DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Gizarte Ekintza
Acción Social
Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Digitalki Sinatua
Firmado Digitalmente
DONOSTIA, 2022KO URRIAK 10.
SAN SEBASTIAN, 10 DE OCTUBRE DE 20

2022/067 esp.

DONOSTIAKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA ARAUTZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA DOMICILIARIA DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

1. KONTRATUAREN XEDEA:

Kontratu honen xedea honakoa da: Donostiako Udaleko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua ematea.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua laguntza eta prebentzio izaerako zerbitzu bat da, eta pertsonari bizilekuan jarraitzen laguntzea, bizilekuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera emango dion arreta pertsonalerako eta/edo etxeko arretarako laguntza bat eskaintzea eta, era horretan, isolamendu eta/edo bazterketa egoerak saihestea du xede.

Enpresa esleipendunak, era berean, Donostiako udalerrian gauzatuko den "etxez etxeko epe luzeko zaintzari lotutako estrategia bat garatzeko proiektu pilotuan" parte hartu beharko du eta jarraipena eman beharko dio. Proiektu horren helburua da Europar Batasunak finantzatutako berreskuratze-, eraldaketa- eta erresistentzia-planaren (Next Generation EB) barruko etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileak etxean luzaroan zaintzeko estrategia bat garatzea.

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio Municipal de Ayuda Domiciliaria de Donostia-San Sebastián.

El Servicio de Ayuda Domiciliaria es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o doméstica que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

La empresa adjudicataria, a su vez, deberá de participar y dar continuidad al "Proyecto piloto en el municipio de Donostia- San Sebastian, dirigido a desarrollar una estrategia de cuidados de larga duración en el domicilio a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio" enmarcado en el Plan de recuperación, Transformación y Resilencia financiado por la Unión Europea – Next Generation UE.

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

Enpresa esleipendunak zerbitzu hau "Donostiako Udaleko etxez etxeko laguntza zerbitzuaren jarraibideak" eta "Donostiako Udalaren Etxez etxeko laguntza zerbitzua arautzen duen erreglamendua" agirien arabera eman beharko du. Baldintza Teknikoen

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

La empresa adjudicataria deberá prestar el presente servicio según las "Instrucciones del servicio municipal de ayuda domiciliaria de Donostia / San Sebastián (SAD)" y el "Reglamento regulador del servicio municipal de ayuda domiciliaria de Donostia / San

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordeko - Idazkaritza
Junta de Gobierno -ral Secretaría

Agiri honetaz eta Baldintza Administratiboen Agiriaz gain, enpresa esleipendunarentzat aipaturiko Jarraibideak eta Erregelamendua ere lotesleak eta derrigorrezkoak dira. Haien ez-betetzea kontratua suntsitzeko kausa izango da.

Sebastián". Además del presente Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Cláusulas Administrativas, las indicadas Instrucciones y el Reglamento también son obligatorias y vinculantes para la empresa adjudicataria, por lo que su incumplimiento será causa para la resolución del contrato.

2. ZERBITZUAREN PRESTAZIOKO BETEBEHAR OROKORRAK:

EELZren kudeaketak hainbat betebharreko jarduera mota hartzen ditu:

Hona hemen jarduera, prozesu gako horiek:

1. Lehen mailako kudeaketa: kudeaketa operatiboa, kasuaren kudeaketaren zerbitzura.
2. Bigarren mailako kudeaketa: zerbitzuaren antolakuntza orokorraren kudeaketa.
3. Hirugarren mailako kudeaketa: antolakuntzaren kudeaketa estrategikoa.

2.1. Hauek dira kasuaren kudeaketari buruzko betebehar orokorrak:

Etxeko Laguntzarako Udal Zerbitzua, oro har, onuradunak gaua eta/edo eguna igarotzen duen lekuan (inguruan) emango da, Donostiako udalerrian.

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eman ahal izango da, preskripzio teknikoaren arabera.

Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da eta, batez ere, 7: 00etatik 22: 00etara egingo da.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren prestazio teknikoak, Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretuan definitutakoak, etxeko arreta, zaintza pertsonalak eta gizarte-laguntza dira.

2. OBLIGACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La gestión del SAD aglutina diversos tipos de actividades obligatorias.
Estas actividades, procesos clave son:

1. Gestión de primer nivel: La gestión operativa al servicio de la gestión de caso.
2. Gestión de segundo nivel: La gestión de la organización general del servicio.
3. Gestión de tercer nivel: La gestión de la estrategia de la organización.

2.1. Las obligaciones generales con relación a la gestión de caso son:

El Servicio Municipal de Ayuda Domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Donostia-San Sebastián.

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

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

Las prestaciones técnicas del SAD definidas en el Decreto de la Cartera de Servicios Sociales son la atención doméstica, los cuidados personales y el acompañamiento social.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2.2. mailako kudeaketarekin lotutakoak, operatiboena (kasuaren kudeaketaren zerbitzura).

Enpresa esleipendunak aurrez aurreko eta telefonozko arreta eman beharko du udal zerbitzu teknikoak nahiz langile eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzuaren ordutegi osoan:

A. Telefono bidezko arreta:

Koordinazio operatiboko taldea eskuragarri egongo da urteko egun guztietan 7: 00etatik 22: 00etara. Horretarako, enpresak arreta hori ahalbidetzen duten protokoloa eta sistemak bermatu beharko ditu.

B.Aurrez aurreko arreta zentraletik

Astelehenetik ostiralera, 8:00-20:00.
Larunbatetan, 8:00-13:00.

Enpresa esleipendunak zerbitzua eskaintzen den bitartean sor daitezkeen urgentzia/larrialdi egoera guztiak **jakinarazi** beharko dizkio Zerbitzuaren udal-arduradunari udal ordutegian. Ordutegi horretatik kanpo, Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuari (GLUZ) jakinaraziko zaio, eta, hura egon ezean, 092 telefono zenbakira deituta.

Egoera urgente eta/edo salbuespenezkoetan, enpresak zerbitzuak aktibatu edo aldatu egin beharko ditu Zerbitzuaz arduratzen den udal-teknikaria edo GLUZeko teknikariak eskatuta.

C. Lan, laguntza eta zaintzen prestazioa:

- ✗ Proposamenaren edukia aztertzea etxeko laguntzailea izendatzeko, haren eta zerbitzuaren ezaugarriak ahalik eta ondoen bat etortzeko.
- ✗ Zerbitzuen plangintza aldatzea eta programazioa prestatzea.
- ✗ Dokumentazioa eta beharrezkoak diren bitartekoak entregatzea etxeko langileari, izendatutako prozesuak egin ditzan.
- ✗ Zerbitzu berrietan eta konplexu gisa tipifikatutakoetan aurkezpen bisita egitea, informazio osagarria jaso behar denean, hala

2.2. Relacionadas con la gestión de nivel 1, la más operativa (al servicio de la gestión de caso.)

La empresa adjudicataria deberá prestar atención presencial y telefónica para atender tanto a los servicios técnicos municipales así como a las personas trabajadoras y personas usuarias durante todo el horario del servicio:

A. La atención telefónica:

El equipo de coordinación operativa estará disponible durante todos los días del año de 7:00 a 22:00, Para lo cual la empresa deberá de garantizar el protocolo y los sistemas que hagan posible este atención.

B. La atención presencial desde la central

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00
Los sábados de 8:00 a 13:00

La empresa adjudicataria deberá **comunicar** todas las situaciones de urgencia/emergencia que se puedan generar durante la prestación del servicio a la responsable municipal del servicio en horario de oficina municipal. Fuera de este horario se comunicará al Servicio Municipal de Urgencias sociales (SMUS) y, en su defecto, al 092.

En situaciones urgentes y/o excepcionales la empresa deberá activar servicios o modificarlos a requerimiento la responsable municipal del servicio , o la persona técnica del SMUS que lo soliciten.

C. La prestación de las tareas, apoyos y cuidados:

- ✗ Analizar el contenido de la propuesta para asignar la auxiliar domiciliaria persiguiendo la mayor adecuación entre ésta y las características del servicio.
- ✗ Modificar la planificación de los servicios y preparar la programación.
- ✗ Entregar la documentación necesaria y los medios necesarios a la persona trabajadora domiciliara para el desempeño de los procesos asignados.
- ✗ Realizar la visita de presentación en los servicios nuevos y en los que se hayan

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

badagokio.

- ✗ Kasuaren kudeatzaileak arrazoitutako irizpidea indartzea, laguntza produktuen erabilera beharrezkoa izateari buruzko arrazoiei buruz, erabiltzaileak horiek dituenean eta horien erabilera eskatzen edo hitzartuta duen kasuetan.
- ✗ Lanpostuan trebatzea, hala badagokio.
- ✗ Jarduna gainbegiratzea.
- ✗ Asebetetzeari eta egokitzapenari buruzko jarraipena eta balorazioa egitea.

tipificado como complejos cuando se trata de recoger la información complementaria si procede.

- ✗ Exponer o reforzar la justificación realizada por la gestora de caso, sobre los motivos que hacen necesario el uso de productos de apoyo cuando la persona usuaria disponga de ellos y solicite o tenga estipulado su uso.
- ✗ Formación en el puesto si procede.
- ✗ Supervisar el desempeño.
- ✗ Realizar el seguimiento y valoración de la satisfacción y ajuste.

D. Laguntze bisita:

Kasu berri guztietan egingo dira. Helburua da langileari erabiltzailea aurkeztea. Aurkezpen hori enpresako gizarte langileak eta/edo haren ordezko gainbegiratze teknikoko figurak egingo du. Bisita horretan:

- Enpresako profesionalak (teknikariak eta laguntzaileak) erabiltzaileari, haren familiari eta/edo zaintzaileari aurkeztuko zaizkio.
- Zerbitzuaren helburuak errepasatuko eta gogoraraziko dira, baita ezaugarriak (lanak, egitekoak, ordutegiak, egunak) eta interesgarritzat jotako beste edozein datu ere.
- Etxebizitzan eskuragarri dauden bitartekoen eta egin beharreko lanak egoki bat etortzen diren aztertuko da.
- Lanen orria entregatuko da etxean, eta aurrerantzean ikusteko moduan egotearen garrantzia azalduko da.
- Zerbitzuaren gaineko txostena egin beharko da eta Udalari bidaliko zaio, honek zehazten dituen bitartekoen bidez.

Zerbitzu berria egingo duen laguntzaile bat aurkeztea beharrezkoa den guztietan errepikatuko da, bai eta zerbitzua konplexutzat jotzen den eta/edo proposamen teknikoan horrela zehazten den guztietan ere.

D. La visita de acompañamiento:

Se realizarán en todos los casos nuevos. Su objetivo es presentar a la persona trabajadora a la persona usuaria. Dicha presentación la realizará el trabajador o la trabajadora social de la empresa y/o la figura de supervisión técnica que le sustituya. En esta visita:

- Los profesionales de la empresa (personas técnicas y auxiliares) se presentan a la persona usuaria, su familiar y/o la persona cuidadora.
- Se repasarán y recordarán los objetivos del servicio; las características (tareas, funciones, horarios, días) y cualquier otro dato que se estime de interés.
- Se analizará si hay adecuado ajuste entre medios disponibles en el domicilio y las tareas a realizar.
- Se hará entrega de la hoja de tareas en el domicilio y se explicará la importancia de que en adelante ésta esté visible.
- Se genera un informe relativo al servicio que se hará llegar al ayuntamiento a través de los medios que éste determine en cada momento.

