



TOLOSAKO
UDALA

PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA

TOLOSAKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei laguntza emateko ahalik eta luzaroen etxean bizitzen jarrai dezaten; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala ematen zaie, ohiko ingurunean moldatzeko eta komunitatean txertatzeko, eta, horrela, bakardadea saihesteko.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak eta 185/2015 Dekretuak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, xedatzen du udalek ardura izango dutela, beren gizarte zerbitzuen bitartez, beraiei ematen zaizkien eskumenak beren lurralde eremuan erabiltzeko, eta eskumen horien artean dago etxeko laguntza zerbitzua ematearena.

Tolosako Udalak zerbitzu hau ematen du 1983. urteaz geroztik, eta hasierako urte horietatik zerbitzu-kontratu bidez eman izan du zerbitzua.

Tolosako Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailak zerbitzu honen balorazio positiboa egiten du, ulertzen baitu beharrezko baliabide bat dela hura jasotzen duen onuradunentzat eta haien zaintzaileentzat, ohiko ingurunean jarraitzeko aukera ematen die eta.

TESTUINGURUA ETA ARAUDIA:

Abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuetakoak, 5. eta 6. artikuluetan zehazten du Gizarte

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA DE TOLOSA

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio asistencial y de prevención que consiste en ayudar a las personas usuarias a seguir viviendo en su propio domicilio el mayor tiempo posible. A tal fin, se presta asistencia domiciliaria y/o personal para que las personas puedan desenvolverse en su entorno habitual, e integrarse en su comunidad, evitando el aislamiento.

La Ley 12/2008, de Servicios Sociales, y el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establecen que los ayuntamientos, a través de sus servicios sociales, serán responsables del ejercicio de las competencias que les sean atribuidas en su ámbito territorial, entre las que se encuentra la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Ayuntamiento de Tolosa presta este servicio desde el año 1983, y desde esos primeros años ha venido prestándolo mediante contrato de servicios.

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa hace una valoración muy positiva de este servicio, y considera que es un recurso necesario tanto para las personas usuarias del servicio como para quienes las cuidan, para que puedan seguir en su entorno habitual.

CONTEXTUALIZACION Y NORMATIVA:

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en sus artículos 5 y 6 establece el Sistema Vasco de Servicios



TOLOSAKO
UDALA

Zerbitzuen Euskal Sistema, eta bere helburuen artean, honako hauek jasotzen ditu:

- a) pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun egoerek pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea;
- b) babesgabetasun egoerek eragiten dituzten beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea;
- c) bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatuz;
- d) Larrialdi-egoerek pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea.

Lege horrek berak, 22. artikuluan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren katalogoa ezartzen du, eta udal eskumeneko, foru eskumeneko eta Eusko Jaurlaritzaren eskumeneko zerbitzu eta prestazioak zerrendatzen ditu. 23. artikulua, berriz, jasotzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Kartera osatuko duela Eusko Jaurlaritzak.

185/2015 Dekretuan, urriaren 6koan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoan, garatzen da eskakizun hori, zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehaztuz eta arautuz.

Aipatutako dekretu horretan jasotzen da udal eskumenekoa dela 1.2. fitxan zehazten den zerbitzua, hau da, **Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua.**

Zerbitzuaren deskripzio-fitxan jasotzen denez, zerbitzu honen bidez lortu beharreko helburuak honako hauek dira:

- a) Autonomia pertsonalari eustea edo hura hobetzea, erabiltzaileen narriadura prebenitzea eta

Sociales, y entre sus objetivos se hallan los siguientes:

- a) promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia;
- b) prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección;
- c) prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos;
- d) prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia.

Esta Ley, en su artículo 22, establece el Catálogo de Prestaciones y Servicios del sistema Vasco de Servicios Sociales, y enumera los servicios y prestaciones que corresponden a la competencia municipal, la competencia foral y la competencia del Gobierno Vasco. El artículo 23, a su vez, recoge que el Gobierno Vasco elaborará la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Dicha solicitud se desarrolla en el **Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales,** que determina y regula la organización de los servicios y las prestaciones económicas.

En dicho decreto se recoge que es de competencia municipal el servicio que se detalla en la ficha 1.2, es decir, el **Servicio de Ayuda a Domicilio.**

Según se describe en esa ficha descriptiva del servicio, los objetivos a alcanzar a través de este servicio son los siguientes:

- a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el



TOLOSAKO
UDALA

erabiltzaileen autonomia-galera konpentsatzea, laguntza partziala edo erabateko laguntza emanaz eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak —zaintza pertsonalerako eta/edo eguneroko bizitzako jarduerak instrumentalak gauzatzeko beharrezkoak direnak— egiteko.

b) Bidezkoa bada, pertsonari bizilekuan bizi-kalitate onargarri batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.

c) Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.

d) Erabiltzailearen gizarte- eta familia-arloko laguntza-sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta-zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.

e) Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldezka ordeztea, hura aldi batean falta denean (atseden hartzeko modalitatean).

f) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea behar dezaketen premia-egoerak detektatzea.

g) Zaintzaile nagusiak atseden hartzeko zerbitzua mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dagoen pertsona Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuan sartuz aldi baterako edo zerbitzu honetan emandako intentsitatea aldi baterako areagotuz.

deterioro de las personas usuarias y compensar su pérdida, prestando apoyo parcial o total a la realización de las actividades básicas de la vida cotidiana necesarias para el cuidado personal y/o para el desarrollo de las actividades instrumentales de la vida cotidiana.

b) En su caso, permitir a la persona seguir el mayor tiempo posible con una calidad de vida aceptable en el domicilio, así como retrasar o evitar el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

c) Potenciar el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

d) Apoyar y favorecer la liberación parcial del papel asistencial de las personas cuidadoras que integran la red de apoyo socio-familiar de la persona usuaria, en condiciones adecuadas para su desarrollo personal, profesional y social.

e) Sustituir periódicamente a la persona cuidadora principal que habitualmente cuida de la persona usuaria, en caso de ausencia temporal (en la modalidad de descanso).

f) Detectar situaciones de necesidad que requieran la intervención de otros servicios.

g) Servicio de respiro de la persona cuidadora principal mediante el ingreso temporal en el Servicio de Ayuda a Domicilio o el incremento temporal de la intensidad prestada en este servicio.

Eta helburu horiek lortzeko prestazio Y se pretende lograr estos objetivos a



TOLOSAKO
UDALA

hauek eskainiko dira: Informazioa; Jarraipen-balioespena; Etxeko arreta; Arreta pertsonala; eta Lagun egite soziala.

Gainera, Tolosako Udalak berriki izapidetu du, eta indarrean da dagoeneko **Tolosako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen erregelamendua**, hain zuzen ere, 2021eko maiatzaren 28an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutakoa.

Eta horrekin batera, zerbitzuaren onuradunek egin beharreko ekarpenari dagokionez, indarrean da **Herri jabari publikoaren erabilera pribatiboari eta haren aprobetxamendu bereziari dagozkien tasen Ordenantza Fiskaletan etxez etxeko laguntzari dagokion 2.1.15** eranskina, 2021eko maiatzaren 26an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutakoa.

Bestalde, kontuan izan behar da honako arautegi hau ere:

— 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, mendekotasun–egoeran dauden pertsonen autonomia pertsonala eta laguntza sustatzeari buruzkoa.

