztutako zerbitzuak modu egokian prestatzeko.

Egoitzako koordinatzaileak unibertsitateko Gizarte Langintzako Gradua/Diplomatura izan beharko du, eta prestakuntza osagarria jasota izan beharko du mendetasunaren arretarekin eta/edo gerontologiarekin lotutako jakintza arloan gutxienez urtebetez. Edo eguneko egoitzako koordinatzaile postuan gutxienez 4 urteko lan esperientzia ziurtatu izan.

Langile teknikoen hasierako prestakuntza, eguneratzea eta etengabeko prestakuntza enpresa

personas mayores dependientes.

Asimismo, deberá de organizar los distintos servicios en módulos de una dimensión que garantice los siguientes puntos:

- La correcta atención y supervisión individualizada de las personas usuarias.
- La promoción tanto a la misma y a sus familias de posibilidades de elección, toma de decisiones y ejercicio de su autonomía.
- Un nivel de seguridad que no resulte lesivo para la libertad personal.
- Un marco convivencial cercano que facilite las relaciones interpersonales y un uso positivo del tiempo, alternando la actividad con el descanso.

Estos módulos de un tamaño adecuado serán también la unidad de referencia para el personal de atención directa, tanto como para el personal cuidador como para el personal técnico. Por ello, deberán establecerse también a nivel de cada uno de los módulos:

- La organización del trabajo.
- Las tareas.
- La comunicación dentro de los equipos.
- Las actividades de coordinación del personal.

La oferta deberá presentar una propuesta de organización con personal asistencial en días laborables y en festivos.

XII. Formación del personal

Todo el personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios detallados en la prescripción V.

La persona coordinadora de la residencia deberá contar con titulación universitaria de Grado/Diplomatura Trabajo Social y haber realizado formación complementaria en áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia y/o de la gerontología de al menos un año. O acreditar en el puesto de coordinador de residencia de día de personas mayores una experiencia mínima de cuatro años.

La formación inicial, la actualización, así como la formación permanente del personal técnico correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.



esleipendunaren kontura joango dira.

Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunerako Estatu Idazkaritzaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenarekin bat etorritik, (zeinak Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Erabakia, Autonomia eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren zentroa eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztatze-irizpide komunei buruzko 2008ko azaroaren 27ko Akordioa partzialki aldatzen duena argitaratzen duen), zaintzaileek eta gerokultoreek mendekotasuna duten pertsonen gizarte-erakundeetan arreta soziosanitarioa emateko urriaren 19ko 1368/2007 Errege Dekretuak ezarritako lanbide-kualifikazioa egiaztatu beharko dute, hura garatzen duen araudian ezarritakoaren arabera. Horretarako, honako titulu eta ziurtagiri hauek hartuko dira kontuan:

- Apirilaren 7ko 546/1995 Errege-dekretuan ezarritako Erizaintzako zainketa osagarrietako teknikariaren titulua, edo titulu baliokideak, hala nola, klinikako teknikari laguntzailea, psikiatriako teknikari laguntzailea eta erizaintzako teknikari laguntzailea, apirilaren 30eko 777/1998 Errege-dekretuan ezarriak, edo, hala badagokio, ondorio profesional berberekin argitaratzen den beste edozein titulu.
- Azaroaren 4ko 1593/2011 Errege-dekretuan araututako mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arreta eskaintzeko teknikariaren titulua, edo maiatzaren 2ko 496/2003 Errege-dekretuan ezarritako arreta soziosanitarioko teknikariaren titulu baliokidea, edo, hala badagokio, ondorio profesional berberekin argitaratzen den beste edozein titulu.
- Uztailaren 13ko 1074/2012 Errege-dekretuan ezarritako Gizarte-integrazioa goi-mailako teknikariaren titulua, edo abenduaren 22ko 2061/1995 Errege-dekretuan ezarritako Gizarte-integratzearako goi mailako teknikariaren titulu baliokidea, 2017-12-30ean zaintzaile edo gerokultore kategoria profesionalean lanean ari diren profesionalentzat.
- Abuztuaren 1eko 1379/2008 Errege-dekretuan

En cuanto al personal cuidador de acuerdo con la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por lo que ese publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, las y los cuidadores, las y los gerocultores deberán acreditar la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecida por el Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre, según se determine en la normativa que ese desarrolle. A tal efecto, se considerarán los siguientes títulos y certificado:

- El Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica, Técnico Auxiliar Psiquiatría y Técnico Auxiliar de Enfermería que ese establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, o en su caso, cualquier otro título que ese publique con los mismos efectos profesionales.
- El Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, regulado por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico de Atención Sociosanitaria, establecido por el entonces Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en su caso, cualquier otro título que ese publique con los mismos efectos profesionales.
- Título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el entonces Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que a la fecha de publicación del presente Acuerdo se encuentren trabajando en la categoría profesional de cuidador o gerocultor.
- El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, regulado por el Real Decreto



araututako mendeko pertsonen gizarte-erakundeetan arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun-ziurtagiria, edo, hala badagokio, ondorio profesional berberekin argitaratzen den beste edozein ziurtagiri.

Lanbide-kualifikazioei buruzko baldintzak Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunaren Estatu Idazkaritzaren 2017ko abenduaren 11ko Ebazpenean aurreikusitakoaren arabera eskatu ahal izango dira. Ebazpen horren bidez, Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Akordioa argitaratzen da.

XIII. Langileak aukeratzea

Ordezkapen kontratazioak egitean, esleipendunek honako alderdi hauek hartu beharko dituzte kontuan:

- Esperientzia antzeko lanetan.
- Garatu beharreko funtzioetara egokitutako prestakuntza.
- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen egiaztapen maila, lanbide kategoria bakoitzerako aurreikusitakoa, administrazio-klausula zehatzen 16.4 klasusulen arabera.

XIV. Langileen eginkizunak

Koordinatzailea:

- Zentroko gizarte-lana planifikatzea eta antolatzea, helburuak behar bezala programatuta eta lana arrazionalizatuta. Erabiltzaileen gizarte-alderdiak ikertzeko azterlanak egitea eta lankidetzan aritzea.
- Administrazio-jarduerak gauzatzea eta erabiltzaileen gizarte-txostenak eta Andoaingo udalak eskatzen dizkionak egitea, norberaren eta besteen baliabideei buruzko informazioa ematea eta erabiltzaileen egoera pertsonala, familiakoa eta soziala baloratzea.
- Kasu bakoitzeko gizarte zerbitzuaren bidez gizarte tratamenduak egitea, bai eta taldekoak ere, erabiltzaile guztiei.
- Erabiltzaile bakoitzarekin aurre-ingresoa, ingresos eta alta kontratua gauzatzea.

1379/2008, de 1 de agosto, o en su caso, cualquier otro certificado que se publique con los mismos efectos profesionales.

Los requisitos relativos a las cualificaciones profesionales, serán exigibles de conformidad con lo previsto en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por lo que ese publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

XIII. Selección del personal

Las licitadoras en el momento de realizar las contrataciones de sustitución deberán tomar en consideración, los siguientes aspectos:

- Experiencia en trabajos de similar contenido.
- Formación adecuada a las funciones a desarrollar.
- El nivel de acreditación de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco previsto para cada categoría profesional, de acuerdo con la cláusula 16.4 del Pliego Administrativos Particulares.