Se repetirá en todas las ocasiones en las que sea necesario presentar a un/una auxiliar para quien ese servicio sea nuevo, se considere complejo y/o así se determine en la propuesta técnica.

E. Langile aldaketetan laguntza:

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Kasuaren kudeatzaileak edo EELZko profesionalek etxebizitza batera lehenengoz joaten den langile bati lagun egitea bermatzea beharrezkotzat jotzen duten zerbitzuetan.

F. Zerbitzu batean lehen aldiz hasten den langile oro aurrez aurreko sistemaren ordez aurkeztea

Etxebizitza horretan ezagutzen ez den etxeko langile bat lehen aldiz lanean hasiko den zerbitzuetan, langile hori aldez aurretik aurkeztu beharko zaio erabiltzaileari, fitxa digitalizatuaren edo grabazio txikiaren bidez.

G. Lanen fitxa entregatzea.

Lanen fitxak eta Ereduaren zerbitzura dauden beste tresna batzuek beharrezko informazioa etxean erabiltzailearentzako eta zerbitzua eskaintzen duen langilearentzako eskuragarri daudela bermatzea. Zerbitzua adin txikiko pertsonei ematen zaien kasuan, berariazko fitxa bat prestatuko da.

H. Zerbitzuaren prestazioaren jarraipena eta gainbegirada.

- Gutxienez **urtean 2 dei** etxe bakoiztera, zerbitzuak zuzen funtzionatzen duela eta gorabeherarik ez dagoela egiaztatzeko.

- Gutxienez **urtean 2 elkarrizketa** etxeko langileekin.
- Gutxienez **urtean bisita 1** etxe bakoitzera, zerbitzuen kalitatea aztertzeko eta iritzia eta eskaerak jasotzeko.
- Zerbitzuak helburu estrategikoetan duen eragina zehazteko informazioa emango duen dimentsioen **aldizkako ebaluazioa**.
- Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua inplementatzeko beharrezkoak diren **bizi-historia** eta elementu metodologikoak egitea.

E. El acompañamiento durante cambios de personal:

En los servicios para los que la gestora de caso, o los profesionales del SAD, consideran necesario que se garantice el acompañamiento a la trabajadora que acude por primera vez a un domicilio.

F. Presentación con sistema alternativo al presencial de toda trabajadora que se incorpora por primera vez a un servicio

En los servicios en los que por primera vez vaya a incorporarse una trabajadora domiciliaria no conocida en ese domicilio, se deberá, bien a través de ficha digitalizada o pequeña grabación presentar de manera anticipada a la persona usuaria a esa trabajadora.

G. La entrega de la ficha de tareas.

Aseguramiento de que la ficha de tareas y otras herramientas al servicio del Modelo logren que la información necesaria este en el domicilio accesible para la persona usuaria y para la persona trabajadora que atiende el servicio. En el caso de servicios que se prestan a menores, la ficha a entregar será específica.

H. El seguimiento y la supervisión de la prestación del servicio.

- Al menos 2 **llamadas anuales** a cada uno de los domicilios para comprobar que el funcionamiento es correcto y que no hay incidencias.
- Al menos 2 **entrevistas anuales** con los trabajadores y las trabajadoras domiciliarios.
- Al menos 1 **visita anual a cada uno de los domicilios** para analizar calidad servicios y recoger opinión y demandas.
- **Evaluación periódica** de las dimensiones que aporte información para determinar el impacto del servicio en los objetivos estratégicos.
- Realización de la **historia de vida y** de los elementos metodológicos necesarios para

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

I. Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoen erabilera.

Enpresak bermatuko du pertsonaren zerbitzura etxean dauden laguntza produktuak (enpresak lagatako produktuak izan nahiz Gipuzkoako Foru Aldundiak lagatako produktuak izan) behar bezala erabiltzen dira zerbitzuaren helburuekin bat etorrita. Familiari horien erabileran babesa emango zaio, horiek erabiltzearen komenigarritasuna eta beharra oroituko da eta horien egoerari eta egokitasunari buruz antzeman daitezkeen gorabeherak jakinaraziko dira. Informazio hori programaren udal arduradunari helaraziko zaio, gizarte zerbitzuek esku hartu behar badute ere produktua birjartzeko, konpontzeko eta/edo berriz planteatzeko.

implementar el Modelo de atención centrado en la persona.

I. La utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio.

La empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos cedidos por la empresa como si trata de productos concedidos por la Diputación Foral de Gipuzkoa) se utilicen adecuadamente en coherencia con los objetivos del Servicio, apoyando a la familia en el uso de los mismos, recordando la conveniencia y necesidad del uso de las mismas, y comunicando incidencias que se puedan observar referidas al estado de las mismas y su adecuación. Esta información se transmitirá a la responsable municipal del programa, por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

J. Segurtasuna:

Etxeko laguntzaileek eta enpresa esleipenduneko beste edozein langile edo profesionalek ezingo dute erabiltzailearen etxean sartu zerbitzuaren titularra edo onuraduna bertan egon gabe, baldin eta berariazko baimenik ez badute eta agindu teknikorik ez badago.

Langile guztiek behar bezala identifikatuta egon beharko dute, zerbitzuak seguruak izate aldera. Enpresa esleipendunak sistema bat izan beharko du zerbitzu bakoitza eskaintzen duen pertsonaren eguneratutako identifikazioa bermatzeko une oro.

Bulegoko ordutegiaren barruan eta kanpoan etxebizitzara sartzea ezinezkoa denean, gizarte-larrialdietako udal-zerbitzuari jakinaraziko zaio egoera eta honek, udalarekin adostuta, erabakiko du horretarako ezarrita duen larrialdi-protokoloa aktibatzea.

J. La Seguridad.

Ni los/las Auxiliares domiciliarios/as ni ningún otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrán entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular o beneficiario del mismo, salvo que estén autorizados expresamente y exista prescripción técnica.

Todo el personal deberá estar perfectamente identificado en orden a la seguridad de los servicios. La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio.

Cuando no resulte posible acceder a la vivienda dentro y fuera del horario de oficina, se comunicará la situación al servicio municipal de urgencias sociales y será éste quién, de acuerdo con el ayuntamiento, determine la activación del protocolo de urgencias que al efecto tiene establecido.

K. Giltzen kudeaketa.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Lehenengo bi kopiak erabiltzaileen kargu izango dira. Enpresa esleipendunak egin beharko ditu beharrezkoak diren gainerako kopiak eta horiek zaintzeko, segurtasunez gordetzeko, kudeatzeko eta desegiteko prozedura edukiko du.

L. Higienea:

Zerbitzua jantzi egokiekin eskaini behar da (mantala eta eskularruak) eta oinetako egokiekin (ez dira kalean erabilitako berberak izango).

M. COVIDaren aurreko neurriak eta beste batzuk

Covid-ari eta edo erabiltzaileen osasunari modu negatiboan eragin diezaioketen beste gaixotasun infekto-kutsakor batzuei dagokienez autonomia-erkidegoko eta edo estatuko legerian ezarritako higiene- eta prebentzio-neurriak betetzea (adibidez, maskara nahitaez erabili beharra). NBE guztiak eta protokolo soziosanitarioetan ezartzen diren gainerako elementuak enpresa esleipendunaren kontura izango dira (maskarak, gel desinfektatzailea, eskularruak edo bestelakoak).

N. Presentzia-kontrola.

Enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da erabiltzaileek kontratatutako presentzia osoa bermatzea. Horretarako, presentzia kontrolatzeko sistema eraginkor eta orokorra ezarriko du, eta gerta daitezkeen desbideratzeak zuzentzeko eta minimizatzeko neurri egokiak hartuko ditu.

O. Zereginen egoerari, erabiltzaileari eta zerbitzu bakoitza amaitzean helburuak betetzeari buruzko azterketa bat egitea.

P. Integrazio digitala udal aplikaziora

Gaur egun estranet bat garatzen ari da ELZren udal-aplikazioa kudeatzeko, eta enpresak estranet horretarako sartzeko baimena izango luke.

K. La gestión de llaves.

Las dos primeras copias serán a cargo de las personas usuarias. La empresa adjudicataria deberá de realizar el resto de copias necesarias y contar con un procedimiento para la guarda, seguridad, gestión y destrucción de las mismas.

L. La higiene:

El servicio se ha de prestar con la ropa adecuada (bata y guantes) y con un calzado adecuado que no sea el mismo con el que se accede desde la calle.

M. Medidas ante la COVID y otros

Cumplir con las medidas de higiene y prevención establecidas en la legislación tanto autonómica y/o estatal en cuanto a la Covid y/u otras enfermedades infecto-contagiosas que puedan afectar de forma negativa a la salud de las personas usuarias (por ejemplo, la obligatoriedad del uso de la mascarilla). Todos los EPIs y demás elementos que se establezcan en los protocolos sociosanitarios serán a cuenta de la empresa adjudicataria (mascarillas, gel desinfectante, guantes u otros).

N. Control de presencia.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la presencia íntegra contratada por las personas usuarias, para la cual establecerá un sistema de control de presencia efectivo y generalizado, adoptando las medidas pertinentes para corregir y minimizar las desviaciones de presencia que puedan producirse.

O. Realización de un chequeo sobre el estado de las tareas, persona usuaria y cumplimiento de objetivos a la finalización de cada uno de los servicios.

P. Integración digital al aplicativo municipal

Actualmente se está desarrollando una extranet para la gestión del aplicativo municipal de SAD para la que

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Extranet horretan, enpresa emakidadunak eskuragarri izango du lana behar bezala egiteko behar duen informazioa:

- Udalaren ELZ espedienteak eta erabiltzaileen informazio garrantzitsua eskuratu ahal izango ditu.
- Udalak onartutako eta kudeatu beharreko zerbitzu-proposamen berrien berri izango du.
- Hileko aurrefakturari buruzko informazioa izango luke, aztertu ahal izateko.
- Halaber, eta behin estraneta erabilgarri dagoen unetik, enpresa esleipendunak udal-aplikazioaren estranetean eguneratu beharko du etxez etxeko laguntza-zerbitzua emateko garrantzitsua den eta erabiltzaileek zuzenean jakinarazi dioten informazio guztia. Bere jardunaren ondorioz sortutakoa:

✗ Langileen erregistroa eguneratuta edukitzea.
✗ Ordutegiak eta langleak eguneratzea zerbitzuaren hastapenetan.
✗ Onuradunaren informazio soziosanitarioa.eguneratzea, bai hasieran, bai hurrengoetan.
✗ Erabiltzaileek zuzenean jakinarazitako proposamenen zirriborroak egitea.
✗ Udal aplikazioan gorabeherak sartzea, zerbitzuei eragiten dietenak: langileen ordezkapen puntualak edo iraunkorrak, zerbitzuaren plangintzaren aldaketak, hobekuntza-poltsaren konturako orduak, giltzen eskaerak.
✗ Estranetean eguneratzea erabiltzaileen kexak/ erreklamazioak/zorionak, bai eta dagozkien ebazpenak ere.
✗ Zerbitzuari lotutako edozein motatako informazio eguneratu beharko du enpresak, Udalak horrela eskatzen dioenean.

Enpresak zerbitzua behar bezala betetzeari eragiten dion edozein informazio garrantzitsu modu iraunkorrean eta kontratuaren indarraldi osoan eguneratu beharko du.

la empresa concesionaría dispondrá de autorización.