— MENDEKOTASUNAREN Balorazio Baremoa (MBB)

— 2016/679 Erregelamendua (EB) 2016ko apirilaren 27koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa.

— 64/2004 Dekretua, Euskal Herriko gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrak jasotzen dituen.

través de las siguientes prestaciones: información; Valoración de Seguimiento; Atención Domiciliaria; Atención Personal; y Acompañamiento Social.

Además, el Ayuntamiento de Tolosa ha tramitado recientemente y ya está en vigor el **reglamento que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio de Tolosa**, publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el 28 de mayo de 2021.

Y a su vez, para regular la aportación de las personas beneficiarias del servicio, se ha regulado y está en vigor el anexo 2.1.15, correspondiente a la **Ayuda Domiciliaria, en las Ordenanzas Fiscales de las tasas por utilización privativa del dominio público y aprovechamiento especial del mismo**, publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el 26 de mayo de 2021.

Por otra parte, se debe tener en cuenta también la siguiente normativa:

— Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

— Baremo de Valoración de Dependencia (BVD)

— Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE .

— Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad



TOLOSAKO
UDALA

— 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa.

— 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.

Eta, alor honekin lotura duten eta gerora aldatzen edo indarrean sartzen diren bestelako araudi edo xedapen guztiak.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honek helburu du Tolosako Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailak kudeatzen duen Etxez Etxeko Laguntza zerbitzua ematea.

Zerbitzu honen zeregin nagusia da laguntza eta prebentzio izaerako zereginak garatzea, mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonen laguntzeko, bai eta beren egoera fisiko edo psikikoagatik beren etxean moldatu ezin direnei laguntzeko ere, arreta pertsonaleko eta etxea mantentzeko lanak eginez, hala badagokio.

Zerbitzua emango da, bere osotasunean, Tolosako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen erregelamenduan ezarritakoaren arabera (2021eko maiatzaren 28an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutakoa), eta, gerora aldatzen edo indarrean sartzen diren bestelako araudi edo xedapen guztiak kontuan hartuta.

2. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK, KONTRATISTAK BETE BEHARKO DITUENAK.

Aplikazio eremua.

Arautegi honek arautzen duen zerbitzua Tolosako udalerrian emango da, Udalak

Autónoma del País Vasco.

— Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres.

— Ley 2/2016 de 14 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

Y cualquier otra normativa o disposición que posteriormente se modifique o entre en vigor en relación a éste ámbito.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este contrato la prestación del Servicio de Ayuda Domiciliaria que gestiona el Área de Servicios Sociales de Tolosa.

El principal cometido de este servicio es desarrollar tareas de naturaleza asistencial y preventiva, destinadas a ayudar a las personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, y a aquellas otras, que por su condición física o psíquica no puedan valerse por sí mismas en su propio domicilio, mediante la realización de tareas de atención personal y domésticas en su caso.

El servicio se prestará, en su totalidad, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento regulador del Servicio de Ayuda Domiciliaria de Tolosa, publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa de 28 de mayo de 2021, y demás normativa o disposición que se modifique o entre en vigor con posterioridad.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, QUE DEBERÁN SER RESPETADAS POR LA EMPRESA CONTRATISTA.

Ámbito de aplicación.

El servicio que se regula en este reglamento se desarrollará en el término



TOLOSAKO
UDALA

gizarte zerbitzuen alorrean dituen eskumenen barruan.

Definizioa.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei laguntza emateko ahalik eta luzaroen etxean bizitzen jarrai dezaten; horretarako, etxeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala ematen zaie, ohiko ingurunean moldatzeko eta komunitatean txertatzeko, eta, horrela, bakardadea saihesteko.

Zerbitzu honen helburuak eta printzipio orokorrak.

Helburu hauek ditu laguntza zerbitzu honek:

- a) Autonomia nariadurari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta haren galera konpentsatzea eta hura hobetzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, jarduera horiek norberaren zaintzakoak izan edo eguneroko jarduera instrumentalak izan.
- b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.
- c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrianak antzematea.
- d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.
- e) Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo

municipal de Tolosa, dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de servicios sociales.

Definición.

El Servicio de Ayuda Domiciliaria, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles atención doméstica y/o personal para posibilitar su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Objetivos del servicio de ayuda a domicilio y principios generales.

Este servicio persigue los siguientes objetivos:

- a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma, prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario y evitar situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- e) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o



egoitzetan sartu beharra.

- f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.
- g) Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordeztu jardutea tarteka, hura falta denean.
- h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.
- i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

Zerbitzua honako printzipio orokor hauen arabera emango da:

—Normalizazio eta integrazio printzipioa: zerbitzua erabiltzailearen etxearen eta haren familia-, gizarte- eta kultur-ingurunean emango da, eta, ahal den neurrian, baliabide normalizatuak erabiliko dira.

—Autonomia printzipioa: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.

— Parte-hartze printzipioa: arretarako plana egitean, pertsonak parte har dezaten bultzatu behar da.

— Orokortasun printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileen era askotako beharrak

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

- f) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- g) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
- h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o progenitoras o tutoras o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales, y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

El servicio se prestará acorde a los siguientes principios generales.

— Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el entorno doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.

— Principio de autonomía: se debe fomentar al máximo la autonomía de la persona usuaria.

— Principio de participación: se debe fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

— Principio de generalidad: la atención que se presta debe ser integral. Hay que dar ayudas de diversa índole para cubrir las diversas necesidades que tienen los



betetzeko.

— Profesionalizatzeko printzipioa: zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.

— Banakatzeko printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei alde aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokitu zaie.

— Osagarritasun printzipioa: laguntza hau beste gizarte laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.

— Prebentzio printzipioa: Prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondorioz datorren instituzionalizazioa saihestu behar dira.

Zerbitzuaren prestazioak:

- 1) Informazioa: erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.
- 2) Jarraipenaren balioespina: arreta pertsonalizatuko planaren aldiari aldiro ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.
- 3) Etxeko laguntza: prestazio honekin erabiltzaileek eguneroko bizitzako jardura instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa jasotzen dute, bereziki, lotura dutenak elikatzearekin, janztearekin eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze-garbitzarekin, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jardura horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunak lantzea.

ELIKADURAREKIN loturikoak:

usuarios.

— Principio de profesionalización: tanto los/las responsables del servicio como el personal de atención directa deberán contar con la correspondiente formación técnica.

— Principio de individualización: se realizará una valoración previa a las personas usuarias del servicio. Esta valoración finalizará con un plan de atención individualizada que se adecuará a sus necesidades.

— Principio de complementariedad: esta ayuda podrá concederse conjuntamente con otras ayudas sociales.

— Principio de prevención: el servicio debe tener en cuenta la prevención. De hecho, se evitará el empeoramiento de la persona usuaria y la consiguiente institucionalización.

Prestaciones del servicio:

- 1) Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
- 2) Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del plan de atención personalizada, con mayor o menor profundidad.
- 3) Atención doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular, las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

Relacionadas con la ALIMENTACIÓN:



TOLOSAKO
UDALA

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, hartarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea, lehortzea eta jasotzea barne.
- Janaria erostea.