XIV. Funciones del personal

Coordinador/a

- Planificar y organizar el trabajo social de la residencia de día mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo. Colaborar y realizar aquellos estudios encaminados a investigar los aspectos sociales relativos a las personas usuarias.
- Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales de las personas usuarias, y los que se soliciten desde el ayuntamiento de Andoain. Facilitar información sobre recursos propios, ajenos y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.
- Realizar los tratamientos sociales mediante el servicio social de cada caso y de grupo a todas las personas usuarias.
- Realizar con las personas usuarias los pre ingresos, ingresos y la formalización de los



Egoitzako garraio enpresarekin erabiltzaile bakoitzaren ordutegiak zehaztea.

- Erabiltzaileen integrazioa eta parte hartzea sustatzea zentroko eta inguruko bizitzan.
- Animazio soziokulturaleko lantaldeak eta jarduerak koordinatzea.
- Batzorde teknikoan parte hartzea
- Erabiltzaileei bereziki eragiten dieten gizarte-arazoak konpontzeko beharrezko kudeaketak egitea tokiko erakunde eta instituzioekin.
- Talde multiprofesionalarekin edo osasun arloarekin batera erabiltzaileek behar dituzten orientabideak edo arreta lantzen parte hartzea.
- Oro har, aurrez zehaztu ez diren eta eskatzen zaizkion jarduera guztiak, aurrekoarekin zerikusia dutenak.

Laguntzaileak:

- Erabiltzailearen higie pertsonala.
- Beren kabuz jan ezin duten erabiltzaileei jaten ematea. Ildo horretan, erabiltzaileei otorduak jasotzeaz eta banatzeaz ere arduratuko da.
- Erabiltzaileen osasunean gertatzen diren gorabeherak jakinaraztea.
- Altzariak, materialak eta botika kutxako aparatuak garbitzea eta prestatzea.
- Erabiltzaileari laguntzea irteeretan, paseoan, txangoen kudeaketetan, jokoetan eta, oro har, aisialdian. Profesional taldearekin lankidetzan aritzea, horren zerbitzu espezializatuak osatuko dituzten oinarritzko ekintzak eginez, egoiliarren autonomia pertsonala eta gizarte-bizitzan txeratzea errazteko.
- Erabiltzailearekiko harreman edo jarduera guztietan, langile profesionalak ematen dieten laguntza, hezkuntza eta prestakuntza

contratos de alta. Determinar con la empresa de transporte del servicio los horarios de cada persona usuaria que solicite el servicio de transporte.

- Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida de la residencia y de su entorno.
- Coordinar los grupos de trabajo y actividades de animación sociocultural.
- Participar en la comisión técnica.
- Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a las personas usuarias principalmente con las entidades e instituciones locales.
- Participar, con el equipo multiprofesional de la salud en la elaboración de las orientaciones o de la atención que necesiten las personas usuarias.
- En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Personal auxiliar:

- Higiene personal de la persona usuaria.
- Dar de comer a aquellas personas usuarias que no puedan hacer por sí mismas. En este sentido, se encargará igualmente de la recepción y distribución de las comidas a las personas usuarias.
- Limpiar y preparar el mobiliario, materiales y aparatos de botiquín.
- Acompañar a la persona usuaria en las salidas, paseos, gestión de excursiones, juegos y tiempo libre en general. Colaborar con el equipo de profesionales mediante la realización de tareas elementales que complementen los servicios especializados, en orden a proporcionar la autonomía personal del residente y su inserción en la vida social.
- En todas las relaciones o actividades con la persona usuaria, procurar complementar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciben del personal profesional respectivo.



lana osatzen saiatzea.

- Zuzenean haien mende dauden profesionalen koordinazioz eta erantzukizunez jardutea.
- Isiltasun osoa gordetzea erabiltzaileen gizarte egoera patologiko guztietan, bai eta intimitateari huruzko gaitetan ere.
- Sendagaiak medikuaren aginduen arabera prestatu eta emango ditu, bereziki tratamenduak.
- Oro har, aurretik zehaztu ez diren baina bere lanbidearen eta prestakuntza teknikoaren barruan dauden eta aurretik adierazitakoarekin zerikusia duten jarduera guztiak.

Psikologoa:

- Egoitzako jardueren plan orokorrean parte hartu.
- Psikomotrizitate, hizkuntza, dinamika eta errehabilitazio pertsonal eta sozialeko jardura osagarriak egin erabiltzaileentzat.
- Zentroko erabiltzaileen errehabilitazio edo laguntza prozesuaren jarraipenean edo ebaluazioan lagun.
- Zentroko erabiltzaileen aisialdiko eta denbora libreko arloetan parte hartuko.
- Talde multiprofesionalean parte hartu erabiltzaileen hasierako balorazioa, jarraipena eta ebaluazioa gauzatzerako garaian.
- Bere eskumeneko gaitetan lagundu, erabiltzaileen familiei eta erakundeei prestakuntza eta informazioa emateko egiten diren prograketan.

XV. Baliabide materialak

- Informazioa behar bezala sistematizatzeko, datu pertsonalak babesteko behar diren neurriak hartzeko, zerbitzua emateko komunikazio kanalak teknologia berrietara egokitze behar diren baliabide informatiko eta teknologikoak; gutxienez

- Actuar en coordinación y bajo la responsabilidad del personal profesional de los cuales dependen directamente.
- Guardar absoluto silencio sobre todos los procesos patológicos situaciones sociales de las personas usuarias, así como de los asuntos referentes a la intimidad.
- Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.
- En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas, que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica, y que tengan relación con lo señalado anteriormente.

Psicólogo/a:

- Participar en el plan general de las actividades de la residencia del día.
- Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social de las personas usuarias.
- Colaborar en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias.
- Participar en las áreas de ocio y tiempo libre de las personas usuarias.
- Participar en el equipo multiprofesional en la realización de la valoración inicial, seguimiento y evaluación de las personas usuarias.
- Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de las personas usuarias y a las instituciones.

XV. Recursos materiales

- Recursos informáticos y tecnológicos necesarios para sistematizar adecuadamente la información, adoptar las medidas necesarias para la protección de datos de carácter personal, adecuar los canales de comunicación a las nuevas tecnologías en la prestación del servicio; como mínimo teléfono, ordenador e



telefonoa, ordenagailua eta imprimagailua.

- Laguntzaileen laneko arropa: enpresa identifikatuz eta babes soziosanitarioko beharrezko beste material batzuk izango dituzte zerbitzua emateko.
- Onuradunen eta langileen premiazko beharrak eta gorabeherak jakinarazteko larrialde telefonoa.
- Egoitzako ohiko jarduerak egiteko behar den materiala.

impresora.

- El personal auxiliar dispondrá de ropa de trabajo identificativo de la empresa y del material necesario de protección socio-sanitario para la prestación del servicio.
- Teléfono de emergencia para la comunicación de necesidades o incidencias urgentes de las personas beneficiarias y del personal.
- Material para realizar las actividades de la residencia.