En esta extranet, la empresa concesionaria tendrá disponible la información necesaria para el correcto desempeño del trabajo:

- Tendrá acceso a los expedientes SAD municipales y a la información relevante de los usuarios
- Tendrá conocimiento de las nuevas propuestas de servicio aprobadas desde el Ayuntamiento y que deba gestionar.
- Tendrá información sobre la prefactura mensual para su cotejo.
- Una vez que la extranet esté disponible, la empresa adjudicataria deberá actualizar toda aquella información relevante para la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y que le haya sido comunicada tanto directamente por los usuarios como la que haya podido surgir por la propia operativa:

✗ Mantener actualizado el registro de personal auxiliar.
✗ Mantener actualizados los horarios y auxiliares de los servicios.
✗ Mantener actualizada la información socio-sanitaria de la persona beneficiaria, tanto al inicio como en sucesivas revisiones.
✗ Realizar borradores de propuestas comunicadas directamente por los usuarios.
✗ Incorporar incidencias en el aplicativo municipal, aquellas que afecten a los servicios: sustituciones puntuales o permanentes de auxiliares, modificaciones sobre la planificación del servicio, horas a cargo de la Bolsa de Mejora, solicitudes de llaves...
✗ Actualizar en la extranet las quejas/ reclamaciones /felicitaciones que les lleguen de los usuarios, así como las correspondientes resoluciones.
✗ Actualizar toda aquella información vinculada con el servicio que le requiera el ayuntamiento

La empresa deberá mantener actualizada de modo

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2.3. 2. mailako kudeaketarekin eta egitura-prozesuekin lotutakoak:

A. Bitartekoak hornitzea:

Proposamena gutxi gorabeherakoa da, kalkulatutako 415.000 etxeko arreta orduren eskaeran oinarritu da eta maila ERTAINEKO arduraldia hartzen du kontuan. Aldatu egin daiteke zerbitzuen eskaeraren eta berrikuntza eta kudeaketa proiektuen faseen arabera.

Enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da berau zehaztea eta harekin nahikoa bitarteko hornidura duela frogatzea agindutako lanak egiteko. Gainera, kontuak eman beharko ditu emaitzen bitartez, taldea egokituz emaitzaren premien arabera.

Enpresa esleipendunak etxeko langileen beharrezko taldea bideratu beharko du zerbitzura, une bakoitzean eskaerari erantzuteko, aplikatu beharreko legeak eskatutako tituluarekin.

B. Gutxieneko lantaldea:

Enpresa esleipedunak hurrengo **gutxieneko bitartekoak** bermatu behar ditu urteko:

1) Zerbitzuaren koordinazio estrategikoko urteko jardunaldi erdia
2) Zerbitzuaren koordinazio orokorreko urteko jardunaldi oso bat.
3) Zerbitzuaren koordinazio operatiboko 7,8 urteko lan jardunaldi.
4) Gizarte langilearen urteko 3 jardunaldi oso
5) Administrazio eta telefono bidezko arretaren 2 jardunaldi oso.

C. Langileen profil profesionala:

permanente y durante toda la vigencia del contrato cualquier información relevante que afecte al correcto desempeño de la prestación del servicio.

2.3. Relacionadas con la gestión de nivel 2, con los procesos estructurales:

A.Dotación de medios:

La propuesta que se hace es estimativa y se ha basado en una demanda estimada de 415.000 horas/ año de atención domiciliaria y hace referencia a la dedicación MEDIA, pudiendo variar su necesidad en función de la demanda de servicios y de la fase en que se encuentren diferentes proyectos de innovación y gestión.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria definirlo y demostrar con él la dotación de medios suficiente para la ejecución de las tareas encomendadas y la rendición de cuentas a través de los resultados, ajustando el equipo en función de las necesidades del resultado.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al servicio el equipo necesario de trabajadores y trabajadoras domiciliarias para atender la demanda en cada momento, con la titulación requerida por la ley de aplicación.

B. Equipo mínimo:

La empresa adjudicataria deberá de garantizar la siguiente **dotación mínima** de medios:

1) Media jornada anual de coordinación estratégica del servicio.
2) 1 jornada completa anual de coordinación general del servicio.
3) 7,8 jornadas de trabajo anuales de coordinación operativa del servicio.
4) 3 jornadas anuales de trabajador/a social, gestoras de servicio.
5) 2 jornadas anuales de administración y atención telefónica.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobema Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Etxez etxeko laguntza zerbitzuari lotutako lan talde profesionalak, atal honetan adierazten den gutxieneko baldintza hauek bete beharko ditu profil bakoitzeko:

- Zerbitzuaren koordinazio estrategikorako:

  - Industria-antolaketako ingeniaritzako titulazioa edo baliokidea; edo negozio-kudeaketako titulazioa edo baliokidea; edo gizarte-zientzietako eta portaera-zientzietako gradu-titulua (psikologia, soziologia, gizarte-lana edo baliokidea).
  - Gutxienez 2 urteko esperientzia.
  - Etxez etxeko laguntza-zerbitzuan kalitate-sistema ezartzea, emaitzen araberako kudeaketa, teknologia txertatzea eta etengabeko berrikuntza-prozesuak.

- Zerbitzuaren koordinazio orokorrerako:

  - Negozio-kudeaketako titulazioa edo baliokidea; edo gizarte-zientzietako eta portaera-zientzietako gradu-titulua (psikologia, soziologia, gizarte-lana edo baliokidea).
  - Gutxienez 2 urteko esperientzia etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren koordinazio- eta kudeaketa-lanetan, zerbitzu-bolumen handiko enpresetan (urtean 250.000 ordu baino gehiago kudeatzen dituzten enpresetan

- Zerbitzuaren koordinazio operatiborako:

  - Gizarte-zientzietako eta portaera-zientzietako gradu-titulua (psikologia, soziologia, gizarte-lana edo baliokidea). LHko goi-mailako gradua ere izan liteke gizarteratzean.
  - Gutxienez urtebeteko esperientzia Etxeko Laguntza Zerbitzuaren koordinazio operatiboan.

- Zerbitzuaren kudeatzaile diren gizarte langileentzat:

  - Gizarte-laneko diplomatura, gradua edo baliokidea.
  - Pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduan

C. Perfil profesional del personal:

El equipo profesional adscrito a la prestación del servicio de ayuda domiciliaria, deberá de garantizar el cumplimiento de los siguientes requisitos por perfil profesional:

- Para la coordinación estratégica del servicio:

  - Titulación de ingeniería de organización industrial o equivalente; o titulación en gestión de negocio o equivalente; o titulación de grado en ciencias sociales y del comportamiento (psicología, sociología, trabajo social o equivalente.) .
  - Experiencia mínima de 2 años en:
  - Implementación de Sistema de Calidad en Servicio de Ayuda a Domicilio, gestión por resultados, incorporación de tecnología y procesos de innovación continua.

- Para la coordinación general del servicio:

  - Titulación en gestión de negocio o equivalente; o titulación de grado en ciencias sociales y del comportamiento (psicología, sociología, trabajo social o equivalente.)
  - Experiencia mínima de 2 años en funciones de coordinación y gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en empresas con gran volumen de servicio (empresas que gestionen por encima de 250.000 horas anuales).

- Para la coordinación operativa del servicio:

  - Titulación de grado en ciencias sociales y del comportamiento (psicología, sociología, trabajo social o equivalente.), tambien podría ser un grado superiorde FP en integración social.
  - Experiencia mínima de 1 año en la coordinación operativa del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Para las/los trabajadora/es sociales, gestoras/es del servicio:

  - Diplomatura, Grado o equivalente en Trabajo

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

espezializatutako prestakuntza, gutxienez 30 ordukoa.

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren eremuan gizarte-langile gisa gutxienez urtebeteko esperientzia izatea: etxez etxeko bisitak eta balorazioak.

- Administrari lanak burutzen dituztenentzat:

- Titulación en administración de empresas o equivalente. Titulación mínima en formación profesional en este ámbito.

- Etxez etxeko laguntzaileen langileentzat:

- Arreta soziosanitarioko teknikariaren titulazioa edo pertsonei etxean arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun-ziurtagiria edo arreta soziosanitarioko profesionaltasun-ziurtagiria gizarte-erakundeetan.

D. Langileen prestakuntza:

Enpresa esleipendunak bermatu beharko du prestazioen zerbitzura dauden profesionalek agirietan jasotako eskaerari erantzuteko beharrezko kualifikazioa, konpetentziak eta informazioa dutela.

Enpresak langileak prestatu beharko ditu profesional eta teknikoki eskaini beharreko zerbitzuaren berezko arloetan eta jarduteko eta esku hartzeko ereduarekin lotutako arloetan. Horretarako, enpresak bere egingo ditu laneko arriskuen prebentzioaren arloan eta prestakuntzaren arloan orain arte egin diren diagnostikoak eta planak eta, hala badagokio, hobetu egingo ditu.

Langile guztiek eta, bereziki, zuzeneko arreta eskaintzen duten langileek, gainera, informazioa jasoko dute eta parte hartuko dute kalitate eredua zehazten duten oinarrizko irizpideen inguruko antolakuntza kultura sentsibilizatzeko eta sortzeko ekintzetan (estrategikoak, filosofikoak eta prestazioaren baldintzekin lotutakoak).

Halaber, langileek jaso beharreko prestakuntza

Social .

- Formación Especializada en el Modelo de Atención Centrado en la Persona de al menos 30 horas.
- Experiencia mínima de 1 año de Trabajador/a Social en el ámbito del Servicio de Ayuda a Domicilio: Visitas domiciliarias y valoraciones.

- Para el personal administrativo:

- Titulación en administración de empresas o equivalente. Titulación mínima en formación profesional en este ámbito.

- Para el personal de auxiliares domiciliarias/os:

- Titulación de técnico en atención sociosanitaria o certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en el domicilio o certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria en instituciones sociales.

D. Formación del personal:

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el equipo de profesionales al servicio de las prestaciones cuente con la cualificación, competencias e información necesaria para responder a la demanda que se recoge en los pliegos.

La empresa está obligada a preparar profesional y técnicamente a las personas trabajadoras en materias propias del servicio que deben prestar, y en materias relacionadas con el modelo de actuación e intervención. A tal efecto, la empresa hará suyos los diagnósticos y planes que en materia de prevención de riesgos laborales y en materia de formación se hayan realizado hasta la fecha, mejorándolos en su caso.

Toda la plantilla de personal y en especial las personas trabajadoras de atención directa, deberán, además, recibir información y participar en acciones dirigidas a sensibilizar y crear cultura organizativa en torno a criterios básicos que definen el modelo de calidad (estratégicos, filosóficos y relacionados con

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donc
Ayuntamiento de
Tokiko Gobernu Batzordea
Junta de Gobierno Local - Secr

planean euskarazko gaitasuna areagotzeko neurriak adostuko dira, adibidez, euskarazko prestakuntzarako bidea erraztea, sustapen lana egitea, ikastaroak eskaintzea, edo egokitzat jotzen den beste edozein neurri hartzea, euskara maila hobetzeko helburuz.

Esleipendunak bere etengabeko prestakuntza planean jaso beharko ditu laguntzaileen taldearen % 100.

E. Zerbitzuak aktibatzeko denborak:

- Zerbitzua emango duen enpresa esleipenduna programaren udal arduradunaren eskutik emandako alta agindua jaso ondorengo hiru laneguneko epean hasiko da gehienez zerbitzua eskaintzen.

- Udal teknikariek urgentzia dagoela adieraziz gero, zerbitzua alta agindu hori jaso ondorengo 24 orduen barruan hasi beharko da. Urgentzia Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak (GLUZ) ere aitortu ahal izango du (urgentziazko eta larrialdietako kasuak).