JANZTEAREKIN loturikoak:

- Arropa etxean garbitzea.
- Arropa lehortzen jartzea.
- Arropa gainbegiratzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea.
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea.
- Arropa erostea.
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

ETXEKO INSTALAZIOAK MANTENTZE-GARBIKETAREKIN loturikoak:

- Etxea txukuntzea.
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea.
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.
- Hautsa kentzea.
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea.
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea.
- Komuna garbitzea.
- Sukaldea garbitzea.
- Leihoetako kristalak garbitzea.
- Zaborra zaintzea eta ateratzea.
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra.
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea.
- Ohea egitea eta ohea janztekoak aldatzea.

- 4) Laguntza PERTSONALA: prestazio honek erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa ematen die:
- a) zaintza pertsonalarekin loturiko

- Planificación y preparación de comidas, que incluye la limpieza, secado y recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos.

Relacionadas con el VESTIR:

- Lavado de ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.
- Repaso de la ropa.
- Ordenación y guardado de la ropa.
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa.
- Preparación y guarda de todos los elementos utilizados.

Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA:

- Poner en orden la casa.
- Limpiar las superficies con los productos adecuados.
- Limpiar y recoger elementos utilizados.
- Quitar el polvo.
- Fregar suelos y pasar la aspiradora.
- Abrir cortinas y ventanas, airear.
- Limpiar cuarto de baño.
- Limpiar cocina.
- Limpiar los cristales de ventanas.
- Supervisar y bajar la basura.
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio.
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as.
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.

- 4) Atención PERSONAL: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:
- a) actividades básicas de la vida diaria



eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzeko eta oheratzeko, norbera garbitzeko, batetik bestera mugitzeko, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk;

- b) jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikatzeko (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

4.a. Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk:

4.a.1. MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak:

- Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.
- Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiorea, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.a.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak

necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas;

- b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

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

4.a.1. Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda para moverse dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)

4.a.2. Relacionados con la HIGIENE PERSONAL:

- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas,



TOLOSAKO
UDALA

moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, ahoa zaintzea eta arropak aldatzea).

4.a.3. JATEAREKIN loturikoak:

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

4.a.4. JANZTEAREKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza.
- Eguneroko arropa prestatzea.

4. b) Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikatzeko (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko.

Oro har, aurreko egiteko horien aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak egitea.

Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasuna lantzea.

4.b.1) Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

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

4.b.2) Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

4.a.3. Relacionadas con el COMER:

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

4.a.4. Relacionadas con el VESTIR:

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

4. b) Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.

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

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

4.b.1) Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:

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

4.b.2) Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.

- Apoyo dentro del hogar en la



TOLOSAKO
UDALA

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.
- Komunikazioa bideratzea banketxeekin, osasun-etxeekin...; errekursoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea eta abar.

4.b.3) OSASUNAREKIN loturikoak:

- Medikuek agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen direla gainbegiratzea.
- Medikuekin dituzten hitzorduen kontrola eta jarraipena.

4.b.4) Zaintzarekin loturikoak:

- Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintzan egin behar diren bestelako egitekoak.

5) Lagun egite soziala: gizarte-zerbitzuetako prestaziorik berezkoena eta bereizgarriena, zeinaren bidez pertsonak parte hartzen baitu, profesional kualifikatu batekin elkarreraginean, bere garapen autonomoa eta gizarteratzea hobetzen laguntzen dion laguntza-harreman batean.

Aukera ematen dio erabiltzaileari bere egoera kontrastatzeko, eta helburuak esplizitatzeko autonomia pertsonala mantentzeko edo garatzeko, eta gizarteratzeko dagokionez (gizarteratzeko laguntza) eta, horiek lortzeko, prozesu batean zehar laguntza hauek emateko gai izango den erreferentziatzeko pertsona bat edukitzeko:

- a. laguntza instrumentala (informazioa, orientazioa eta

formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.

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

4.b.3) Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
- Control y seguimiento de las citas médicas.

4.b.4) Relacionados con la guarda:

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

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

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

- a. instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de



TOLOSAKO
UDALA

bitartekaritza, iristeko beste sistema batzuetako zerbitzu eta baliabideetara eta gizarte/familiako harreman sareetara nahiz sostengu sareetara —familia, lagunak, komunitatea—).

- b. laguntza emozionala (kaltea murriztea, euspena, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...).
- c. heziketa-laguntza (trebetasunak hartzea eguneroko bizitzako oinarritzako jarduerak, instrumentalak eta jarduera aurreratuak egiteko, eta gizarteratzea sustatzeko, jokabideak aldatzeko...).
- d. harremanei loturiko laguntza (entzute aktiboa, trebetasunak hartzea gizarte harremanak edo/eta harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko, harremanak egiteko aukerak sortzea).

Laguntza honen intentsitatea aldatu daiteke pertsonaren beharizanen arabera. Azken batean, halako ibilbide batzuk planteatu behar dira, zeinetan emandako laguntzaren intentsitateak egokitu ahal izango duen erabiltzailearen beharizanetara (egokiena da intentsitatea murrizten joatea onuradunen autonomia sustatzeko).

6. Beste jarduera OSAGARRI EDO EZOHIKO BATZUK:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, osasun-agintariekin elkarlanean.
- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero

otros sistemas así como a redes socio/familiares de apoyo —familia, amistades, comunidad— y relación).

- b. emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).
- c. educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).
- d. relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. En definitiva, se deberían plantear itinerarios en los que la intensidad del apoyo prestado pueda adecuarse a las necesidades de la persona usuaria (lo idóneo sería ir reduciendo para fomentar la autonomía de las personas usuarias).

6. Otras actuaciones COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean



TOLOSAKO
UDALA

eta Gizarte Zerbitzuetako
Zuzendaritzak jarduera horiek
berariaz baimenduz gero.

expresamente autorizadas por la
Dirección de Servicios Sociales.

B-. Etxez Etxeko Zerbitzuan eskainiko EZ
diren zerbitzuak:

Actuaciones EXCLUIDAS del Servicio de
Ayuda a Domicilio:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuraduntzat jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuraduntzat jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituzten etxeko laguntzako jarduketak.
- Prestakuntza espezifiko eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, insulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, ezagutza espezifiko eskatzen duten botikak ematea, eta horien antzerakoak.
- Etxean konponketa handiak egitea, adibidez, margotzea.

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar, por ejemplo, pintar.

Lan-esparrua:

Etxez etxeko laguntza zerbitzua emango da erabiltzailea bizi, lo egin edo/eta eguna igarotzen duen tokian (ingurunean), betiere Tolosako udalerrian.

Espacio de trabajo:

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

Egutegia:

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, agindu teknikoaren arabera.

Calendario:

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

Prezioei dagokienez, astelehenetik larunbatera 07:00etatik 22:00etara emandako zerbitzuak laneguneko prezioan ordainduko dira; eta igandeetan,

A efectos de precio, los servicios prestados en la franja de lunes a sábado de 07:00 a 22:00 horas, se abonarán según el precio acordado para días laborales; y los



TOLOSAKO
UDALA

Eusko Jaurlaritzak ofizialki izendatutako jai-egunetan, eta gaueko ordutegian (22:00etatik 07:00etara) emandako zerbitzuak jaietarako-gauetarako zehaztutako prezio bereziarekin ordainduko dira.

Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren denbora-mugak erabiltzaileen beharizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da.