XVI. Esleipendunaren betebeharrak

- Erabiltzaileei arreta egokia, osoa, pertsonalizatua eta jarraitua ematea, beren laguntza beharrian berariazkoei egokitua.
- Emandako zerbitzua Andoaingo udalari fakturatzea. Hilabetero egoitzako erabiltzaileen asistentzia azaltzen den taula eta horri dagoekion kostua.
- Zentroaren kudeaketa ekonomikoa, udalak erabiltzaile bakoitzaren ekarpenaren ordainketa egin ahal izateko. Hilabeteroko fakturazioan erabiltzailearen asistentzia adieraziko du eta dagokion ekarpenaren arabera; erabiltzaile bakoitzaren hilabetero ekarpen ekonomikoa guztira kalkulatu bidaliko du enpresa esleipendunak Andoaingo udalari.
- Erabiltzaileek zerbitzua berdintasun baldintzetan erabil dezaten bultzatzea; betiere, duintasunerako eta intimitaterako duten eskubidea babestea; eta haien datu pertsonalak, familiarrak edo sozialak konfidentzialtasunez eta zuhertasunez tratatzeko betebeharra betetzea.
- Andoaingo udalari behar den aurrerapenez komunikatzea eskainitako zerbitzuetan izandako edozein aldaketa edo bariazio eta, bereziki, langileen artean izandako aldaketak.
- Urtean gutxienez bi irteera gauzatzea. Horretarako, udalak azpi kontratatuta duen garraio zerbitzua eskuragarri izango du

XVI. Obligaciones del adjudicador

- Proporcionar a las personas usuarias una atención adecuada integral, personalizada y continuada, adaptada a sus necesidades específicas de apoyo.
- Facturar al ayuntamiento de Andoain los servicios prestados. Enviará mensualmente una tabla donde se refleja la asistencia de las personas usuarias y el coste correspondiente del servicio.
- Gestionar el ámbito económico para que el Ayuntamiento pueda realizar el pago de la aportación de cada persona usuaria. En la facturación mensual la empresa licitadora enviará al Ayuntamiento de Andoain la asistencia de cada persona usuario y la aportación correspondiente de cada una, y con ello la aportación económica mensual total calculada de cada.
- Promover la utilización del servicio en condiciones de igualdad por las personas usuarias, salvaguardar en todo caso su derecho a la dignidad e intimidad y cumplir con el deber de confidencialidad y reserva de los datos personales, familiares o sociales de la misma.
- Realizar al menos dos salidas al año. Para ello, la empresa tendrá a su disposición el servicio de transporte que el Ayuntamiento tiene subcontratado. Los gastos que se originen en dicha excursión serán asumidos por la empresa adjudicataria.
- Comunicar con la debida antelación al ayuntamiento de Andoain cualquier cambio



enpresak. Egun pasa horretan sortzen diren gastuak, enpresa esleipen dunak bere gain hartuko ditu.

- Andoaingo udalari laguntzea, beti, ikuskapen, fiskalizazio eta auditoretza lanetan.
- Lokalak, instalazioak, altzariak edo lanabesak funtzionamendu, garbiketa eta higiene baldintza egokietan mantentzea.
- Erabiltzaileen eskura jartzea kexak eta erreklamazioak egiteko sistema bat.
- Langileei ordaintzea hitzarmen kolektiboaren edo lan hitzarmenaren arabera eta kategoria profesionala kontuan hartuta dagozkien ordainsariak.

XVII. Esleipendunaren betebeharrak ekonomikoak

Esleipendunaren kontura izango dira zerbitzuaren edukiarekin lotutako gastu guztiak eta ondorengo atalean espresuki kanpo utzi ez diren guztiak. Edozelan ere, ondoko hauek izango dira, besteren artean esleipendunaren kontura joango diren gastuak:

- Bere zerbitzura egongo diren langileak kontratatzea.
- Ostalaritza zerbitzuak.
- Erabiltzaile bakoitzari arreta egoki integrala emateko hornidurak eskuratzea.
- Zerbitzu psikosozialak gauatzeko hornidurak eskuratzea.
- Zerbitzuaren funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren ondasunak eta zerbitzuak erostea.
- Eguneko Egoitza kokatuko den lokaleko konponketak eta mantentze-lanak. Modu berean, esleipendunaren kontura joango dira zerbitzua eskaintzeko aldez aurretik berak jarri dituen tresnak eta instrumentuak berrezartzearen gastuak.
- Egoitza horien mantentze-gastuak (argindarra, gasa, ura, telefonoa, ordenagailua, inprimagailua, segurtasun-

o variación, y, en especial, cualquier modificación en la composición de la plantilla.

- Colaborar con y facilitar en todo momento las tareas de inspección, fiscalización y auditoría del ayuntamiento de Andoaín.
- Mantener, los locales, instalaciones, mobiliario o enseres en condiciones adecuadas de funcionamiento, limpieza e higiene.
- Poner a disposición de las personas usuarias un sistema de quejas y reclamaciones.
- Abonar al personal las retribuciones que según el convenio colectivo o acuerdo laboral le correspondan según su categoría profesional.

XVII. Obligaciones económicas del adjudicatario

Serán por cuenta del adjudicatario todos aquellos gastos relacionados con el contenido del servicio, así como cualquier otro que no haya sido expresamente excluido en el siguiente apartado. En todo caso serán por cuenta del adjudicatario, entre otros, los siguientes gastos:

- La contratación del personal a su servicio.
- Servicios de hosteleros.
- Adquisición de bienes y suministros para llevar a cabo la atención adecuada integral, de cada persona usuaria.
- Adquisición de bienes y suministros para llevar a cabo el Servicios psicosocial.
- Adquisición de bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento del servicio.
- Reparaciones y mantenimiento del local destinado a la residencia de día. Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los gastos inherentes a la reposición del utillaje e instrumental necesario que previamente habrá aportado el adjudicatario para la ejecución del servicio.
- Gastos de mantenimiento (electricidad, gas, agua, teléfono, ordenador, impresora, elementos de seguridad, recogida de residuos, grúa elevadora, seguros de contenido, etc.) de la residencia (consultar la cláusula XXXXXXXX del pliego



elementuak, hondakinen bilketa, garabi jasotzailea, edukiaren aseguru, etab.). Konsultatu agiri administratiboaren XXXXXXXX Klausula. Bai eta ardurapean dituen langileek beren zereginak behar bezala betetzeko behar dituzten baliabide teknikoak ere, hala nola ordenagailuak, informatikako eta bulegoko materiala, telefono finkoak eta mugikorak, etab.

- GFK eskatzen dituen gutxieneko lan baldintzei eta horien betetze mailari buruzko kanpoko enpresa auditore batek egindako txostena. Gutxienez jaso behar duen informazioa:
 - Langile kategoria bakoitzari ordaintzen zaion oinarritzko soldata (hilabetekoa eta urtekoa).
 - Langile kategoria bakoitzari ordaintzen zaizkion plusen gaueko lanaren eta jai egunen eta ingandetako plusak).
 - GFAk eskatzen dituen gutxieneko lan baldintzen betetze maila: kategoriak eta soldata-kontzeptuka.
 - Lanaldiak eta gutxieneko atsedenaldiak.