Erreferentziazko programako arduradunarekin harremanetan jartzeko aukerarik ez dagoen kasuetan, enpresa esleipenduna arduratuko da zerbitzuak aktibatzeaz, dela GLUZekin komunikatuta (urgentziazko eta larrialdietako kasuak), hark kasuaren erreferentziazko arduradun gisa jardun dezan, dela zuzenean (ospitaleko altak).

F. Aldaketak zerbitzua ematean (orduak, egunak eta pertsonak):

- Enpresa esleipenduna, oro har, erabiltzaileen arretan gutxieneko aldaketak egon daitezen saiatuko da, familia-antolamenduan desorientazioak eta desorekak saihesteko. Bereziki, zerbitzu guztietako langileen batez besteko txandakatzea hilean 3tik behera jaitsi beharko da..

- Etxeko lanen zerbitzu batean urtean lau

las condiciones de prestación).

Asimismo, en el proceso de aprendizaje de las personas empleadas se adoptarán medidas para desarrollar la capacidad lingüística en euskera, por ejemplo, facilitar el acceso a la formación en euskera, realizar labores de promoción, ofertar cursos, o cualquier otra medida que se considere oportuna, con el fin de mejorar el nivel de euskera.

La adjudicataria debe incluir en su plan de formación continua anual el 100% de la plantilla de auxiliares.

E. Tiempos para activar los servicios:

- La empresa adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio, cómo máximo, en el plazo de tres días laborales tras la recepción de la orden de alta por parte del/la responsable municipal del programa.

- En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta. La urgencia también podrá ser declarada por los servicios de urgencias sociales SMUS (casos de urgencia y emergencia).

En los casos en los que no exista la posibilidad de contactar con la persona responsable del programa, la empresa adjudicataria será la responsable de activar servicios, bien comunicándose con el SMUS (casos de urgencia y emergencia) para que este actúe como responsable de referencia del caso, o bien directamente (altas hospitalarias).

F. Cambios en la prestación del servicio (horas, días y personas):

- La empresa adjudicataria en general, tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la organización familiar. En particular, deberá de bajar la media de rotaciones de trabajadoras en el conjunto de los servicios por debajo de 3 al mes.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

langile baino gehiago daudenean, eta zerbitzu mistoetan edo zainketa pertsonaletako zerbitzuetan urtean 6 langile baino gehiago daudenean, justifikazio-txosten bat idatzi beharko da.

- Enpresa esleipendunak beharrezkoa ikusten badu zerbitzuan ordutegiari eta egunei buruzko aldaketak egitea berariaz jakinarazi beharko du, eta ahalik eta lasterren, programaren udal arduradunari.

- Etxeko langile batek baja hartzen badu, enpresak lehenbailehen beste langile batekin ordezkatuko du; hala, zerbitzua ziurtatuta gera dadin.

- Etxeko langilearen aldaketak erabiltzailearenganako arretaren kalitatean ahalik eta eragin txikiena izan dezan

    - Udaleko programa arduradunari langile aldaketaren berri emango zaio, langile berriaren inguruko datuak erraztuaz.
    - Aldaketak eragiten dion erabiltzaileari jakinarazi, telefonoz.
    - Langileari zerbitzura lagundu, berria baldin bada harentzat.
    - Edo, bestela, aurkezpen-sistema alternatiboa erabili beharko du.

G. Bertan egotearen eta puntualtasunaren kontrola.

Enpresa esleipendunak zerbitzuetara joaten direla eta langileak garaiz iristen direla ikuskatu beharko du, eta, horretarako, langileek etxean duten presentziaren benetako kontrola bermatuko duten eta merkatuan eskuragarriak diren baliabide teknikoak izan beharko ditu. Era berean, zerbitzuaren presentziari eta puntualtasunari eragiten dieten gorabeherak konpontzeko behar diren neurriak hartu beharko ditu enpresa esleipendunak.

- Cuando en un servicio de tareas domésticas se superen los cuatro trabajadores al año, y en servicios mixtos o de cuidados personales los 6 trabajadores al año se deberá de redactar un informe justificativo.

- En caso de que la empresa adjudicataria estime necesario la realización de cambios en la prestación, referentes al horario y los días, deberá de comunicarlo expresamente y con la mayor brevedad posible a la persona responsable del programa.

- Siempre que se produzca una baja de un trabajador o una trabajadora domiciliaria la empresa deberá de garantizar su sustitución de forma inmediata por otra persona trabajadora de manera que se asegure la prestación.

- Con el objetivo de que el cambio de la persona trabajadora impacte lo menos posible en la calidad de la atención, la empresa adjudicataria deberá:

    - Informar a la persona responsable municipal del programa del cambio de la persona trabajadora, aportando los datos referidos a la nueva persona trabajadora.
    - Informar a la persona usuaria con antelación al cambio por vía telefónica.
    - Acompañar a la persona trabajadora al servicio, si éste es nuevo para ella.
    - O en su defecto, utilizar el sistema alternativo de presentación.

G. El control de presencia y de puntualidad.

La empresa adjudicataria deberá supervisar el cumplimiento de la asistencia a los servicios y la puntualidad de las personas trabajadoras a los mismos, y para ello deberá de contar con medios técnicos existentes en el mercado que garanticen el

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

H. Kexei eta erreklamazioei erantzutea:

Enpresa esleipenduna honetara behartuta dago:

- Iristen zaizkion kexa guztiak erregistratzera eta Udalari bideratzera, haiek lantzen hasteko unean-unean Udalarekin adostutako prozeduraren arabera, bai zerbitzu moduari lotutakoak (enpresaren gain daudenak), bai zerbitzuaren plangintzari lotutakoak (proposamenaren gain daudenak).
- Gertatutakoa ikertzea eta analizatzea, eta idatziz edo telefonoz jakinaraztea, eskatutakoaren arabera.
- Eskatutako bilera guztietan parte hartzea, kexa eragin duen hori konpontzeko.
- Beharrezko neurri guztiak ezartzea, Udala eta kexa izapidetutakoa parte hartzaile direla, pertsonak kexaren lanketarekin ados eta asebeteta egotea lortzeko.
- Informazio hori ustiatzea diziplina-, errefortzu- edo aintzatespen-neurriak hartzeko; prestakuntza-ekintzak, prozedura-aldaketak, hobekuntzen ezarpena, erabaki estrategikoak, edo bestelako neurriak.

I. Erabiltzaileek egindako ordainketak biltzea.

Enpresa esleipenduna arduratuko da erabiltzaileen ordainketak biltzeaz; enpresa esleipenduan titularra den kontu korronte batean egindako helbideratzearen bidez ordainduko dute zerbitzua erabiltzaileek. Ordainketa hori Udaleko zerbitzu teknikoek zehaztuko dute, dagokion administrazio ebazpenaren bidez. Erabiltzaileak hileko bi faktura ez baditu ordaintzen, enpresa esleipendunak programaren arduradunari jakinarazi beharko dio, ebalua dezan, eta, beharrezkoa bada, dagokion prozedura hasteko.

control efectivo de presencia de las personas trabajadoras en el domicilio. A su vez, la empresa adjudicataria deberá de tomar las medidas necesarias que permitan solucionar las incidencias que afecten a la presencia y puntualidad del servicio.

H. Atención a las quejas y a las reclamaciones:

La empresa adjudicataria está obligada a:

- Registrar y tipificar todas las quejas que le lleguen y derivarlas al Ayuntamiento para que se inicie el tratamiento de las mismas según procedimiento acordado con el Ayuntamiento en cada momento, tanto si son referidas al modo de prestación (atribuibles a la empresa), como referidas a la planificación del servicio (atribuibles a la propuesta).
- Investigar y analizar lo sucedido e informar por escrito o telefónicamente según se le requiera.
- Participar en cuantas reuniones se le solicite para la resolución de aquello que esta motivando la queja.
- Implementar cuantas medidas sean necesarias y participadas por el ayuntamiento y la persona que ha tramitado la queja, al objeto de alcanzar la conformidad y satisfacción de la persona con respecto al tratamiento de la queja.
- Explotar esa información para adoptar medidas disciplinarias, de refuerzo o reconocimiento; acciones formativas, cambios procedimentales, implantación de mejoras, decisiones estratégicas u otras medidas.

I. Recaudación de los pagos efectuados por los usuarios:

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la recaudación de los pagos de las personas usuarias, quienes abonarán el copago del precio público del servicio mediante la domiciliación del pago en una entidad bancaria, a una cuenta propiedad de la empresa adjudicataria. Dicho pago vendrá determinado por los servicios técnicos municipales a

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

J. Zentrala eta bitartekoak:

Enpresa esleipenduna behartuta dago **bulego** bat edukitzera Donostia inguruan, zeinak bitarteko tekniko hauek izan beharko baititu:

- ✔ Irisgarria izatea, Irisgarritasun Legeak jasotakoaren arabera.
- ✔ Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, zerbitzua egoki kudeatzen dela ziurtatzeko, eta udal aplikazioarekin bateragarri eta integratzeko modukoak, izatea helburu dutenak.
- ✔ Komunikatzeko eta kontrolerako bitarteko teknikoak. Tabletak, Telefono finkoak, mugikorrak, faxak, posta elektronikoa eta bestelakoak, zerbitzua egoki ematen dela ziurtatzeko.
- ✔ Espazio fisiko egokia eta irisgarria, gutxieneko eduki honekin:
  - Harrera-gune bat, itxarongela eta guzti.
  - Bilera-gela bat, teknikari eta kudeaketa-taldearentzat.
  - Bulegoen gune bat, koordinazio-taldea eta gizarte-laneko taldea hartzeko.
  - Praktikak egiteko gune bat.
  - Materialak eta laguntza teknikoak biltegiratzeko gune bat.
  - Prestakuntza jarduerak burutzeko gune bat.
- ✔ Arreta egokia ziurtatzeko beharrezko materiala: laneko arropa, segurtasun eta higiene elementuak...

K. Etxean iraupen luzeko zainketa-estrategia bat garatzeko proiektu pilotu batean parte hartzea.

Enpresa esleipendunak, Donostiako udalak parte hartzen duen «Proiektu pilotua Donostiako udalerrian, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileak etxean luzaroan zaintzeko estrategia garatzera bideratua»izeneko proiektuaren jarraipena, garapena eta amaiera bermatu beharko ditu.

través de la correspondiente resolución administrativa. En caso de impago de dos facturas mensuales por parte de la persona usuaria, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo a la persona responsable del programa para evaluar y, en su caso, iniciar el procedimiento correspondiente.

J. Central y medios:

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener en la zona de Donostia-San Sebastián, una **oficina,** la cual deberá contar con las características y los medios técnicos siguientes:

- ✔ Ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad.
- ✔ Disponer de soportes y programas informáticos específicos que garanticen una adecuada gestión del servicio, y que persigan la compatibilidad/integración con la aplicación municipal.
- ✔ Medios técnicos de comunicación y control. Tablets. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico y otros que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- ✔ Espacio físico adecuado y accesible para albergar al menos:
  - Un espacio de recepción con sala de espera.
  - Una sala de reuniones suficiente para el equipo técnico y de gestión.
  - Una zona de despachos para albergar al equipo de coordinación y de trabajo social
  - Una zona para la realización de prácticas.
  - Un espacio para el almacenaje de materiales y ayudas técnicas.
  - Un espacio para la realizar actividades de formación.
- ✔ material necesario para garantizar una atención adecuada: ropa de trabajo, elementos de seguridad e higiene.