Ordutegia antolatzeko, gutxienez 15 minutuko zatikiak erabili behar dira. Sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du. Fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lanean benetan egindako denborari dagokiola ulertuko da.

Zerbitzuaren ordutegia:

Zerbitzua nagusiki egunez emango da, 07:00etatik 22:00etarako ordutegian.

Salbuespenez, aukera egongo da gaueko zerbitzua ezartzeko, 22:00etatik 07:00etara, betiere laguntza-behar hori ezinbestekoa dela baloratzen bada agindu teknikoan.

Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, kontuan hartuta laguntza eskatzailearen beharizanak eta ordutegi aldetik dituen ohiturak.

Etxeko laguntzari eta lagun egite sozialari dagozkien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko

servicios prestados los domingos, los días festivos declarados oficialmente por el Gobierno Vasco, y en horario nocturno (de 22:00 a 7:00 horas), se abonarán con precio establecido para festivos-nocturnos.

Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.

El tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

El horario del servicio

El servicio se prestará preferentemente en horario diurno, de 07:00 a 22:00 horas.

No obstante, con carácter excepcional, podrá establecerse un servicio nocturno de 22:00 a 07:00 horas, siempre que en la prescripción técnica se valore esa necesidad asistencial.

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

En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la empresa contratista del servicio, establecerán los horarios en



TOLOSAKO
UDALA

dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

3. ZERBITZUAREN ONURADUNAK.

Tolosako Etxez Etxeko Zerbitzua jasoko duten pertsonak Tolosan biziko dira, eta bertan erroldatuta egongo dira (familia-errotazio egoeran dauden pertsonak salbu).

Oro har, pertsona edo familia horiek izango dira, autonomia galeraren edo zaurgarritasun egoeraren ondorioz, eguneroko oinarrizko jardueretan sostengu zerbitzu bat behar dutenak, aldi batekoa edo iraunkorra, nor bere etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko.

Zehatzago esanda, honako pertsona edo/eta familia hauek izan daitezke etxeko etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.
- Familiek behar bezala zaindu eta artatu ezin dituzten adingabeak.
- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, sostengu beharrean daudenak, eta eguneroko bizitzako edozein jardueratarako laguntza partziala edo erabatekoa eta gainbegirada behar dutenak.
- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak,

3. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

Las personas receptoras de este servicio residirán y estarán empadronadas en Tolosa (salvo las personas que están en una situación de rotación familiar).

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

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

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de



TOLOSAKO
UDALA

gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jaso beharko luketen pertsona edo/eta egoerak, Gizarte Zerbitzuetako Zuzendaritzak baimenduak.

una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

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

4. ETXEZ ETXEKO ZERBITZUAREN ANTOLAKETA ETA ZEREGINAK

4.1- Gizarte Zerbitzuetako Sailari dagozkion zereginak

- Udalerrian dauden premiak detektatzea.
- Zerbitzua arautzea.
- Zerbitzua finantzatzeko baliabideak kudeatzea.
- Arreta jaso ez duten eskabideen gaineko informazioa jasotzea.
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako premiak aztertu eta baloratzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileak jasoko duen arretamaila, intentsitatea eta ordutegia diseinatu eta planifikatzea
- Erabiltzailearen ekarpen-ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egora orokorraren jarraipena egitea, eta jasotzen duen zerbitzuaren eraginkortasuna aztertzea.
- Zerbitzuaren koordinatzailearekin aztertzea eta proposatzea zerbitzuen eraginkortasuna hobetzeko edo behar berrietara egokitzeko beharrezko diren aldaketak.
- Enpresa kontratistak ezarritako zerbitzuaren ordutegia onartu edo ukatzea.

4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

4.1- Funciones del Área de Servicios Sociales

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentar el servicio.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Seguimiento de la situación general de las personas usuarias, analizando la eficacia del servicio que recibe.
- Analizar y proponer con la coordinadora del servicio los cambios necesarios para mejorar la eficiencia de los servicios o adaptarse a las nuevas necesidades.
- La aceptación o denegación el horario propuesto por la empresa contratista.



TOLOSAKO
UDALA

- Zerbitzuaren jarraipena eta partaidetzazko ebaluazioa sustatzea, hobekuntzak atzemateko eta zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.
- Promover el seguimiento y evaluación participativa del servicio para detectar mejoras y garantizar la calidad del servicio.

4.2- Kontratistaren betebeharrak.

- Zerbitzua gauzatzea kontratuan onartutako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera.
- Zerbitzua egoki emateko beharrezko diren bitarteko materialak, teknologikoak eta pertsonalak jartzea, eta lantaldean funtzio eta arduren banaketa argia egitea.
- Arretako programen jarraipen sistematikoa egitea, eta Gizarte Zerbitzuetako Saileko erreferentziazko gizarte langilearekin partekatzea.
- Kasuaren arduraduna berehala jakinaren gainean jartzea, esku-hartzean aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada.
- Ahaleginak egingo dira arretarako esleitutako etxeko laguntzailea mantentzeko. Orokorrean, bakar-bakarrik egingo dira aldaketak egoerak hala eskatzen badu. Profesionalak baja hartzen badu, berehala ordezkatzeko da haren prestakuntza eta ezagutza baliokideak dituen beste profesional batekin.
- Zerbitzua ebaluatzeko, koordinatzea eta jarraipena egitea Gizarte Zerbitzuetako Sailarekin. Gutxienez honako bilera hauek egingo dira:

- Urtean behin, zerbitzuaren Zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio bilera.
- Hilean behin, koordinazio-bilera Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuko koordinatzailearen eta Gizarte Zerbitzuen Saileko erreferentziazko

4.2- Obligaciones de la empresa contratista del servicio.

- Prestar el servicio según las condiciones técnicas y económicas aprobadas en el contrato.
 - Garantizar los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para ofrecer adecuadamente el servicio, y definir claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.
 - Realizar el seguimiento sistematizado de todos los programas de atención, y compartir con la trabajadora social de referencia del Área de Servicios Sociales.
 - Comunicar inmediatamente a la persona responsable del caso cualquier cambio importante que pudiera acontecer durante el proceso de intervención.
 - Procurar, siempre que sea posible, el mantenimiento de los y las auxiliares domiciliarias. Como regla general, solamente se procederá a sustituciones cuando las circunstancias así lo requieran. En caso de baja de los y las profesionales se procederá a sustituir inmediatamente, y los y las sustitutas tendrán una formación y conocimientos equivalentes.
 - Coordinación y seguimiento con el Área de Servicios Sociales, para la evaluación del servicio. Como mínimo se celebrarán las siguientes reuniones:
- Una vez al año una reunión de seguimiento y evaluación entre la Dirección del Servicio y las responsables del Área de Servicios Sociales.
 - Mensualmente, una reunión de coordinación entre la coordinadora del Servicio de Ayuda Domiciliaria y la trabajadora social de referencia del Área de Servicios Sociales para



TOLOSAKO
UDALA

gizarte langilearen artean, arreta pertsonalizatuko planen jarraipena egiteko.

- Urtean behin esku-hartze zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuetako Sailari.