XVIII. Egoitzaren kokapena eta ezaugarriak

Andoaingo Eguneko Egoitza Pio Baroja 1 Beheko solairuan dago.

XIX. Instalazio eta ekipamenduen mantenimendua

Zerbitzua behar bezala garatzeko, esleipendunak baldintza egokietan mantendu beharko ditu instalazioak, altzariak eta ekipamenduak. Horretarako, esleipendunak bi mantentze lan mota hartu beharko ditu kontuan:

- Prebentzioko lanak: aldizka egiten diren jarduerak dira, instalazioen, altzarien eta ekipamenduaren elementuen kontserbazio eta funtzionamendu ona mantentzeko eta, horrela, matxurak direla eta ustekabeko

administrativo) así como los medios técnicos necesarios para que el personal a su cargo desempeñe sus cometidos adecuadamente como ordenadores, material informático y de oficina, teléfonos fijos y móviles, etc.

- Informe realizado por una empresa auditora externa relativo a las condiciones laborales y el grado de cumplimiento respecto a las condiciones mínimas laborales exigidas por la DFG. Información mínima que debe incluir:
 - Salario base por categoría del personal trabajador (mensual y anual).
 - Importe de los pluses por categoría de trabajos: antigüedad, nocturnidad, domingo y festivo.
 - Grado de cumplimiento de las condiciones laborales mínimas exigidas por la DFG por categorías y conceptos retributivos.
 - Jornada laboral y descanso mínimos.

XVIII. Localización y características de la residencia de día

El inmueble de la residencia de día de Andoain, se encuentra situado en Pio Baroja 1 Bajo.

XIX. Mantenimiento de instalaciones, y equipamiento

Para el adecuado desarrollo del servicio la licitadora deberá de mantener en condiciones adecuadas las instalaciones, mobiliario y equipamientos.

Para ello la licitadora deberá tener en cuenta dos tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento preventivo: son actuaciones que se repiten con cierta periodicidad con el objetivo de mantener un buen estado de conservación y funcionamiento de los elementos de las instalaciones, mobiliario y equipamiento y así evitar paradas imprevistas debido a las averías.
- Mantenimiento correctivo: es el conjunto de



geldialdiak saihesteko.

- Mantentze zuzentzailea: kontratistak matxurak edo akatsak sortu, zuzendu edo konpontzeko eta hondatutako elementuak edo ekipoak ordeztzeko egin behar dituen ekintzen multzoa da. Matxurek; instalazioa edo ekipoa hobetzea eskatzen badute edo haren bizitza baliagarria agortzen bada, Andoaingo Udalari dagokio beharrezko inbertsioa egitea. Noren ardura den zalantza sortzen denean, honen interpretazioa udalak ebatziko du.

Esleipendunek mantentze-plan bat aurkeztu beharko dute, honako alderdi hauek garatzeko:

- Ustekabeko egoerei, larrialdi-egoerei eta gorabehereri aurre egiteko modua. Protokoloak, bitarteko propioak edo kanpokoak eta abar zehaztu beharko dira.
- Kontratua gauzatzeko proposatutako talde profesionalaren antolamendua eta dedikazioa; mantentze prebentibo eta zuzentzailerako. Nolanahi ere, giza baliabideak eta baliabide teknikoak zehaztu beharko dira, propioak edo azpikontratatuak, bai eta berariazko lanbide kategoria eskatzen duten mantentze lanak egiteko enpresa espezializatuak ere.

XX. Barne eta kanpo komunikazioak eta irudi korporatiboa

Oro har, agiri hauetan jasotako jardueren berri emanaz egoitza eta zerbitzu bakoitzak egingo dituen komunikazioetan Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuaren eta Andoaingo Udalaren izenak jasoko dira.

Era berean, egoitzako identifikazio- eta seinalaztapen-elementu guztiek, paperek, uniformeek eta irudia izan dezaketen gainerako euskarriek Gizarte Politiketako Departamentuak eta

operaciones que la contratista deberá realizar para subsanar, corregir o reparar las averías o deficiencias y sustituir los elementos o equipos dañados que impidan su normal funcionamiento.

En caso de que la incidencia requiera una mejora de la instalación o equipo o se haya agotado su vida útil, corresponderá al ayuntamiento de Andoain realizar la inversión necesaria.

Cuando existan dudas en la interpretación de este apartado, el ayuntamiento resolverá las mismas.

Las licitadoras habrá que presentar un Plan de mantenimiento donde se desarrolle los siguientes aspectos:

- Forma de afrontar situaciones imprevistas, de emergencia y atención de incidencias. Habrán de especificarse los protocolos, medios propios o externos, etc.
- Organización y dedicación del equipo profesional propuesto para la ejecución del contrato, para el mantenimiento preventivo y correctivo. Habrán de especificarse en todo caso los medios humanos y técnicos, sean propios o subcontratados, así como empresas especializadas para realizar tareas de mantenimiento que requieran una categoría profesional específica.

XX. Comunicaciones internas y externas e imagen corporativa

Con carácter general, en las comunicaciones de cada residencia de día y servicio que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa y del ayuntamiento de Andoain.

Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización en la residencia de día, papelería, uniformes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen reflejarán la identidad visual definida para la residencia de día por el Departamento de Políticas Sociales y del ayuntamiento de Andoain.



Andoaingo Udalak egoitzarako definitutako identitate bisuala islatuko dute.

XXI. Datu pertsonalak babestea

Kontratazioaren ondorioz esleipendunak izaera pertsonaleko datuak eskuratu behar dituenek, eta datu horien tratamenduaren arduraduna erakunde kontratatzailea denez, enpresa hori izango da tratamenduaren arduraduna. Kontratistak Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruz abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoari dagokionez, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen Testu Bateratuaren Hogeita Seigarren Xedapen gehigarrian eta Legea garatzen duen arauetan jasotako obligazioak bete beharko ditu.

Zerbitzua ematen ari den bitartean zein ondoren, berariaz debekatuta izango du bertan emandako eta bildutako datuak eta informazioak erabiltzea, laguntza teknikoa ematea ez den beste edozein helburutarako.

Enpresak neurri egokiak hartu beharko ditu datuen bortxaezintasuna, konfidentziasuna eta zaintza ziurtatzeko, eta ezingo ditu inola ere laga edo jakinarazi, ez eta erabili ere kontratu honetan aurreikusitako helburuetarako ez bada. Ildo horretan, enpresa esleipendunak datuen konfidentziasuna urra dezakeen edozein gorabeheraren berri eman beharko dio departamentuari.

Enpresa esleipendunak espedientean agertzen diren datu pertsonalak edo txostenak zabaltzen ez direla bermatu behar du, bai eta datu pertsonalak eta bereziki sanitarioak babesteari dagokionez indarrean dagoen araudia betetzen dela ere.

XXII: Bete beharreko hizkuntza baldintzak

a) Langileen hizkuntza gaitasuna:

Aplikatu beharreko hitzarmen kolektiboan aurreikusitako langileen subrogazio-betebeharrak osorik errespetatzeari kalterik egin gabe, kontratatuko den zerbitzua emango duten langileek izendatzen diren langileek ondorengo hizkuntz perfila izan beharko dute:

XXI. Protección de datos personales

Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquélla tendrá la consideración de encargada del tratamiento. El contratista deberá cumplir las obligaciones derivadas de la Disposición Adicional Vigésima Sexta del TRLCSP, en relación con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo.