K. Participación en proyecto piloto dirigido a desarrollar una estrategia de cuidados de larga duración en el domicilio.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Proiektu hau Gipuzkoako Foru Aldundiak sustatutako inbertsio eta proiektu sozialetarako diru-laguntzen 2021eko deialdiaren barruan kokatzen da, eta Europar Batasunak (Next Generation EB) finantzatutako Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Planetik (PRTR) datozen funtsen finantzaketa du. Beraz, enpresa esleipendunak deialdi horren oinarri arautzaileetan ezarritako exekuzio- eta finantzaketa-baldintzak bete beharko ditu.

Proiektuaren jarraitutasuna bermatzeko, enpresa esleipendunak behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak erraztuko ditu: proiektua zuzendu eta koordinatzeko gutxienez 360 ordu bideratuko ditu, eta 2023an 20 langile laguntzaile liberatuko ditu 210 orduz, pertsonek beren etxeetan dituzten iraupen luzeko zainketa-beharrei modu kualifikatuago batez erantzuteko helburu duten prestakuntza-prozesuetan parte har dezaten. Prestakuntza horri esker, EELko profesionalak erreferentziazko profesional bihurtuko dira (tutore) beren jarduera profesionala garatzen duten etxeetan.

Kontratazio publikoari buruzko arau orokorrez gain, proiektua gauzatzeko eta finantzatzeko PRTRaren kudeaketa-printzipio espezifikoak bete behar dira, eta printzipio horiek honako hauek dira:

2021eko urriaren 19ko Gizarte Eskubideen Estatu Idazkaritzaren ebazpena, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko hitzarmena argitaratzen duena, Berreskuratze eta Erresilientzia Mekanismotik datozen Europako funtsen kontura proiektuak gauzatzeko (2021eko urriaren 30eko BOE).

2021eko oinarri arautzaileak eta deialdia, 2021eko abenduaren 2ko Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutako Eraldaketa eta Erresilientzia Berreskuratzeko Planetik datozen Europako funtsekin finantzatzen diren diru-laguntza, inbertsio eta proiektu sozialetarako.

655/2021 Foru Agindua, abenduaren 23koa, PRTRtik datozen Europako funtsekin finantzatzen diren inbertsio

La empresa adjudicataria deberá de garantizar la continuidad, desarrollo y finalización del *"Proyecto piloto en el municipio de Donostia- San Sebastian, dirigido a desarrollar una estrategia de cuidados de larga duración en el domicilio a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio"*, en el que participa el ayuntamiento de Donostia – San Sebastián.

Este proyecto se enmarca en la convocatoria 2021 de subvenciones a inversiones y proyectos sociales promovido por la Diputación Foral de Gipuzkoa y cuenta con financiación de los fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) financiado por la Unión Europea – Next Generation UE y por lo tanto la empresa adjudicataria deberá de cumplir las condiciones de ejecución y financiación establecidas en las bases reguladoras de dicha convocatoria.

Para garantizar la continuidad del proyecto, la empresa adjudicataria, facilitará los medios humanos y técnicos necesarios: al menos 360 horas de un equipo de dirección y coordinación de proyecto y la liberación de 20 trabajadoras auxiliares durante 210 horas a lo largo del 2023 para que participen en procesos de formación que cualifiquen y den respuesta a las necesidades de cuidados de larga duración de las personas en sus domicilios. Está formación permitirá que las/os profesionales del SAD se conviertan en profesionales de referencia (tutores/as) en los hogares que desarrollen su actividad profesional.

Además de las normas generales sobre contratación pública, la ejecución y financiación del proyecto queda sujeta a los principios de gestión específicos del PRTR, siendo los mismos los siguientes:

Resolución de 19 de octubre de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos sociales, por la que se publica el Convenio con la Comunidad Autónoma del Pais Vasco, para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuparación y Resiliencia (BOE 30 de octubre de 2021).

Bases reguladoras y convocatoria 2021 de las subvenciones e inversiones y proyectos sociales que

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

eta proiektu sozialetarako diru-laguntzak ematea ebazten duena (2021eko abenduaren 29ko GAO)

L. Hizkuntza-betebeharren betetze-maila ebaluatzeko eta erabiltzaileek zerbitzua euskaraz jasotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak ezartzea.

Urteko memorietan, enpresak urte horretan kontratatutako pertsonen hizkuntza-eskakizunaren betetze-mailaren eta plantilla osoaren hizkuntza-gaitasunaren berri eman beharko du. Era berean, plantillaren euskararekiko hizkuntza-gaitasuna garatzeko hartutako neurriak justifikatu beharko ditu.

Egiaztatu beharko du aldian-aldian ebaluatzen duela administrazio-baldintzen pleguko 38.2.3 klausulan ezarritako betebeharraren betetze-maila, arretarako lehen hizkuntza euskara izango dela, egokitzat jotzen dituen bitartekoekin.

Era berean, erabiltzaileek eskubide horri dagokionez duten gogobetetzea ebaluatu beharko du.

2.4. 3 mailako kudeaketarekin (estrategikoena) lotutakoak:

- Kalitate ereduaren, kudeaketa estrategikoaren eta haietatik eratorritako prozesuen eskakizunak betetzea, eta aldian-aldian ematea ezartze mailak eta ereduaren adierazleak.
- Aktiboki parte hartzea administrazio publikoek martxan jarritako eragina ebaluatzeko prozesuetan, proposatutako ebaluazio metodologiak aplikatuz, baita elkarrekin diseinatzeko eta tresnak aplikatzeko bileretan ere.
- Konpromisoa gardentasunarekin: Enpresa esleipenduna behartuta dago informazioa helarazteko eta zerbitzuekin lotutako Udaleko arduradunek eskatu adina txosten eta datu prestatzeko, Udalak eskatutako formatuetan, betiere datu horiek generoaren arabera bereiziz.
- EELZren kudeaketa osatzen duten jardueren arteko koordinazio prozesuak eta

se financia con fondos europeos procedentes del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia publicados en el Boletín Oficial de Gipuzkoa de 2 de diciembre de 2021.

Orden Foral 655/2021, de 23 de diciembre, por la que se resuelve conceder las subvenciones a inversiones y proyectos sociales que se financian con fondos europeos procedentes del PRTR (BOG de 29 de diciembre de 2021)

L. Implementar medidas para evaluar el nivel de cumplimiento de las obligaciones lingüísticas, y la garantía del derecho de las personas usuarias a recibir el servicio en euskera.

En las memorias anuales la empresa deberá de dar cuenta del nivel de cumplimiento del perfil lingüístico de las personas contratadas durante ese año y de la competencia lingüística del conjunto de la plantilla. De la misma manera deberá justificar las medidas adoptadas adoptadas para desarrollar la capacidad lingüística de la plantilla con relación al euskera.

Deberá acreditar que evaluá periódicamente el nivel de cumplimiento de la obligación establecida en a clausula 38.2.3 del pliego de condiciones administrativas con relación a que la primera lengua de atención será el euskera, con los medios que considere oportunos.

Del mismo modo deberá evaluar la satisfacción de las personas usuarias con relación a este derecho.

2.4. Relacionadas con la gestión de nivel 3, la más estratégica:

- Cumplir los requerimientos del modelo de calidad, de la gestión estratégica y de los procesos derivados, y reportar periódicamente los niveles de implantación e indicadores del modelo.
- Participación activa en los procesos de evaluación de impacto puestos en marcha por la administración pública, a través de la aplicación de metodologías de evaluación propuestas y participación en reuniones para el codiseño y la aplicación de las herramientas.
- Compromiso con la transparencia: La

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

betebeharren segimendua.

- Administraziorako edo hirugarrenentzako ondorioen erantzukizuna hartzea: hutsak, akatsak, metodo desegokiak, edo ondorio desegokiak kontratua exekutatzean. Enpresa esleipenduna erantzukizunetik salbuetsita egongo da baldin eta ikusitako akatsak administrazioaren agindu baten ondorio zuzen badira, edo hark ezarritako baldintzena.
- Enpresa esleipendunak zerbitzua erabiltzaileak hautatutako EAEko hizkuntza ofizialean eman beharko du, eta horretarako beharrezkoak diren langileak eduki beharko ditu.

empresa adjudicataria queda obligada a trasmitir la información y preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por las personas responsables municipales y en los formatos que el Ayuntamiento lo solicite, debiendo desagregar dichos datos en razón del género.

- Procesos de coordinación entre actividades que conforma la gestión del SAD, y seguimiento de obligaciones.
- Responsabilizarse de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. La empresa adjudicataria solo quedará exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en el **idioma oficial de la CAPV** que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado para tal fin.

3. ZERBITZUA KONTROLATZEKO INFORMAZIOA/AGIRIAK

Enpresa esleipendunak, eta Udalak horretarako erabakitako ereduarekin, informazio dokumentatu hau aurkeztu beharko die udal zerbitzuei, maiztasun honekin:

1. EGUNERO (24 ordura)

Enpresa esleipendunak **programaren udal arduradunari** egunero jakinarazi beharko dio, goizeko ordutegian:

- Kasuan kasuko arduradunarekin aldez aurretik baieztatutako zerbitzuetako altak.
- Alta kasuetan esleituriko etxeko laguntzaileen identifikazio datuak.
- Etxeko laguntzaileen izendapenean aldaketak,

3. INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN PARA EL CONTROL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales, en el formato acordado con el Ayuntamiento y con la siguiente periodicidad:

1. DIARIA (en 24 horas)

La empresa adjudicataria deberá comunicar **a la persona responsable del programa** diariamente en horario de mañana:

- Las altas de los servicios confirmadas previamente con el responsable de caso.
- Datos de identificación de los y las A/D asignadas a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de A/D en

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

aldi baterako lanerako ezintasunek, oporrek, behin betiko bajek, erabiltzaileen eta etxeko langileen arteko gatazkek eta abar eragindakoak.
- Ezusteko egoeraren baten ondorioz ezarritako zerbitzuan izandako ordutegi aldaketak.
- Zerbitzuak ematean gertatutako gorabeherak.
- Berriz ekiteak, heriotzagatiko iraungitzeak edo esleipenduna ohiz kanpo aktibatzen duten etenak.
- Zerbitzua ez betetzea.

servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto entre personas usuarias A/D, etc.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Las reanudaciones, extinciones por fallecimiento o suspensiones que activa excepcionalmente la adjudicataria.
- Los incumplimientos del servicio.

Enpresa esleipenduna arduraduna izango da: **programako udal arduradunari hurrengo informazioa bidaltzeko,** posta elektronikoz, egunero eta goizez.

- Erabiltzailearen egoeran edo haren inguru hurbilean izandako aldaketa garrantzitsu oro, haren ongizatean eragina badu.
- Etxeko langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortutako gatazken inguruko informazioa.
- Kasu jakinetan, haren ustez zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra ekar dezakeen informazio garrantzitsua.
- Zerbitzuak ematean gerta daitezkeen gorabeherak, Udalak ezarritako prozedura eta argibideekin.
- Laguntze bisitaren ondoren sortutako txostenak.
- Pertsonaren egoera biopsikosozialaren aldaketei buruzko abisuak.

La empresa adjudicataria será responsable de: enviar **a la persona responsable del programa** preferiblemente vía correo electrónico diariamente y en horario de mañana.