- Tolosako Udalean indarrean dauden euskara irizpideak eta berdintasun irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz ematea zerbitzua.

a) Zerbitzurako eskatutako lan-taldeari buruz:

• **Zuzendaria**, Jardunaldiaren % 15ean aritzeko. Besteak beste, Zerbitzua zuzentzeko, koordinatzaileari lan-taldea kudeatzerakoan laguntzeko, eta Udalarekin zerbitzuaren kudeaketari dagozkion zereginak gauzatzeko (urteko koordinazioa, memoria, programa hobetzeko proposamenak...).

• **Zerbitzuaren koordinatzailea**, Jardunaldi osoan lana egingo duena. Besteak beste, honako zeregin hauek izango ditu: etxeko laguntzaileen taldea kudeatuko du (zerbitzuak esleituz eta ordutegiak kontrolatuz) eta zerbitzuak ongi koordinatzeko beharrezkoak diren protokoloak garatu eta txertatuko ditu; Gizarte Zerbitzuetako Saileko programa arduradunarekin koordinatuko da; onuradunen harrera eta jarraipena egingo du eta sailarekin partekatuko du; onuradunen eta beren familiakoen erreferentzia izango da zerbitzuari dagokionez; etxeko laguntzaileek egiten duten lana koordinatu, jarraitu eta gainbegiratu du; ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu; zerbitzuak esleituko ditu erreferentziazko gizarte langileak egindako balorazioaren arabera (langileen profila, ordutegiak, eginkizunak...); zerbitzu arteko lekualdaketa-denbora, intzidentzien jakinarazpen-partea eta esleitutako zerbitzuen jarraipena egingo du; guztiguztia kalitatea bermatze aldera.

el seguimiento de los planes de atención personalizada.

- Presentar, anualmente, una memoria del servicio de intervención al Área de Servicios Sociales.

- Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el Ayuntamiento y dar el servicio respetándolos.

a) Sobre los recursos humanos exigidos para el servicio

• **Director/a**, a 15 % de la jornada laboral. Entre otros, para dirigir el Servicio, asistir al o a la coordinadora en sus funciones de gestión del equipo de trabajo, así como para llevar a cabo las tareas propias de la gestión del servicio con el Ayuntamiento (coordinación anual, memoria, propuestas de mejora del programa,...).

• **Coordinador/a del servicio a jornada completa**, que se encargará de gestionar el equipo de auxiliares (adjudicando servicios y controlando los horarios) y desarrollará e implementará los protocolos necesarios para la adecuada coordinación y gestión de servicios; se coordinará con la persona responsable del programa en el Departamento de Servicios Sociales; realizará la recepción y seguimiento de las personas/familias receptoras del servicio y lo compartirá con el área; será la referente de las personas beneficiarias y sus familiares cuidadores para este servicio; coordinará y supervisará el trabajo realizado por los/las auxiliares domiciliarias; planificará y gestionará las sustituciones; asignará los servicios en función de la valoración realizada por la trabajadora social de referencia (perfil del personal, tareas, funciones, seguimiento, etc.); el tiempo de traslado entre servicios, los partes de notificación de incidencias y el seguimiento de los servicios asignados; todo ello con el fin de garantizar la calidad.



• **Administraria.** Jardunaldi erdian aritzeko. Besteak beste, kudeaketa administratiboa egingo du; emandako zerbitzuen eta ordenen informazio xehea eta zerbitzuan izandako intzidentzien eta gorabeheren berri zehatza emango dio Gizarte Zerbitzuetako Sailari (adostutako formatuan); fakturazioaz arduratuko da; txantiloiei batean zerbitzurako ezarritako irizpideak islatuko ditu, eta zerbitzuaren eginkizun zehatzen agiri hori emango die onuradunei eta laguntzaileei, zerbitzuan alta berririk edo jarraipenik izanez gero. Era berean, unean-unean zerbitzuko koordinatzaileari lagunduko dio behar den guztietan larrialdietako telefonoari arreta ematen eta/edo etxeko etxeko laguntzaileen ordezkapenetan eta/edo esleipen berrietan.

• **Etxeko laguntzaileak.** Zerbitzuan esleitutako arreta-ordu guztiak emateko behar adina etxeko-langile, betiere beren lan eskubideak bermatuz, eta ahalik eta jardunaldi osatuena eskainiz. Besteak beste, beren zeregin nagusia izango da onuradunaren arretarako zehaztutako helburuak betetzea, ordutegiak errespetatuz eta zereginak beteta, betiere zerbitzuaren erabiltzaileekin konfiantzazko harremana eraikitzea lehenetsiz. Onuradun bakoitzaren egoeraren jarraipena egin beharko du, gertaeren berri edo/eta arreta hobetzeko proposamenak helaraziko dizkio zerbitzuaren koordinatzaileari.

Zerbitzu-emaileak ondokoa bermatuko du etxeko langileei dagokienean:

*Profesional guztiek eduki behar dituzte dagokien zereginak betetzeko legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak.

*Enpresak eskaini beharko die etxeko laguntzaileei eman beharreko zerbitzuak kalitatez eskaintzeko beharrezkoa duten

• **Administrativo/a.** A media jornada. Entre otras funciones, realizará la gestión administrativa, informará detalladamente de los servicios y horas prestados, y de las incidencias surgidas en el transcurso del servicio al Área de Servicios Sociales, presentando toda la información en el formato requerido por el área, y se encargará de la facturación; reflejará los criterios establecidos para el servicio en una plantilla y entregará a las personas beneficiarias y auxiliares ese documento de funciones concretas del servicio acordadas en caso de nuevas altas o seguimientos en el servicio. Asimismo, puntualmente asistirá a el o la coordinadora del servicio siempre que sea necesario, en la atención del teléfono de urgencias y/o en las sustituciones y/o nuevas asignaciones de auxiliares de domicilio.

• **Auxiliares domiciliarios/as.** Personal doméstico suficiente para prestar los servicios asignados, garantizando siempre sus derechos laborales y ofreciendo una jornada la más completa posible. Su función principal será la de cumplir todas las tareas prescritas, respetando los horarios, y dando importancia a la creación de una relación de confianza con las personas usuarias del servicio. Además, en el desarrollo de los servicios, se encargará de recoger información sobre el estado de las personas que atiende y de las incidencias y/o mejoras para trasladárselas a la coordinadora del servicio.

El prestador del servicio deberá garantizar en todo momento en cuanto al equipo de auxiliares domiciliarios:

*Todas las personas integrantes del equipo de trabajo deberán poseer la formación y los títulos que la ley establezca para el desempeño de sus funciones.

*La empresa deberá ofrecer a las personas auxiliares de ayuda a domicilio la



TOLOSAKO
UDALA

oinarrizko formazioa.

*Taldeko laguntzaileek duten formazioa eta esperientzia elkarbanatzeko sistema bat antolatuko du enpresak, eta gogoeta egingo du esleitutako zerbitzuak behar bezala eskaintzeko behar berezietan espezializazioa behar duten langileak prestatzeko azpitaldeak sortzea komeni ote den (esaterako: dementziadunen arreta, buru-gaixotasundunen arreta, sustantzien kontsumoaren eta bazterkeria egoeren ondorioak pairatzen dituzten pertsonen arreta, edota adin txikikoen babeserako zerbitzuak).

*EAEko bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira zerbitzuak, betiere erabiltzaile bakoitzaren beharretara edo ohituretara egokituz.

formación básica necesaria para la calidad de los servicios a prestar.