Tanto durante como después de la realización del servicio le estará expresamente prohibida la utilización de los datos e informaciones facilitados y recabados durante el mismo, con finalidad diferente a la estricta realización de la prestación de la asistencia técnica.

La empresa deberá adoptar las medidas oportunas para asegurar la inviolabilidad y confidencialidad de los datos y su custodia y no podrá cederlos ni comunicarlos bajo ningún concepto ni utilizarlos para otra finalidad que las previstas en el presente contrato. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá comunicar al departamento cualquier incidente que pueda vulnerar la confidencialidad de los datos.

La empresa adjudicataria debe garantizar la no divulgación de los datos personales o informes que figuren en el expediente, así como el cumplimiento de la normativa vigente establecida en relación a la protección de datos de carácter personal y especialmente de carácter sanitario.

XXII. Condiciones lingüísticas de ejecución

a). Capacitación lingüística del personal:

Sin perjuicio del respeto íntegro a las obligaciones de subrogación del personal previstas en el convenio colectivo de aplicación se requiere al personal que va a prestar el servicio a contratar los siguientes perfiles lingüísticos:

- Psicólogo/a: nivel competencia lingüística C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.



- Psikologoa: Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateratuan zehaztutako C1 hizkuntza-gaitasuna.
- Koordinatzailea: Europako Erreferentzi Marko Bateratuan zehaztutako C1 hizkuntza-gaitasuna.
- Dinamizatzailea: Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateratuan zehaztutako B2 hizkuntza-gaitasuna.
- Erizain laguntzailea edo gerokultorea eta erreferentziakko laguntzailea: Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateratuan zehaztutako B2 hizkuntzagaitasuna mintzamenean (ahozko trebetasuna, alegia).

b) **Herritarrekiko harremanetan**, ahoz zerbitzua ematen denean, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz egin beharko du, baldin eta zerbitzua jasotzen duen erabiltzaileak hala adierazten badu.

Erabiltzaileak zerbitzua eskatzen duenean adieraziko du zer hizkuntzatan jaso nahi duen zerbitzua. Horretarako, enpresak aukera horren erregistroa egin eta egunean mantenduko du.

Idatziz, enpresak zerbitzua ematerakoan herritarren esku jartzen dituen ziurtagiriak, txartelak, oharrak eta gainerako idatzi guztiak erabiltzaileak adierazitako hizkuntzan jasoko ditu edo elebitan, eta, bigarren kasu horretan, euskarari emango dio lehentasuna.

c) **Udalarekiko harremanei dagokienez**, enpresak harreman jarraia eta aurrez aurrekoa badu udal langileekin, euskaraz egiteko gaitasuna duen enpresako langilea izendatuko du.

Enpresa adjudikazio hartzaileak bilera kudeatzeko jartzen duen pertsonak euskaraz egiteko gaitasuna izango du. Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaldunak badira, bilera euskaraz egingo da; ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da.

Kontratuan zehar eratzen diren eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak, hau da, azterlan,

- Coordinador/a: nivel competencia lingüística C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Dinamizador/a: nivel competencia lingüística B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Auxiliar enfermería o gerocultor y auxiliar de referencia: nivel competencia lingüística **B2** a nivel oral del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (esto es, en cuanto a la capacidad oral).

b) **Relaciones con la ciudadanía**: En las relaciones con los ciudadanos, cuando se preste el servicio de forma verbal, la persona que este prestando el servicio en la empresa contratista deberá hacerlo en euskera si así lo manifiesta el usuario destinatario del servicio. El usuario deberá indicar el idioma en el que desea recibir el servicio cuando lo solicite. A tal efecto, la empresa mantendrá el registro de esta opción y la mantendrá al día.

Por escrito, los certificados, tarjetas, notas y demás escritos que la empresa ponga a disposición de los ciudadanos en el momento de la prestación del servicio se darán a conocer por escrito en el idioma elegido por el usuario o en bilingüe, dando preferencia, en este segundo caso, al euskera.

c) **En las relaciones con el Ayuntamiento**, si la empresa mantiene una relación continuada y presencial con el personal municipal, designará a la persona empleada de la empresa con capacidad para relacionarse en euskera.

La persona que la empresa adjudicataria designe para la gestión de la reunión tendrá la capacidad de hablar en euskera. En el caso de que todos los miembros de la reunión sean euskaldunes, la reunión se realizara en euskera; cuando el nivel de comprensión esté garantizado, se realizara preferentemente en euskera.

Los documentos que se elaboren durante el contrato y que se entreguen al Ayuntamiento, tales como estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas y otros documentos, se elaboraran en euskera o en las dos lenguas



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Agiria

Pliego de Condiciones Técnicas

txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak, euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Teknikoen agiri hau **Tokiko Gobernu Batzarrak** onartu duela, Alkatetzak eskuordeturik, **2026/05/15ean** egindako bilkuran hartutako erabaki bidez.

oficiales.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que el presente Pliego de Condiciones Técnicas ha sido aprobado mediante acuerdo de **la Junta de Gobierno Local**, por delegación de Alcaldía, de fecha **15/05/2026**.

Idazkaria /El Secretario

ESKU253bfa0c-0219-4152-8ca5-e8c15a70eabc



I. ERANSKINA. EGUNEKO EGOITZETAKO ARRETA-KO FUNTSEZKO PROZESUEN ZEHAZTAPENAK ETA JARDUNBI-
DE EGOKIAK

ARLOA	EGITURAZKO ELEMENTUA	PROZESUAREN ADIERAZLEAK EDO EMAITZA	ESKURATZE-ITURRIA
HARRERA ETA SARRERA	Sartzeko protokolo bat eta izendatutako arduradun bat daude.	Erabiltzaileen banakako espedienteek sartu aurreko elkarrizketaren erregistroa eta behin-behineko Banakako Arreta-plana hartzen dute barne.	Historia soziala eta historia sozio-sanitaria
BALORAZIOA ETA BANAKAKO ARRETA-PLANAREN DISEINUA	Banakako Arreta-planaren eredu bat dago, honakoak sartzen dituena: balorazio fisikoa, funtzionala, burokua eta sozio-familiarra; helburuak, arduradunak eta epe estimatuak.	Egoitzan 2 hilabete baino gehiago daramaten erabiltzaileek behin-behineko ez den banakako arreta-plan bat dute, ereduaren arabera idatzia.	Banakako Arreta-plana dokumentua.
		Erabiltzaileek banakako arreta-plan bat dute, azken 12 hilabeteetan eguneratua. Sei hilean behingo berrikuspenak	Banakako Arreta-plana dokumentua.
ZAINTZA PERTSONALA ETA EGUNEROKO BIZITZA	• Sistematika argia eta trazagarria dago, zer laguntzailek ematen dion	Ahora emanda jaten duten pertsonen kopurua eta zerrenda.	Asistentzia-erregistroak.