- Información referida a cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Información sobre conflictos que surjan entre los trabajadores y las trabajadoras domiciliarias y las personas usuarias del servicio.
- Información relevante que a su juicio puede determinar la necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.
- Las incidencias acontecidas en la prestación de los servicios de acuerdo con los procedimientos e instrucciones establecidos por el Ayuntamiento.
- Los informes generados tras visita de acompañamiento.
- Los avisos sobre variaciones en la situación biopsicosocial de la persona.

2. HILERO (hurrengo hileko 10erako)

Emandako zerbitzuen fakturazioa. Erabiltzaileko emandako zerbitzu orduak eta zerbitzu mota, Udalaren ekarpena eta erabiltzailearen ekarpena zehaztuta, Udalarekin adostutako formatu informatikoan.

- Jasotako kexak hilero erregistratu, tratatu eta ustiatzea.

2. MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente)

- Facturación de los servicios prestados. Horas de servicio prestadas por persona usuaria y tipo de servicio, aportación municipal y aportación de la persona usuaria de forma detallada, en el formato informático acordado con el Ayuntamiento.
- El registro, tratamiento y explotación mensual

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

- Pesentzia-kontroleko erregistroak

de las quejas recibidas.
- Los registros de control de presencia

3. URTERO

- Kontrataturiko negozioaren kostu xeheak.
- Gorabeherak exekuzioan.

3. ANUAL

- Costes detallados del negocio contratado.
- Incidencias en la ejecución.

Enpresak Udalaren eskura jarri beharko duen informazio horrez gain (garaiz eta eskatu gabe), enpresa esleipendunak honako dokumentu-erregistro hauek izan beharko ditu:

Además de la anterior información que la empresa deberá poner a disposición del Ayuntamiento puntualmente y sin que le sea requerida, la empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes registros documentales

Fitxategi bat (formatu irekian), banaka erregistratuta jasotzen dituena **zerbitzuaren erabiltzaileen** datu administratibo eta teknikoak:

Un fichero (en formato abierto), donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas **usuarias del servicio**:

- Identifikazioa.
- Espediente zenbakia:
- Eskaera data.
- Zerbitzua ematen hasi zen eguna.
- Zerbitzu mota.
- Zerbitzu hizkuntza
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- Zerbitzu bakoitza zein laguntzailek ematen duen.
- Zerbitzua ematean izandako aldaketak.
- Zerbitzua ematean gertatutako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.
- Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa.
- Zerbitzuaren amaiera eguna.

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Lengua de servicio
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Auxiliar que atiende a cada uno de los servicios
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación del/de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Aportación económica del la persona usuaria.
- Fecha finalización de la prestación.

Iradokizunen liburua.

Libro de sugerencias.

Erreklamazioen liburua.

Libro de reclamaciones.

Erabiltzaileei egindako kobratzeen eta egiteko daudenen erregistroa.

Registro de cobros efectuados y cobros pendientes de realizar a las personas usuarias.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Egokitutako informazio euskarriak, zerbitzuan parte hartzen dutenentzat erraz ulertzeko modukoak, erabiltzaileei informaziorako eskubidea ziurtatzeko.

Soportes informativos adaptados, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

Erabiltzaileari aurkeztutako fakturak, non argi eta garbi zehaztuko den honako informazio hau:

- Fakturaren aldia.
- Zerbitzuaren guztizko kostua.
- Erabiltzaileak finantzatu beharreko kostua.
- Fakturatutako ordu kopurua
- Fakturatutako orduen asteko banaketa, zerbitzu egunak adierazita.

Facturas presentadas a la persona usuaria, en las que vendrá claramente determinada la siguiente información:

- Periodo de la factura.
- Coste total del servicio.
- Coste a financiar por la persona usuaria.
- Número de horas facturadas
- Distribución semanal de las horas facturadas con identificación de los días de servicio.

Dokumentu euskarriak zerbitzuaren informazioa eskualdatzeko (gorabeherak, ordutegien eta jardueren kontrola eta bestelakoak, txostenak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

Soportes documentales para la transmisión de información del servicio (incidencias, control horario y de actividad, y otros), la elaboración de informes y la comunicación con la persona usuaria.

Jardunbide egokiaren eskuliburua; bertan, xeheki deskribatuko dira zuzeneko arreta ereduak, eta zerbitzua ondo emateko prozedurak eta jarduteko moduak.

Manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio.

Enpresa esleipendunak **gailu oso arin batzuk izan beharko ditu**, Udalak **eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko**; hark sistema espezifikoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzurako egoki ikusten dituen kontrolak egoki gauzatzeko. Udalak hala proposatuta kontrol sistema berriak ezarri behar badira, enpresa esleipendunak egokitzeko nahiko denbora eta gehienez sei hilabete izango ditu.

La empresa adjudicataria **deberán disponer de unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por** el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, la empresa adjudicataria contará con un periodo de adaptación suficiente y de máximo de seis meses.

Gailu eta sistema horiek, izan informatikoak edo beste mota batekoak formatu irekian eta Udalak ustiatzeko moduan erraztu beharko ditu enpresa esleipendunak,. Horien bitartez, enpresa esleipendunak informazio iraunkorra eta eguneratua emango lioke udalari, hark betebeharrak betetzen direla neurtzeko sistema eta uneoro kontrolatzeko, segurtatzeko eta/edo hobetzeko ezarritako neurketen emaitzak ezagut ditzan.

Estos dispositivos y sistemas , sean informáticos o de otra naturaleza, se deberán facilitar en formato abierto y deberán ser explotables por parte del Ayuntamiento. A través de los mismos, la empresa adjudicataria facilitará información permanente y actualizada al ayuntamiento de manera que éste conozca el sistema de medición del cumplimiento de las obligaciones y, los resultados de las mediciones implantadas para control, aseguramiento y/o mejora en todo momento.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

4. ANTOLAMENDUA ETA FUNTZIONAMENDUA

- Enpresa esleipendunak bere zuzendaritza eta kudeaketa propioa eskaini beharko dizkio kontratuari, eta haren ardura izango dira zerbitzuaren antolaketa, egiten dituen lanen kalitate teknikoa eta emandako prestazioak eta zerbitzuak; gainera, bere gain hartuko du enpresa arriskua.

- Zerbitzuan ari diren langileen zuzendaritza eta funtzionamendua enpresa esleipendunaren eskumen esklusiboa dira.

- Administrazioaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal-arduradunaren eta enpresa esleipendunak horretarako izendatutako koordinatzailearen bitartez egingo dira; udal-arduraduna den pertsona ez dagoen premizko kasuetan izan ezik.

- Zerbitzu hau emateak ezingo du eragin, inola ere, enpresa esleipendunaren giza baliabide guztiak zerbitzua betetzeari bideratzea.

- **Enpresa esleipendunak ezingo du langileen legez kontrako lagapena ekar dezaketen jarduerarik egin.**

4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

- La empresa adjudicataria deberá aportar su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados y asume el riesgo empresarial.

- El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva de la empresa adjudicataria.

- Las relaciones entre la Administración y la empresa adjudicataria se llevarán a cabo a través de la persona responsable municipal del contrato y la persona coordinadora nombrada por la empresa adjudicataria a tal efecto; salvo en casos de urgencia en los que la persona responsable municipal no esté disponible.

- La prestación del presente servicio no podrá suponer, en ningún caso, la afectación de la totalidad de los recursos humanos de la empresa adjudicataria al cumplimiento del mismo.

- **La empresa adjudicataria no podrá realizar actos que supongan la cesión ilegal de trabajadores.**

5.- ZERBITZU PUBLIKOA

Kontratuaren xede den zerbitzu-emakida, zerbitzu publikoa denez, Donostiako Udalak hartuko du bere gain. Araubide juridiko, ekonomiko eta administratiboa Baldintza Teknikoen Agiri honetan, Baldintza Administratiboen Zehatzen Agirian eta lizitazioa arautzen duten gainerako agirietan ezarritakoa izango da.

Enpresa esleipendunak zerbitzua hitzartutako jarraitutasunarekin emateko betebeharra izango du, eta partikularrei zerbitzua ezarritako baldintzetan

5.-SERVICIO PÚBLICO

El servicio objeto del contrato, al ser un servicio público, queda asumida por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como propia de la misma. El régimen jurídico, económico y administrativo será el establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en los demás documentos que rigen la licitación.

La empresa adjudicataria estará sujeta a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

erabiltzeko eskubidea bermatuko die, eta, hala badagokio, finkatutako kontraprestazio ekonomikoa ordainduko du; zerbitzuaren ordena ona zainduko du; hirugarrenei zerbitzuaren garapenak eskatzen dituen eragiketen ondorioz eragiten zaizkien kalteak ordainduko dizkie, betiere, ekipamenduaren egoera egokiari eta kontserbazioagatik egotz dakizkiokeen kausak izan ezik.

particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono en su caso de la contraprestación económica fijada; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración; y de entregar el equipamiento estado de conservación y funcionamiento adecuados.

Artikulu honetan araututako zerbitzuei lotutako ondasunak ezin izango dira enbargatu.

Los bienes afectos a los servicios regulados en el presente artículo no podrán ser objeto de embargo.

Enpresa esleipendunak kontratua ez betetzearen ondorioz zerbitzuan nahasmendu larria eta konponezina sortzen bada eta Udalak kontratua suntsiaraztea erabakitzen ez badu, hura desagertu arte hura bahitzea edo esku hartzea erabaki ahal izango du. Nolanahi ere, enpresa esleipendunak benetan eragin dizkion kalte-galerak ordaindu beharko dizkio Udalari.

Si del incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria se derivase perturbación grave y no reparable por otros medios en el servicio y el Ayuntamiento no decidiese la resolución del contrato, podrá acordar el secuestro o intervención del mismo hasta que aquella desaparezca. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá abonar al Ayuntamiento los daños y perjuicios que efectivamente le haya ocasionado.

Udalak beharrezko polizia-ahalmenak gordeko ditu, kasuan kasuko herritarren aldeko zuzeneko prestazioak dakartzaten zerbitzuen martxa ona bermatzeko.

El Ayuntamiento conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía de que se trate.

6. LOKALA ETA MATERIALA:

6. LOCAL Y MATERIAL:

Zerbitzu hau gauzatzeko beharrezkoa den lokala (argia, ura, wifia eta gainerako gastuak barne), ordenagailuak, mugikorrak, maskarak eta gainerako material gastu guztiak enpresa esleipenaren kontura izango dira; erabiltzaileen garbiketarako gastuak izan ezik (hau erabiltzaileen kontura).

El local necesario para la prestación del servicio (incluye la luz, agua, wifi y demás gastos), ordenadores, móviles, mascarillas y todos los demás gastos serán por cuenta de la empresa adjudicataria; salvo los gastos de limpieza de las personas usuarias, que correrán a su cargo.

7. EZ BETETZEAK ETA ZIGORRAK.

7. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES.

Udalak enpresa esleipenduneko langileak nahiz haien lana ikuskatu ahal izango ditu agiri honetan ezarritako guztian, bai eta egindako zerbitzua egiaztatu ere,

El Ayuntamiento podrá inspeccionar tanto al personal de la empresa adjudicataria como su trabajo en todo lo establecido en el presente Pliego, así como

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobema Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

egokitzat jotakoan.

Baldintza teknikoen eta administrazio klausula partikularren agirietan ezarritako aurreikuspenak ez betetzekotan, idatziz jakinaraziko zaio enpresa esleipendunari, antzemandako arazoa jasota. Enpresa esleipenduna behartuta dago zerbitzuan sortutako irregulartasunak eta aldaketak konpontzera. Zerbitzua ez betetzeagatiko zigorrak jartzea kontratistari entzuteko espedientea izapidetu ondoren egingo da.