*La empresa organizará un sistema para coaprender en equipo, compartiendo la formación y experiencia de cada integrante del equipo con el resto. También reflexionará sobre la conveniencia de promover la especialización de personas para ofrecer adecuadamente la atención a las personas que presenten necesidades especiales (en el caso de servicios de atención a personas con demencia, enfermedades mentales, personas afectadas por consumo de sustancias y situaciones de exclusión, o servicios de protección de menores).

*La empresa garantizará que los servicios se presten en las dos lenguas oficiales de la CAPV, adaptándose siempre a las necesidades o hábitos de la persona usuaria.



TOLOSAKO
UDALA

b) Zerbitzurako eskatutako baliabide materialei buruz:

a) Zerbitzu emaileak zerbitzuaren arreta eskaintzeko egokia den lanerako espazioa izan beharko du Tolosan (bulego lanetarako, eta langileei zein onuradunei eskaini beharreko arretarako). Zerbitzua emateko lokalak Tolosako hirigunean egon beharko du, gutxienez 20 metro karratuko azalera izango du, eta irisgarria izango da.

b) Onuradunen eta langileen premiazko beharrak edo gorabeherak komunikatzeko larrialdietarako telefonoa, zerbitzuak emateko ohiko ordutegian arreta egiteko prest egongo dena (Astelehenetik larunbatera, 07:00etatik 22:00etara).

c) Informatikako eta teknologiko beharrezko baliabideak: informazioa behar bezala sistematizatzeko; datu pertsonalak babesteko beharrezko neurriak hartzeko, eta, zerbitzua eskaintzerakoan komunikazio-bideak teknologia berrietara egokitzeke.

d) Etxeko laguntzaileek zerbitzua eskaintzeko behar duten lanerako arropa eta bestelako babes-material sozio-sanitarioa izango dute, eta pandemia garaian agindutako prebentzio eta higiene neurri guztiak zorrotz betetzen direla bermatuko dute. Langile bakoitzak, artatzen duen etxebizitza bakoitzean, bertako zereginak betetzeko beharrezkoa duen garbitasuneko arropa eta materialen kit osoa izango du (erabat debekatuta gelditzen da oinarritzko material ekipamendu hori etxe batetik bestera eramatea).

b) Sobre los recursos materiales exigidos para el servicio:

a- La empresa contratista del servicio deberá disponer en Tolosa de un espacio de trabajo adecuado para la atención del servicio (tareas de oficina y atención al personal y personas beneficiarias). El local donde se prestará el servicio deberá estar ubicado en el casco urbano de Tolosa, tendrá una superficie mínima de 20 metros cuadrados y será accesible.

b- Teléfono de emergencia para la comunicación de necesidades o incidencias urgentes de las personas beneficiarias y del personal, disponible para atender en el horario habitual de prestación de servicios (de lunes a sábado, de 07:00 a 22:00 horas).

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

d- Las auxiliares de ayuda a domicilio dispondrán de ropa de trabajo y otro material de protección socio-sanitario necesario para la prestación del servicio, y se garantizará el estricto cumplimiento de todas las medidas preventivas e higiénicas prescritas durante la pandemia. Cada trabajador/a dispondrá en cada vivienda que atienda de un kit completo de ropa y material de limpieza necesario para el desempeño de sus funciones (el traslado de este equipamiento básico de material de un domicilio a otro queda totalmente prohibido).



TOLOSAKO
UDALA

**c) Informazioaren kudeaketari buruz
(dokumentu eta euskarriak): DATU
PERTSONALEN BABESA**

a) Kontratistak fitxategi batean jasoko ditu etxeko etxeko laguntza jasotzen duten pertsonen datu administratibo eta teknikoak, eta Gizarte Zerbitzuetako Sailak bertara sartzeko eskubidea izango du.

-Identifikazioa. Datuak sexuaren arabera bananduta.

-Espediente-zenbakia.

-Eskaera-eguna.

-Zerbitzuaren hasiera-eguna.

-Zerbitzu-mota.

-Zerbitzuaren intentsitatea.

-Zerbitzuak dituen eginkizunak.

-Zerbitzuak izandako aldaketak.

-Zerbitzuan izandako intzidentziak.

-Erabiltzaileak izan dituen aldaketak.

-Kasuaren ardura duten udal-ordezkariei egindako jakinarazpenak.

-Zerbitzuaren amaiera-eguna.

b) Iradokizunen liburua.

c) Erreklamazio-liburua.

d) Euskarri dokumentalak, barruko informazioa jakinarazteko (intzidentziak, ordutegiaren eta jardunaren kontrola, eta abar), txosten deskribatzaileak egiteko eta erabiltzaileekin komunikatzeko.

e) Prozedura-orria. Bertan zehatz-mehatz deskribatuko dira etxeko laguntza egoki emateko beharrezkoak diren arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak.

**c) Sobre la gestión de la información
(Documentos y soportes):
PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

a) Un fichero, al que el Área de Servicios Sociales tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:

-Identificación. Datos segregados en función del sexo.

-Número de expediente.

-Fecha de solicitud.

-Fecha de inicio de la prestación del servicio.

-Modalidad del servicio.

-Intensidad del servicio.

-Tareas que componen el contenido del servicio.

-Modificaciones producidas en la prestación del servicio.

-Incidencias producidas en la prestación del servicio.

-Cambios en la situación del/de la usuario/a.

-Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.

-Fecha finalización de la prestación.

b) Un libro de sugerencias.

c) Un libro de reclamaciones.

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

e) Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la ayuda



TOLOSAKO
UDALA

domiciliaria.

d) Zerbitzuak esleitzerakoan kontuan izan beharreko irizpideen inguruan:

Irizpide hauek betetzea derrigorrezkoa da:

- **Hurbiltasuna:** laguntzaileari zerbitzuak esleitzerakoan ahalegindu behar da ahalik eta gertuen izan ditzan atenditu beharreko etxeak.

- **Errotazioa:** ahal dela ez aldatzea onuradunari esleitutako laguntzailea, eta ordutegia ere finko mantentzen saiatzea.

- **Konfidentzialtasuna:** enpresa kontratistak beharrezko neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu bere erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera.

- **Intimitatea:** laguntzaileek zein enpresako beste edozein langilek edo profesionalak inola ere ezingo dute onuradunen etxean sartu titularra han ez badago.

- **Egokitasuna:** zerbitzua esleitzeko unean, aintzat hartu beharko da onuradunaren eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik.

d) En cuanto a los criterios a tener en cuenta al adjudicar los servicios:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- **Proximidad:** se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible.

- **Rotación:** evitar que se produzcan cambios en el personal auxiliar asignado a una persona usuaria. Y que se den los mínimos cambios sustanciales en el horario de prestación del servicio.

- **Confidencialidad:** La empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, según la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

- **Intimidad:** En ningún caso los y las auxiliares domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la empresa contratista podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

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

e) Zerbitzuaren hasierari dagokionez:

Alta-agiria jasotakoan, kontratistak 3 egun balioduneko epean jarri beharko du martxan zerbitzua; premia handikotzat

e) Sobre el inicio del servicio

La empresa contratista estará obligada a dar comienzo al servicio en 3 días hábiles desde la recepción del orden de alta. En



TOLOSAKO
UDALA

jotako kasuetan, 12 eta 24 ordu artean.

los casos considerados urgentes de 12 a 24 horas.