	arreta zein pertsonari, haren aldi-zkakotasuna eta zaintzei buruzko egiaztapena esleitzeko.	Dieta bereziak eta osagarri nutrizionalak dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda.	Asistentzia-erregistroak.
	○ Egunerokoak	Inkontinentzia-pixoihalak erabiltzen dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda, pixoihal moten arabera banatuta.	Asistentzia-erregistroak.
	○ Ez egunerokoak	Mugitzeko hainbat laguntza tekniko behar dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda.	Murrizketa fisikoen erregistroa, mugitzeak garabia erabiliz, gurpildun aulkiak,...
	○ Beste zerbitzuetara sarbidea		
	• Zaintzak ematean izandako gorabeheren partearen koaderno bat dago.	Gorabeheren partea bete egiten da, eta norberaren zaintzarekin eta eguneroko bizitzarekin lotutako gorabehera garrantzitsuak jasotzen ditu. Sinatu egiten da eta oharra jaso dituzten pertsonak identifikatzen dira.	Gorabeheren partea
	• Murrizketa fisikoen protokolo bat dago. • Jardunbide Egokiaren Eskuliburu bat dago laguntzaileentzat. • Egoitzak mediku-aginduz tratamendu bereziren bat duten pertsonen datu egiaztagarriak iden-	Ausaz aukeratutako egoiliar batzuen banakako arreta-planak eta haien zainketa hedapena, gauzatzea eta zaintzak egiaztatzeak argi uzten du lan-sistema betetzen dela. Erreferentziako profesiona- nala zein den identifikatzen da.	Erabiltzaile bakoitzaren Banakako Arreta-plana.



	tifikatu eta eman ditzake.		
ARRETA SOZIALA	Definituta daude erabiltzaileen historia sozialak egunean izateko hasierako edukia eta bete beharreko dokumentazioa.	Egoiliarrek eguneratuta dute beren historia soziala, datu pertsonal eta sozio-familiarrekin	Erabiltzaileen historia soziala.
	Protokolo idatziak edo jarduera-gidak daude erabakitze gaitasunean mugak dituzten pertsonen legeko ezgaitasunari eta izendatutako arduradunari dagokienez.	Legez ezgaituta dauden pertsonen kopurua eta zerrenda (ezgaitasuna edo kurradoretza). Historia indibidualak tutorearen izena jasotzen du eta ezgaitasunaren irismena dokumentatuta dago.	Erabiltzaileen historia soziala eta lotura espezifikoak
	Erabiltzaileen familiekiko harremanetarako protokolo bat dago, bai ospitaleratu aurreko fasean, bai ospitaleratu bitartean eta ondoren.	Erabiltzaileen familiekiko harremanetarako protokolo bat dago, bai sartu aurreko fasean, bai ondoren ere.	Familiekin izandako elkarrizketen, topaketen kopuruaren erregistroaliak
	Idatzizko protokolo bat eta izendatutako arduradun daude erreklamazioak eta iradokizunak jaso eta tratatzeko.	Erreklamazioen eta iradokizunen erregistro bizia dago, eta horiei emandako tratamendua eta itxiera agerian uzten ditu.	Erreklamazioen erregistroa
	Boluntariotzako protokolo bat dago eta izendatutako arduraduna, indarrean dagoen legediaren arabera.	Boluntariotzako protokolo bat dago eta izendatutako arduraduna, indarrean dagoen legediaren arabera.	Dokumentu zehatza
		Egoitzak egoitzako ordezkartza-organoen funtzionamenduaren aktak aurkezten ditu.	Bileren aktak



	Erregelamenduak erabiltzaileen eta familien ordezkartza-organoaren osaera eta funtzionamendua definitzen ditu.		
ARRETA PSIKOLOGIKOA	Erabiltzaile bakoitzaren historia eta banakako arreta-planak ohiko alderdien balorazio psikologiko erregularra jasotzen dute (kognizioa, gogoia, antsietatea) Protokolo idatzi bat dago langileek jokabide-arazoak tratatzeko. Esku-hartze psikologikoko programa egituratuak daude (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, jokabide-aldaketak).	Narriadura kognitiboa duten erabiltzaileen kopurua eta zerrenda.	Erabiltzailearen historiala
		Nahasmendu psikotikoak dituzten erabiltzaileen kopurua eta zerrenda	Erabiltzailearen historiala
		Protokolo idatzi bat dago langileek jokabide-arazoak tratatzeko.	Dokumentu zehatza
		Esku-hartze psikologikoko programa egituratuak daude (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, jokabide-aldaketak).	Dokumentu zehatza
		Azken 3 urteetan jokabide-arazoak tratatzeari buruzko prestakuntza jaso duten laguntzaileen kopurua eta ehunekoa.	Prestakuntzako erregistroak
JARDUEREN PLANA	- Aurreko ekitaldiko jarduera-planaren ebaluazio-txostena aurkeztu da, emaitza kualitatibo eta kuantitatiboekin. - Aurtengo Jarduera-plana aurkeztu da, zuzendariak sinatuta eta zabaldua, segmentazioari dagokionez eta erabiltzaileen profiletara egokituta		Dokumentu zehatza
			Dokumentu zehatza



OSASUN-ARRETA	- Definituta daude erabiltzaileen osasun-historiak egunean izateko hasierako edukia eta bete beharreko dokumentazioa. Protokoloak daude ondokoen tratamendutak definitzen dituztenak: Hipertentsioa edo Diabetesa edo Idorreria edo presioko Ultzerak - Protokoloa dago erabiltzaileei nutrizio-balorazioak egiteko. - Egoiliar bakoitzak hartzen duen medikazioaren, bere posologiaren eta hartzeko aldien erregistroak daude (start-stop)	Oxigenoterapia eta uretra-zunda iraunkorra duten erabiltzaileen intzidentzia eta prebalentzia	Osasun-historia eta ustiapena
		Hipertentsio arteriala, diabetesa eta idorreria duten erabiltzaileen intzidentzia eta prebalentzia.	Osasun-historia eta ustiapena
		Badaude aipatutako protokoloak.	
		Ausaz aukeratutako erabiltzaile batzuen osasun-historiak eta haien zainketen hedapena, gauzatzea eta zaintzak egiaztatzeak argi uzten du lan-sistema betetzen dela.	



ANEXO I. ESPECIFICACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROCESOS CLAVE EN LA ATENCIÓN EN LAS RESIDENCIA DE DÍA

ÁREA	ELEMENTO ESTRUCTURAL	INDICADORES DE PROCESO O RESULTADO	FUENTE DE OBTENCIÓN
ACOGIDA E INGRESO	Existe un protocolo de ingreso y un responsable designado.	Los expedientes individuales de personas usuarias incluyen registro de entrevista previa al ingreso y PAI escrito provisional.	Historia social e historia socio-sanitaria
VALORACION Y DISEÑO DEL PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUAL	Existe un modelo tipo de PAI que incluye: valoración física, funcional, mental y socio- familiar; objetivos, responsables y plazos estimados.	Las personas usuarias que llevan más de 2 meses en el centro disponen de un PAI no provisional escrito según modelo.	Documento PAI.
		Las personas usuarias disponen de un PAI escrito actualizado en los últimos 12 meses. Revisiones semestrales	Documento PAI.
CUIDADOS PERSONALES Y VIDA DIARIA	Existe una sistemática clara y trazable para asignar qué auxiliar presta qué cuidado a qué persona, su periodicidad y verificación en relación con a los cuidados:	Nº y relación de personas a los que se alimenta en boca.	Registros asistenciales.
		Nº y relación de personas con dietas especiales y suplementos nutricionales.	Registros asistenciales.
		Nº y relación de personas que utilizan pañales de incontinencia, segmentados por tipos de pañal.	Registros asistenciales.



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Agiria

Pliego de Condiciones Técnicas

	○ Diarios ○ No diarios ○ Acceso a otros servicios • Existe un cuaderno parte de incidencias en la prestación de los cuidados. • Existe un protocolo de restricciones físicas. • Existe un Manual de Buena Práctica para los auxiliares. • El centro identifica y puede aportar datos contrastables de las personas que, por prescripción médica, tienen algún tratamiento especial.	Nº y relación de personas que precisan ayudas técnicas varias para movilizaciones.	Registro de restricciones físicas movilizaciones con grúas, sillas ruedas ...
		El parte de incidencias se rellena y recoge incidencias relevantes en relación con los cuidados personales y de vida diaria. Se firma y se identifica a las personas que hacen las anotaciones.	Parte de incidencias
		La comprobación de los PAIs de varias personas residentes elegidos al azar y la comprobación del despliegue, ejecución y verificación de sus cuidados evidencia que el sistema de trabajo se cumple. Se identifica quién es el profesional de referencia.	Documento PAI de cada persona usuaria.
ATENCIÓN SOCIAL	• Está definido el contenido inicial y la documentación a rellenar para mantener al día las historias sociales de las personas usuarias. • Existen protocolos escritos o guías de actuación en relación con la incapacidad legal de personas con limitaciones en su capacidad de	Los residentes tienen actualizada su historia social con datos personales y sociofamiliares	Historia social de las personas usuarias.
		Nº y relación de personas legalmente incapacitadas (incapacitación o curatela). La historia individual incluye el nombre del tutor y está documentado el alcance de la incapacidad.	Historia social de las personas usuarias y relación específica



	decisión y responsable designado. • Existe un protocolo de relación con familias de usuarios tanto en la fase previa al ingreso como durante y posterior al mismo • Existe un protocolo escrito de recogida y tratamiento de reclamaciones y sugerencias y responsable designado. • Existe un protocolo de voluntariado conforme a la legislación vigente y responsable designado. El reglamento define composición y funcionamiento del órgano de representación de personas usuarias y familiares.	Existe un protocolo de relación con familias de usuarios tanto en la fase previa al ingreso como durante y posterior al mismo	Registro de nº entrevistas con familias, jornadas de encuentros familiares
		Existe un registro vivo de reclamaciones y sugerencias que evidencia el tratamiento dado a las mismas y su cierre.	Registro de reclamaciones
		Existe un protocolo de voluntariado conforme a la legislación vigente y responsable designado.	Documento concreto
		El centro aporta actas del funcionamiento de los órganos de representación del centro.	Actas de reunión
ATENCIÓN PSICOLOGICA	• La historia y el PAI de cada persona usuaria incluye la valoración psicológica regular de los aspectos habituales (cognición, ánimo, ansiedad). • Existe un protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal. • Existen programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión,	Nº y relación de personas usuarias con deterioro cognitivo.	Historial de la persona usuaria
		Nº y relación de personas usuarias con trastornos psicóticos.	Historial de la persona usuaria
		Existe un protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal.	Documento concreto
		Existen programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión, alteraciones conductuales).	Documento concreto



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Agiria

Pliego de Condiciones Técnicas

	dificultades relacionales, alteraciones conductuales).	Nº y % de auxiliares que han recibido formación en manejo de problemas de conducta en los últimos 3 años.	Registros de formación
PLAN DE ACTIVIDADES	• Se aporta informe evaluativo del plan de actividades del ejercicio anterior con resultados cualitativos y cuantitativos. • Se aporta Plan de Actividades del año en curso firmado el Director y difundido, en cuanto a su segmentación y adaptado a los diferentes perfiles de usuarios		Documento concreto
			Documento concreto
ATENCIÓN SANITARIA	• Está definido el contenido inicial y la documentación a rellenar para mantener al día las historias sanitarias de las personas usuarias. • Existen protocolos que definen el tratamiento de: o Hipertensión o Diabetes o Estreñimiento o Ulceras por presión • Existe protocolo de realización de valoraciones nutricionales a las personas usuarias. • Existen registros de la medicación que toma cada residente, su posología y periodos de administración (start-stop).	Incidencia y prevalencia de las personas usuarias con oxigenoterapia, sondaje uretral permanente	Historia sanitaria y explotación
		Incidencia y prevalencia de personas usuarias con hipertensión arterial, diabetes y estreñimiento	Historia sanitaria y explotación
		Existen los protocolos citados.	
		La comprobación de las Historias Sanitarias de varios personas usuarias elegidos al azar y la comprobación del despliegue, ejecución y verificación de sus cuidados evidencia que el sistema de trabajo se cumple.	



II. ERANSKINA INFORMAZIO-SISTEMAREN GUTXIENeko EDUKIA

1.- LAGUNTZA-MODULUA:

Bezero bakoitzeko:

BAP: Banakako Arreta-plana

- Sartu zenetik 2 hilabete baino gutxiago igaro badira: PDF dokumentua, sartzearen aurreko elkarriketaren laburpenarekin eta Banakako arreta-planarekin.
- Sartu zenetik 2 hilabete baino gehiago igaro badira: PDF dokumentua indarrean dagoen Banakako arreta-planarekin
- Indarrean dagoen azken Banakako arreta-planaren berrikuspen data duen eremua
- Bezeroari egonaldi osoan definitutako API guztien historikoa (PDF dokumentuak).

Zaintza pertsonala eta eguneroko bizitza:

- Bezeroari elikagaiak ahala ematen zaizkien adieraztea.
- Bezeroak dieta berezia (dieta mota azalduz) edo elikadura-osagarria duen adieraztea.
- Inkontinentziako pixoihala erabiltzen duen adieraztea eta pixoihal-mota.
- Pelbis-gerrikoa erabiltzen duen adieraztea.
- Erreferentziatzko ahaide batek edo tutore batek baimendutako eta baimendutako pertsona batek aginduta egoitatzat ezin dela irten adierazten duen oharra, edo agindu hori eta baimen hori jasotzen duen PDF dokumentua.
- Gorabeheren parteak: PDF dokumentua, bezeroarekin lotutako zaintza pertsonalekin eta eguneroko bizitzarekin lotutako gertakari garrantzitsu guztiak kronologikoki eta metatuta jasotzen dituen, baita oharrek egiten dituzten pertsonen sinadurak eta identifikazioa ere (PDF dokumentuen historikoa).
- Banakako arreta-planean definitutako zainketak hedatu, gauzatu eta egiaztatu direla eta erreferentziatzko profesionala identifikatu dela egiaztatzen duen dokumentua.