Enpresa kontratistako koordinatzaileak Gizarte Zerbitzuetako Saileko teknikarien eskutik jasoko du zerbitzua emateko alta-eskaera.

La empresa contratista recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Área de Servicios Sociales.

Eskaera horretan, erabiltzailearen ezaugarriak (eginkizunak, ordutegiak, ohiturak, eta abar) eta zerbitzuarenak zehaztuko dira, eta eginkizunen banakako planean (EBP) bilduko da. Datuen eta alta-ordenaren arabera (alta, behin-behineko baja, behin betiko baja, berrabiatzea), beharrezko egokitzapenak egin eta laguntzaile egokienari emango zaio zerbitzua.

En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos...etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un plan individualizado de actuación (PIA). Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada.

Zerbitzua ematen hasteko, aurrena telefonoz edota modu telematikoz abisatuko zaio erabiltzaileari, eta ondoren, laguntzailea aurkeztuko zaio, eta komenigarria da haren senitarteko bat edo laguntzaile bat ere bertan egotea. Etxera egindako bisita horretan argituko dira zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, eginkizunak, betebeharrak eta interesa duten bestelako kontuak.

Para iniciar la atención a la persona usuaria el primer paso será, previa comunicación telefónica y/o telemática, la presentación de la auxiliar a la persona usuaria, y se considera conveniente la presencia de un familiar o persona de apoyo. En dicha visita domiciliar se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés.

Era berean, kargura ohean dauden erabiltzaileak dituztenek, edo, beren egoeratik, zerbitzua ematen duten langileentzat arrisku-egoerak eragin ditzaketen pertsonak dituztenek laguntza-langileak izango dituzte; hala, egoera horietan, bi lagunek beteko dute zerbitzua, zerbitzuaren koordinatzaileak balorazio teknikoa egin ondoren.

Asimismo, todas aquellas personas que tuvieran a su cargo personas usuarias encamadas o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les presta el servicio, gozarán de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración técnica de la coordinadora del servicio.

f) Zerbitzua emateari eta jarraipena egiteari buruz.

f) Sobre la prestación y el seguimiento del servicio:

Zerbitzuaren jarraipena egiteko, etengabea izango da Gizarte Zerbitzuetako Sailaren eta enpresa kontratistaren arteko komunikazioa.

Será continua la comunicación entre el Área de Servicios Sociales y la empresa contratista para el seguimiento del servicio.



TOLOSAKO
UDALA

Zerbitzua ematean edozer gertatzen dela ere, sailari jakinarazi beharko zaio zuzenean, eta ez da hura konpontzen saiatu behar langilearen eta enpresaren edota langilearen, enpresaren eta senitartekoen artean, aipatutako zerbitzu arduradunak ezer ez dakiela. Zerbitzuari eragiten dioten intzidentziak gertatu direla jakin eta 12 ordu balioduneko epean jakinarazi beharko dira, eta haiei buruzko zehaztasunak berehala eman beharko dira, haien larritasunak edo ondorioak zerbitzuari eragiten badiezaioke.

Hasi eta hilabete bateko epean-edo, eginkizunen banakako plana (EBP) eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko harremana ebaluatuko dira, eta, hala badagokio, zerbitzuak aurrera jarraitu edo laguntzailea aldatu behar den baloratuko da. Era berean, EBPan zehaztutako helburuak eta eginkizunak berrikusiko dira, eta, lortutakoaren arabera, horiek mantendu edo egokitu egingo dira.

Kontratatzen zerbitzu orokorren eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazio-bideek martxan egon behar dute zerbitzuaren ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duten protokoloa eta komunikazio-sistemak baliatuta.

Kontratistak ahaleginak egingo ditu erabiltzailearen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen (ordutegiak, zerbitzu-egunak...), haren familiari desorientaziorik eta nahasmendurik ez sortzeko. Baldin eta entitateak zerbitzuan aldaketaren bat egitea komenigarria dela uste badu, sailari jakinarazi beharko dio berariaz, proposamenaren arrazoiak azalduta, izan ere, azken batean, erabaki sailak erabakiko du.

Etxeko laguntzaile berriari zerbitzua berria

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al área, y no tratar de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora responsable del servicio señalado. Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde su conocimiento, y comunicar de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

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

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa contratista con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

La contratista hará todo lo posible para que en la atención a la persona usuaria haya los menos cambios posibles (horarios, días de servicio...), con el fin de no crear desorientaciones ni confusiones a su familia. En el caso de que la empresa estime conveniente realizar alguna modificación en el servicio, deberá notificárselo expresamente al área, e indicar los motivos de dicha modificación, ya que será el área quien, en última instancia, decida.

La coordinadora de la empresa



TOLOSAKO
UDALA

bazaio, enpresako koordinatzaileak lagunduko dio, egoki iritziz gero.

Higiene arrazoiak direla eta, kontratistak laneko arropa egokiak (mantalak, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie langileei beren lana egiteko, zerbitzua ematera joateko erabiltzen dutenaz bestelakoa.

Kontratistak laneko segurtasunari eta higienari buruz indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu langileekin, eta bere erantzukizuna izango da enpresako langileen laneko istripuei dagokien guztia.

Era berean, osasunerako arriskutsu diren gaixotasun infekto-kutsakorrak dituzten gaixoei laguntza ematen dieten langileen osasun-eskubidea bermatzeko helburuz, udal zerbitzuek egoeraren berri emango diote enpresari, eta enpresak langileei jakinaraziko dizkie gaixotasun horietatik babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko bete beharreko prebentzio-neurriak, eta babes-bitartekoak ere eman beharko dizkie (eskularruak, maskara...).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari ere lagunduko dio produktu horiek erabili ditzan, eta gorabeheren berri ere emango du produktu horien egoerari eta egokitasunari dagokienez. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari emango dio birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko gizarte zerbitzuen esku-hartzea behar izanda ere.

acompañará a la nueva auxiliar domiciliaria para quien ese servicio sea nuevo, en aquellas ocasiones que se valore adecuado.

La empresa contratista facilitará a los y las trabajadoras, por temas de higiene, ropa adecuada (bata, guantes) y calzado adecuado, que no sea el mismo con el que se accede desde la calle, para el desarrollo de sus funciones.

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

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a las personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas peligrosas para la salud, la empresa contratista informará, en base a la información facilitada por los servicios municipales, a sus trabajadores y trabajadoras de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, y facilitará los medios que sean necesarias (guantes, mascarilla,...).

En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que se utilicen los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas), apoyará a la familia en el uso de los mismos y comunicará las incidencias que se puedan observar referidas al estado de las mismas y de su adecuación. Esta información se transmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o



TOLOSAKO
UDALA

Enpresa kontratistaren erantzukizuna izango dira ematen dituen lanen kalitate teknikoa eta emandako prestazio eta zerbitzuak, baita kontratua betetzean egindako omisioak, akatsak, metodo desegokiak edo ondorio okerrak administrazioari edo hirugarrenei eragindakoak ere. Enpresa erantzukizuna izatetik salbuetsita geratuko da soilik antzemandako akatsak administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzen direnean.