Arreta Soziala:

- Historia sozialaren PDF dokumentu eguneratua, datu pertsonal eta sozio-familiarrekin.
- Bezeroa lege ezgaituta dagoen ala ez adieraztea. Baiezkoetan: PDF dokumentua, epaia edo antzekoa jasotzen duena, tutorearen identifikazioarekin eta ezgaitzearen norainokoarekin.

Arreta psikologikoa:

- Narriadura kognitiboa duen adieraztea.
- Nahasmendu psikotikoa duen adieraztea.

Osasun-arreta:



- Oxigenoterapia adieraztea.
- Hipertentsioa adieraztea.
- Diabetesa adieraztea.
- Idorreria adieraztea.
- Presioko ultzera adieraztea.
- PDF dokumentua eguneratutako osasun-historiarekin.
- Bezeroari aplika dakizkiokeen osasun-protokoloetan aurreikusitako jarduketak hedatu, gauzatu eta egiaztatu direla erakusten duen dokumentua.
- Bezeroari emandako medikazioaren erregistro eguneratua, sendagaien familien arabera (adibidez: analgesikoak, antibiotikoak,...)

Egoitza osorako:

Arreta Soziala:

- PDF dokumentua, erreklamazioen eta iradokizunen erregistro biziarekin, horiei emandako tratamendua eta itxierarekin.
- PDF dokumentua, indarrean dagoen boluntariotza-protokoloarekin.
- Egoitzako ordezkari-organoen akten (PDFan) historikoa, kronologikoki ordenatuta.

Arreta psikologikoa:

- PDF dokumentua, langileen jokabide arazoak tratatzeko idatzitako azken protokoloarekin.
- PDF dokumentuak, esku-hartze psikologikoko azken programa egituratuekin (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, jokabide-aldaketak).
- Azken 3 urteetan jokabideak tratatzeko prestakuntza jaso duten laguntzaileen (gaur egun aktibo dauden) zerrenda eguneratua.

Jardueren plana:

- PDF dokumentua, abian den urteko Jarduera-planarekin, zuzendariak sinatua eta zabaldua.
- Aurreko ekitaldiko jarduera-planaren ebaluazio-txostena, emaitza kualitatibo eta kuantitatiboekin.

Osasun-arreta:

- PDF dokumentua, hipertentsioa tratatzeko protokoloarekin.
- PDF dokumentua, diabetesa tratatzeko protokoloarekin.
- PDF dokumentua, idorreria tratatzeko protokoloarekin.
- PDF dokumentua, SARM bidezko kolonizazioen eta infekzioen tratamendurako protokoloarekin.
- PDF dokumentua, balorazio nutrizionalak egiteko protokoloarekin.
- PDF dokumentua, osasun-egoitzetara bideratzeko eta laguntzeko protokoloarekin.



2.- PRESENTZIA KONTROLATZEKO MODULUA:

Egoitza osorako: Egun bakoitzeko, zerbitzuari atxikitako langileen benetako presentzia-orduen guztizko kopurua (zerbitzuak bereizi ahal direnean, egoitza beraren barruan), lanbide-kategoriaren arabera banakaturik, zerbitzuen katalogoan zehaztutako kategorien sailkapenaren arabera.



ANEXO II. CONTENIDO MÍNIMO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

1.- MÓDULO ASISTENCIAL:

Por cada cliente:

PAI: Plan Individual de atención

- Si < 2 meses desde el ingreso: documento PDF con Resumen de la entrevista previa al ingreso y PAI escrito provisional.
- Si > 2 meses desde el ingreso: documento PDF con el PAI vigente.
- Campo con fecha de revisión del último PAI vigente.
- Histórico de todos los PAIs definidos al cliente durante toda su estancia (documentos PDF).

Cuidados personales y vida diaria:

- Indicación de si al cliente se le alimenta en boca.
- Indicación de si tiene asignada dieta especial (señalando tipo de dieta) o suplemento nutricional.
- Indicación de si utiliza pañal de incontinencia y segmento de tipo de pañal.
- Indicación de cinturón pélvico.
- Indicación de no poder salir del centro por prescripción documentada por persona autorizada y consentida por familiar de referencia o tutor. o Documento PDF donde se recoja dicha prescripción y consentimiento.
- Parte de incidencias: documento PDF donde se recojan de forma cronológica y acumulativa todas las incidencias relevantes en relación con los cuidados personales y de vida diaria relacionadas con el cliente, con las firmas e identificación de las personas que realizan las anotaciones (histórico de documentos pdf).
- Documento donde se evidencie el despliegue, ejecución y verificación de los cuidados definidos en el PAI, así como la identificación del profesional de referencia.

Atención Social:

- Documento PDF con historia social actualizada con datos personales y sociofamiliares.
- Indicación de si el cliente está incapacitado legalmente. o En caso afirmativo: documento PDF con la sentencia o similar, e identificación del tutor y alcance de la incapacitación.

Atención psicológica:

- Indicación de si padece deterioro cognitivo.
- Indicación de si padece trastorno psicótico.

Atención sanitaria:

- Indicación de oxigenoterapia.



- Indicación de hipertensión.
- Indicación de diabetes.
- Indicación de estreñimiento.
- Indicación de úlcera por presión.
- Documento PDF con la historia sanitaria actualizada.
- Documento donde se evidencie el despliegue, ejecución y verificación de las actuaciones previstas en los protocolos sanitarios aplicables al cliente.
- Registro actualizado de medicación administrada al cliente, a nivel de familias de medicamentos (por ejemplo: analgésicos, antibióticos....)

Para el conjunto del centro:

Atención Social:

- Documento PDF con el Registro vivo de reclamaciones y sugerencias, con evidencia del tratamiento dado y su cierre.
- Documento PDF con el protocolo vigente de voluntariado.
- Histórico en orden cronológico de las actas (en PDF) de los órganos de representación del centro.

Atención psicológica:

- Documento PDF con el último protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal.
- Documentos PDF con los últimos programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión, dificultades relacionales, alteraciones conductuales).
- Relación actualizada de auxiliares (actualmente activos) que han recibido formación en el manejo de conductas en los últimos 3 años.

Plan de actividades:

- Documento PDF con el Plan de Actividades del año en curso firmado el Director y difundido.
- Informe evaluativo del plan de actividades del ejercicio anterior con resultados cualitativos y cuantitativos.

Atención sanitaria:

- Documento PDF con protocolo para el tratamiento de la hipertensión.
- Documento PDF con protocolo para el tratamiento de la diabetes.
- Documento PDF con protocolo para el tratamiento del estreñimiento.
- Documento PDF con protocolo para el tratamiento de colonizaciones e infecciones por SARM.
- Documento PDF con protocolo para realización de valoraciones nutricionales.
- Documento PDF con protocolo de derivación y acompañamiento a centros sanitarios.



2.- MÓDULO DE CONTROL DE PRESENCIA:

Para el conjunto del centro: Por cada día, nº total de horas de presencia efectiva del personal adscrito al servicio (cuando sea posible la separación entre servicios, dentro de un mismo centro), desglosado por categorías profesionales, según la clasificación de categorías definida en el catálogo de servicios.