Enpresa kontratista behartuta dago langile laguntzaileak lanera doazela kontrolatzera eta garaiz iristen direla ziurtatzera. Era berean, kexak jasotzen badira puntualtasun ezagatik edo lanaldiak ez betetzeagatik, zer gertatu den ikertu eta dagokion bezala jokatu beharko du.

g) Beste alderdi batzuk:

1.- Kontratututako zerbitzuek administrazioaren ikuskaritza eta zaintza jasoko dute uneoro. Ikuskaritzaren ardura duten langileek eta sailak berak, hala badagokio, zerbitzuaren antolamenduari buruzko edozein informazio ikusi ahal izango dute, eta eskatzen dioten informazio guztia emateko betebeharra dauka kontratistak.

2.- Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren ardura duten teknikariek enpresa kontratistako arduradunekin aldi-aldi bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk antolatuko dituzte, zerbitzuaren martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

3.- Kontratistak etengabeko prestakuntza bermatu behar die etxeko laguntzaileei,

replanteamiento.

La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedará exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la administración o de las condiciones impuestas por ella.

La empresa contratista está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera, cuando se reciban quejas por impuntualidad o incumplimiento de las jornadas de trabajo, deberá investigarlas y actuar en consecuencia.

g) Otros aspectos:

1.- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección y la propia área, en su caso, tendrán acceso a todos los datos que precisen sobre la organización del servicio, y la empresa contratista está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

2.- El personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los y las responsables de la empresa contratista, con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

3.- La empresa contratista garantizará la formación permanente a las auxiliares



TOLOSAKO
UDALA

birziklatze profesionaleko ikastaroen bidez.

4.- Kontratataren kontura joango da laguntzaileek erabiltzaileen etxeetara joateko ematen duten denbora. Etxe batetik bestera joateko denborak ez dira sartuta egongo saileko teknikariek zerbitzua emateko kalkulatu duten denboraren barruan. Enpresak ondo doitu beharko ditu joan-etorrien denborak, laguntza-zerbitzuak eta erabiltzaileak ez kaltetzeko.

5.- Kontratatistak ordainketa gehigarriren eskubiderik gabe eman beharko ditu kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak, hala nola, laneko bileretara edo informazioa emateko bileretara joatea.

6.- Kontratatistak neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu kontratatutako zerbitzuen inguruan, kontratatistak ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna zein erabiltzaileen intimitatea bermatzeko, eta behartuta dago datu horien sekretu profesionala gordetzera. Sekretu profesionala ez badu gordetzen, enpresak kalteen eta galeren ordaina eman beharko die hala Udalari nola kaltetutako erabiltzaileei. Kontratatistak kontratua betetzeko tratamendu automatizatua jaso duten datuak erabili behar baditu, bete beharko du lizaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutakoa.

7.- Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa kontratatistak ez dute onartuko ez dohaintzarik ez ordainketa gehigarririk zerbitzuaren onuradunaren eskutik. Enpresa arduratuko da betebeharrak hori

domiciliarias, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional.

4.- Correrá a cuenta de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos del área para la prestación del servicio. La empresa deberá completar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecte al tiempo estimado para los servicios ni suponga perjuicio para la persona usuaria.

5.- Se deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

6.- La empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa contratista en relación con los servicios contratados, y deberá guardar secreto profesional de los mismos. La empresa deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

7.- Ni el personal que presta el servicio, ni la empresa contratista aceptarán donaciones ni pagos adicionales por parte de la persona beneficiaria del servicio. La empresa velará por el cumplimiento de esta obligación.



TOLOSAKO
UDALA

bete dadin.

5. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK

Gaitasun linguistikoa

1.- Kontratatik zerbitzua eman beharko du, besteak beste, errespetatuz eta erraztuz erabiltzaileen eta, oro har, herritarren eskubidea arreta hizkuntza ofizial batean zein bestean jasotzeko (179/2019 DEKRETUA, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa; besteak beste, 6. artikulua. Tolosako Udalaren 2018-2022 Euskararen erabilera normalizatzeke plana; besteak beste, 6.2.1 puntua). Horretarako, kontratuaren exekuzioari atxikitako pertsonalak euskara jakin beharko du, zerbitzua behar bezala emateko moduan.

2.- Kontratatik bermatu behar du zerbitzua euskaraz emango duela, erabiltzaileak hala nahi duela adierazi badu. Horretarako, zerbitzua euskaraz emateko gai diren langileak jarri beharko ditu.

3.- Erabilitako agiri guztietan hizkuntza-irizpideak aplikatu behar dira. Hala, euskaraz izan behar du kontratatikaren eta Udalaren arteko harreman ahozkoa eta idatzia (bilerak, programa aurkezteko idatziak, txostenak, eta abar), eta kontratatik bermatu behar du euskaraz edo ele bietan ematea erabiltzaileentzako eta herritarrentzako oharrak, jakinarazpenak, galdetegiak eta beste.

6.- EMAKUME ETA GIZONEN ARTEKO BERTINTASUNARI BURUZKO ESKAKIZUNAK

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Tolosako Udalak genero arloan onartuta dauzkan irizpideak.

5. REQUISITOS LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística

1.- La empresa contratista estará obligada a realizar la prestación respetando y facilitando, entre otros, el derecho de la persona usuaria y público en general a ser atendida en cualquiera de las dos lenguas oficiales (DECRETO 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi; entre otros, el artículo 6. Plan de normalización del uso del euskara 2018-2022 del Ayuntamiento de Tolosa; entre otros, el punto 6.2.1); por tanto, el personal a adscribir a la ejecución del contrato deberá tener conocimiento del euskera, en función de la correcta prestación del servicio.

2.- La empresa contratista debe garantizar el servicio en euskera cuando la persona usuaria así lo exprese, proporcionando personal capacitado para prestar el servicio en euskera.

3.- En toda la documentación utilizada se deberán aplicar los criterios lingüísticos. Así, la relación oral y escrita (reuniones, escritos de presentación del programa, informes, etc.) entre la empresa contratista y el Ayuntamiento deberá ser en euskera, y la contratista deberá garantizar que los mensajes, comunicaciones, cuestionarios y demás destinados a las personas usuarias y a la ciudadanía estén en euskera o en bilingüe.

6.- REQUISITOS EN CUANTO A LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de igualdad tiene aprobados el Ayuntamiento de Tolosa.



TOLOSAKO
UDALA

Beraz, genero ikuspegia beti hartu behar da aintzakotzat, uneoro alegia, kontratatutako lana egiteko garaian.

Erabilitako agiri guztietan (programa aurkezteko idatzietan, galdetegiko testuak, txostenak, eta abar) hizkuntza ez sexistako irizpideak aplikatu behar dira.

Ilido beretik, kontratua diseinatu eta exekutatzean genero ikuspegia hartuko dute aintzakotzat, hala diagnostikoan nola helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan. Era berean, azken justifikazioak jaso behar du etxeko langileekin garatu diren ekintzen zerrenda, genero-berdintasunaren kontzientzia sakontzeko, zaintza-lanak duintasunez tratatzeko, eta zerbitzu profesionalaren balioa indartzeko.

Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

En toda la documentación utilizada (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes, etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista.

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la justificación final deberá incorporar la relación de acciones y/o actividades desarrolladas con los y las trabajadoras domiciliaria a fin de ahondar en la conciencia sobre la igualdad de género, dignificar las tareas de cuidado y potenciar el valor del servicio profesional .