7.1. Ez betetzeak:

Enpresa kontratistak zerbitzuak gauzatzean egindako arau hausteak arintzat, larritzat eta oso larritzat joko dira.

A. Ez betetze arinak:

Udalari ez jakinaraztea, berehala, hurrengo atalean tipifikatutako arau hausteak, zerbitzua ematean langileek egindakoak badira.

Langileek arau hauste hauek egitean, **neurri zuzentzaile eta zigorrik ez jartzea, nahiko azkar eta modu efizientean:**

-
- Atzeratzea eta puntualtasunik ez izatea.
- Betebeharrak betetzean utzikeriaz jardutea.
- Desegokitasun txikiak egitea erabiltzaileekin.
- Zerbitzua ez ematea dagokion segurtasun eta higiene bermeekin.
- Udaleko TTSren proposamen teknikoarekin bat ez datozen zerbitzuaren baldintzak adostea erabiltzaileekin.
- Programatu ez diren lanak egitea edo/eta programatutakoak ez egitea.
- Ez erabiltzea (hala agindu bada), edo gaizki erabiltzea laguntza teknikoak erabiltzaileen etxebizitzetan.
- Onuradun ez diren hirugarren pertsonei

comprobar el servicio realizado cuando lo considere oportuno.

En caso de incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares, se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria haciendo constar la anomalía detectada. La empresa adjudicataria vendrá obligada a la corrección de las irregularidades o alteraciones que se produjesen en el servicio. La imposición de penalizaciones por incumplimiento del servicio se realizará previa tramitación del expediente con audiencia del contratista.

7.1. Incumplimientos:

Las infracciones que cometa la empresa contratista en la ejecución de los distintos servicios, se clasificarán como leves, graves y muy graves:

A. Incumplimientos leves:

La no comunicación al Ayuntamiento, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

La no imposición de medidas correctivas y penalizaciones a los trabajadores y trabajadoras con la celeridad suficiente y con la eficacia necesarias, cuando se den las siguientes infracciones por parte de **los trabajadores y trabajadoras**

- El retraso y la falta de puntualidad
- Descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con las personas usuarias.
- No prestar el servicio con las debidas garantías de seguridad e higiene.
- Llegar a acuerdos con las personas usuarias sobre los términos de prestación del servicio que contravengan la propuesta técnica del TTS municipal.
- Ejecución de tareas no programadas y/o no ejecución de las programadas.
- No utilización (cuando así se haya pautado) o

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

laguntza ematea.

- Erabiltzaile bati gehiegitan eta justifikatu gabe ordezkatzea zerbitzua ematen duen langilea.
- Koordinazioan eta zerbitzuak kudeatzean hutsak egitea, ondorio arinak ekar ditzaketenak (zerbitzuarekin ezarritako protokoloak ez betetzea, ez jartzea beharrezko bitartekoak langileei zerbitzua emateko).
- Oro har, kontratuaren edozein betebehar ez betetzea.

B. Ez betetze larriak:

Udalari ez jakinaraztea, berehala, hurrengo atalean tipifikatutako arau hausteak, zerbitzua ematean langileek egindakoak badira.

Langileek arau hauste hauek egitean, **neurri zuzentzaile eta zigorrik ez jartzea**, nahiko azkar eta modu efizientean:

- Zerbitzua uztea eta puntualtasunik eza errepikatzea.
- Errendimendurik eza eta zerbitzua desegoki eta akatsekin ematea.
- Praxi txarrak (erabiltzailearen osotasuna zaintzeko arriskutsuak izan daitezkeen jarduketak) eta utzikeria jarraituak egitea.
- Zerbitzua ematera familiakoekin edo/eta lagunekin joatea.
- Ez jakinaraztea zerbitzuan izandako gertakariak edo erabiltzailearen egoera bio-psiko-sozialean izandako aldaketak.
- Erabiltzaileari tratu iraingarria ematea, arau hauste oso larritzat jotzeko moduko ezaugarriak ez baditu.
- Behar bezain isilik ez egotea emandako zerbitzuaren ondorioz dakizkien kontuetan, erabiltzaileari kalte egiten badiote edo bere probetxurako erabiltzen baditu.
- Gizarte Ekintzako Zuzendaritzarekin komunikatzeko telefono zerbitzua uztea.

mala utilización de las ayudas técnicas en los domicilios de las personas usuarias.

- Atención a terceros que no son beneficiarios.
- Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio a una misma persona usuaria.
- Las deficiencias en la coordinación y gestión de servicios que puedan derivar en consecuencias leves (no cumplimiento de protocolos establecidos con el Servicio, no proporcionar medios necesarios a los empleados para la correcta prestación).
- En general el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato.

B. Incumplimientos graves:

La no comunicación al Ayuntamiento, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

La no imposición de medidas correctivas y penalizaciones los trabajadores y trabajadoras con la celeridad suficiente y con la eficacia necesarias, cuando se den las siguientes infracciones por parte de **los trabajadores y trabajadoras**

- El abandono del Servicio y la impuntualidad reiterada.
- La falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del Servicio.
- Las malas praxis (actuaciones que pueden suponer un riesgo para preservar la integridad de la persona usuaria) y/o los descuidos continuados.
- Acudir a prestar el servicio con familiares y/o amigos.
- No comunicar incidencias acontecidas en el servicio o cambios en la situación bio-psico-social de la persona usuaria.
- El trato vejatorio a la persona usuaria, salvo que revistiese características propias de las infracciones muy graves.
- El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique a la persona usuaria o se utilice en provecho propio.
- El abandono del servicio telefónico de

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

- Justifikatu gabe ez bertaratzea, teknikarien taldearen arabera, aldian behingo bileretara edo ikuskaritza bisitetara.
- Plantilla edo zerbitzua emateko beharrezko bitartekoak beteta ez edukitzea.
- Zerbitzua koordinatu eta kudeatzean akatsak egitea, ondorio larriak ekar ditzaketenak.
- Zerbitzuetan gezurrak esatea edo faltsifikazioak egitea.
- Udalaren eskumenak bere gain hartzea edo erabiltzea.
- Zerbitzurako baloratutako orduak erabiltzea etxeko langile laguntzaileak erabiltzaileen artean mugitzeko.
- Udalaren eta enpresa esleipendunaren artean ezarritako komunikazio sistema informatikoko datuak ez eguneratzea edo atzeratzea.
- Urtebetean hiru falta arin pilatzea edo errepikatzea.

C. Ez betetze oso larriak:

Udalari ez jakinaraztea, berehala, hurrengo atalean tipifikatutako arau hausteak, zerbitzua ematean langileek egindakoak badira.

Langileek arau hauste hauek egitean, **neurri zuzentzaile eta zigorrik ez jartzea**, nahiko azkar eta modu efizientean:

- Udaleko teknikarien taldeak idatziz agindutako zerbitzu edo zereginak betetzeari uko egitea, justifikatu gabe, betiere emakidadunari zuzenean egozteko moduko jarrera bat bada.
- Erabiltzaileari hitzezko irainak edo fisikoak egitea, eta tratu iraingarria ematea.
- Erabiltzaileari lapurtzea edo ebastea, bere jabetzako zerbait kentzeko.
- Delitua eragiten duen jokabide oro.
- Udalak ezarritakoak baino kopuru handiagoak kobratzea erabiltzaileei.
- Zerbitzua ez ematea, justifikatu gabe.
- Udalak enpresaren eskura xede horretarako jarri

comunicación con la Dirección de Acción Social.
- La inasistencia injustificada, a criterio del equipo de personas técnicas, a las reuniones periódicas o a las visitas de inspección.
- No tener completa la plantilla o los medios necesarios para la prestación del servicio.
- Las deficiencias en la coordinación y gestión de servicios que puedan derivar en consecuencias graves.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- La autoatribución o el ejercicio de competencias municipales.
- La utilización de horas valoradas de servicio para la realización de traslados del personal auxiliar domiciliario entre diversas personas usuarias.
- Retraso o falta de actualización de los datos en el sistema de comunicación informático establecido entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.
- La acumulación o reiteración de tres faltas leves cometidas en el transcurso de un año.

C. Incumplimientos muy graves:

La no comunicación al Ayuntamiento, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

La no imposición de medidas correctivas y penalizaciones los trabajadores y trabajadoras con la celeridad suficiente y con la eficacia necesarias, cuando se den las siguientes infracciones por parte de **los trabajadores y trabajadoras**:

- La negativa injustificada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por el equipo de personas técnicas municipal, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al/a la concesionario/a.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave a la persona usuaria.
- Robo o hurto a la persona usuaria para sustraerle algo de su propiedad.
- Cualquier conducta constitutiva de delito.
- El cobro a las personas usuarias de cantidades superiores a las establecidas por el

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

duen komunikazio informatikorako sistema bertan behera uztea edo erantzunik ez ematea.

- Urtebetean hiru falta larri pilatzea edo errepikatzea.

7.2. Zehapenak:

Aurreko atalean tipifikatutako arau hausteak egitea zigortu egingo da, aldez aurretik dagokion espedientea tramitatu ondoren, honela:

- Ez betetze arinak: ohartarazpena eta 600 euro arteko zigorra.
- Ez betetze larriak: 1.500 eurora arteko isuna.
- Ez betetze oso larriak: 1.500 eta 3.000 euro arteko isuna. Ez betetze oso larriak egitea kontratua baliogabetzearekin zigortu ahal izango da, baita bermea galtzearekin eta kalte-galerengatiko kalte-ordainarekin ere.

Ayuntamiento.

- La no prestación del servicio sin justificar.
- Abandono o falta de respuesta del sistema de comunicación informático que el Ayuntamiento ha puesto a disposición de la empresa a tal fin.
- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

7.2. Penalizaciones.

La comisión de las infracciones tipificadas en el apartado anterior serán sancionadas, previa tramitación del oportuno expediente, de la siguiente manera:

- Incumplimientos leves: apercibimiento y penalización de hasta 600 euros.
- Incumplimientos graves: multa hasta 1.500 euros.
- Incumplimiento muy graves: multa entre 1.500 y 3.000 euros. La comisión de los incumplimientos muy graves, podrá ser penalizada con la resolución del contrato, pérdida de la fianza e indemnización por daños y perjuicios.

8. APARTEKO EGOERAK:

Osasuna eta/edo segurtasuna jokoan egon daitezkeen eta zerbitzua modu arruntean ematea eragozten duten salbuespenezko inguruabarrak gertatzen direnean, Donostiako Udalak beharrezko neurriak hartuko ditu indarrean dagoen legeriaren arabera.

8. SITUACIONES EXCEPCIONALES

Cuando concurran circunstancias excepcionales en las que puedan estar en juego la salud y/o la seguridad y que imposibiliten prestar el servicio de manera ordinaria, el Ayuntamiento de San Sebastián adoptará las medidas necesarias de acuerdo con la legislación vigente.

Donostia-San Sebastián, a 29 de agosto de 2022
Almudena Esteberena
Jefa del Servicio de Personas Mayores y Discapacidad

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica
Tokiko Gobernu Batzarrak onartua. Aprobado por la Junta de Gobierno Local.
2022 URR. OCT. 11
Batzordeko idazkaria,
El/La secretario/a de la Junta,

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Gizarte Ekintza
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2022/067 esp.

DONOSTIAKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN JARRAIBIDEAK	**INSTRUCCIONES DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA DOMICILIARIA DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN (SAD)**
1. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA:	**1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO:**
Etxez etxeko laguntza zerbitzua laguntza eta prebentzio izaerako zerbitzu bat da, eta pertsonari bizilekuan jarraitzen laguntzea, bizilekuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera emango dion arreta pertsonalerako eta/edo etxeko arretarako laguntza bat eskaintzea eta, era horretan, isolamendu eta/edo bazterketa egoerak saihestea du xede.	El Servicio de Ayuda Domiciliaria es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o doméstica que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
2. ARAUDI APLIKAGARRIA:	**2. NORMATIVA APLICABLE:**
Zerbitzua honako honetan ezarritakoaren arabera arautuko da: • Baldintza Teknikoen Agiria (BTA) eta Administrazio Klausula Partikularren Agiria (AKPA). • 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonei laguntzeari buruzkoa. • 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. • 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. • 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzekoa. • 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, Autonomia eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztatze-irizpide komunak argitaratzeari buruzkoa. • 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa.	La prestación del servicio se regirá según lo establecido en: • Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). • Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. • Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. • Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. • Decreto 64/2004 sobre Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV y el Régimen de Sugerencias y Quejas. • Resolución de 2 de Diciembre de 2008, sobre Criterios Comunes de Acreditación para Garantizar la Calidad de los Centros y Servicios del SAD. • Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres. • Reglamento Municipal Regulador del Servicio

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

• Etxez etxeko laguntza Zerbitzua arautzen duen udal erregelamendua. • Zerbitzuaren prestazio kontratua.	Municipal de Ayuda Domiciliaria. • El contrato de prestación del servicio.
3. ZERBITZUAREN HELBURUAK:	**3. OBJETIVOS DEL SERVICIO:**
Zerbitzua honako helburuak lortzera bideratzen da: a) Autonomia pertsonalari eustea edo autonomia hori hobetzea, autonomiaren narriadura prebenitzea eta autonomiaren galera eta/edo falta konpentsatzea, laguntza partziala edo erabateko laguntza emanez eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak –zaintza pertsonalerako eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak gauzatzeko beharrezko direnak– egiteko. b) Ahal dela, pertsonari bere bizilekuan bizi kalitate egoki batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu zerbitzu edo egoitza zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea. c) Beste zerbitzu batzuen beharra izan dezaketen egoerak antzematea. d) Erabiltzaileen segurtasun sentimendua sendotzea. e) Erabiltzailearen gizarte eta familia arloko babes sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten. f) Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzailea aldizka ordezkatzea (hura aldi batean falta denean, atseden hartzeko modalitatean). g) Zerbitzuaren erabiltzaileak euren inguruanean integratzen laguntzea, isolamendu eta bazterketa egoerak saihestuta. h) Adingabeen zaintza osatzea, guraso edo tutoreek behar bezala zaintzerik ez badute. i) Askotariko faktore psikiko, fisiko eta sozialek eragindako krisi egoeran dauden familien elkarbizitza giroa hobetzea, eta egoera	El servicio se orienta a la consecución de los siguientes objetivos: a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida y/o falta de autonomía, prestando ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria. b) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida adecuada, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial. c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios. d) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias. e) 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. f) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro). g) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión. h) Complementar el cuidado de menores cuando sus padres 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-fisico-sociales y prevenir los

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

horretatik sor daitezkeen arriskuak prebenitzea.	riesgos derivados de los mismos.
j) Ordaintzen ez diren zainketa lanetan emakumeen eta gizonen artean dagoen desberdintasuna txikiagotzea, zainketa lanaren balioespen sozialean eta emakumeen eta gizonen arteko berdinatasunean lagunduz.	j) Reducir la brecha existente entre mujeres y hombres en la prestación de cuidados no remunerados, contribuyendo a la valoración social del trabajo de cuidados y a la igualdad de mujeres y hombres.
4. HARTZAILEAK:	**4. POBLACIÓN DESTINATARIA:**
4.1. Hartzaileen profila:	**4.1. Perfil de las personas destinatarias:**
➢ Oro har, hona hemen zerbitzuaren erabiltzaileen profila: autonomia galtzearen ondorioz, edo zaurgarritasun egoeran izateagatik, beren etxean bizitzen jarraitu ahal izateko, oinarrizko etxeko lanak egiteko laguntza behar dutenak, bai aldi baterako laguntza bai laguntza iraunkorra. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan, etxez etxeko laguntza zerbitzua mendetasun egoeran edo mendetasun arriskuan dauden pertsonentzat da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezarritakoari jarraituz.	➢ Con carácter general, el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual. En el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.
➢ Gainera, pertsona edo familia talde hauek ere etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak izan daitezke:	➢ Además de éstas, podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:
• Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten pertsonak, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan edota jarduera instrumentaletan laguntza behar dutenak.	• Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
• Beren familiek zaindu ezin dituzten eta behar duten arreta eman ezin dieten adingabeak.	• Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
• Eguneroko bizitzako edozein jardueratan ikuskapena edo laguntza osoa edo partziala behar duten familia talde edo pertsona hauek: zama gehiegi dutenak; harreman gatazkatsuak dituztenak; gizarte egoera	• 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

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

ezegonkorrak dituztenak; eta/edo gaixotasun fisikoen eta/edo psikikoen ondorioz arazoak dituztenak. • Aldi baterako gaixorik dauden edo gaixotasun terminal bat duten pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretan beste pertsona baten laguntza behar dutenak. • Kasuko arduradunaren iritziz zerbitzua jaso dezaketen pertsona edota egoera guztiak, betiere, Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak baimena ematen badu. Aurretik adierazitakoa kontutan hartuta, eta zerbitzuaren hartzaileei dagokienean, zalantzarik egonez gero, programako udal arduraduna izango da pertsona edo bizikidetza unitate bat etxez etxeko laguntza zerbitzua jasotzeko baldintzak betetzen dituen erabakiko duen pertsona.	supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria. • Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria. • Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por la Dirección de Acción Social, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y en relación con las personas destinatarias del servicio, en caso de duda, será la persona responsable municipal del programa la que determine si una persona o unidad convivencial reúne los requisitos para acceder al servicio de ayuda a domicilio.
4.2.- Eskaeraren osaera: Jakinarazten da zerbitzua emateko behar den bitartekoen hornidura kalkulatzeko behar den informazioa urtero argitaratzen dela udalaren webgunean, Gizarte Ekintza Zuzendaritzaren memorian, Acción Social - Memoria (donostia.eus) eskuragarri. Pleguak 415.000 etxeko arreta orduren eskaeran oinarritu dira	**4.2. Composición de la demanda:** Se informa de que la información necesaria al objeto de calcular la dotación de medios necesaria para la prestación del servicio se publica anualmente en la web municipal en la memoria de la Dirección de Acción Social disponible en Acción Social - Memoria (donostia.eus). Los pliegos se basan en una demanda estimada de 415.000 horas/año.
5. **ZERTBITZUA EMATEKO TOKIA ETA ESPARRUA:**	**5. LUGAR Y ÁMBITO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**
Etxez etxeko laguntzarako zerbitzua: Donostiako udalerrian garatuko da, gizarte-zerbitzuen arloko udal-eskumenen esparruan. Hemen emango da: • Etxe partikularrak edo familia zaintzaileak, • Pertsonak bizi diren ostatu-zerbitzuak, • Eta/edo hurbileko ingurune komunitarioetan,	El Servicio de Ayuda Domiciliaria: Se desarrollará en el término municipal de Donostia-San Sebastián dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de servicios sociales. Se prestará en: • Los domicilios particulares o de las familias cuidadoras, • Los servicios de alojamiento en los que residan las personas,

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Donostiako udal-mugartearen mugen barruko titularren eta/edo onuradunen kasuan. • Kontuan hartuta erabiltzailea familiako txandakatze-egoeran egon daitekeela, zerbitzua etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, betiere Donostiako udal-mugartean badaude.	• y/o en los entornos comunitarios próximos, de las personas titulares y/o beneficiarias dentro de los límites del término municipal de Donostia-San Sebastián. • Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se encuentren dentro del término municipal de Donostia-San Sebastián.
6. **KALITATE EREDUA:**	**6. MODELO DE CALIDAD:**
Etxez etxeko laguntza zerbitzuan egiten diren prestazio motaren eta artatzen duen kolektiboa kontuan izanda arretaz zehaztu behar da haren kalitate ereduari dagokionez. Zerbitzuak hautemateko helburu zailak lortu nahi dituenez, egiteko zail bihurtzen da batzuetan. Kontzeptu bizia denez, oinarrizko irizpideak zehaztuko ditugu eta ulertzen dugu EELZ horien arabera eskaintzen ari dela kalitatezko baldintzetan. Hain zuzen, honako hauek dira: **1. Helburu estrategikoak lortzen ditu:** a) Autonomia pertsonalari eusten edo hobetzen du, konpetentzia eredua aplikatuz (pertsonak bere eguneroko ingurunean egiten duen kontrolean hura ordezkatzea saihesten eta autonomoki moldatzea eta aukeratzeko gaitasuna sustatzen duten jarduerak egitea bultzatzen duena). b) Narriadura prebenitzen eta autonomiaren galera konpentsatzen du. c) Bizitokian ahal bezain denbora gehien egoteko aukera ematen du bizi kalitate egokiarekin. d) Beste zerbitzu batzuen esku hartzea behar dezaketen premia egoerak antzematen ditu eta horiekin koordinatzea bermatzeko beharrezko mekanismoak aktibatzen ditu. e) Erabiltzaileen segurtasun sentimendua sendotzen du.	La atención domiciliaria es un servicio que por el tipo de prestaciones que desarrolla y el colectivo al que atiende, necesita de una cuidadosa definición en cuanto a su modelo de calidad. Ésta, al perseguir objetivos difíciles de tangibilizar, se convierte a veces en una tarea compleja. Siendo un concepto vivo, definiremos los criterios básicos bajo los cuales entendemos que se está prestando el SAD en condiciones de calidad, que básicamente será aquel que: **1. Consigue los objetivos estratégicos:** a) Mantiene o mejora la autonomía personal, aplicando el modelo de competencia (aquel que trata de evitar sustituir a la persona en el control que ésta ejerce en su entorno cotidiano y en la realización de las actividades que promueva el desenvolvimiento autónomo y la capacidad de elección). b) Previene el deterioro y compensa la pérdida de autonomía. c) Posibilita la permanencia en el domicilio la mayor parte del tiempo con una calidad de vida adecuada. d) Detecta situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios y activa los mecanismos necesarios para garantizar que se da la coordinación con los mismos. e) Fortalece el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

f) Senideak beren zaintza lanean babesten edo partzialki liberatzen laguntzen du. g) Zerbitzuaren erabiltzaileak euren komunitate ingurunean integratzen laguntzen du. h) Isolamendua eta bazterketa saihesten ditu. i) Adingabeei zaintza osagarriak eskaintzen dizkie. j) Krisi egoera dauden familietan bizikidetza giroa hobetzen du.	f) Contribuye al apoyo y liberación parcial de los familiares en su tarea de cuidado. g) Favorece la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario. h) Evita el aislamiento y la exclusión. i) Presta cuidados complementarios a los menores. j) Mejora el clima convivencial en familias en situación de crisis.
2. Uko egin ezinezko zenbait printzipio eta balio errespetatzen ditu: a) Tratu etikoa. b) Pertsona ardatz duen arreta. c) Gardentasun eredua betetzea, erabiltzailearekiko nahiz administrazio publikoarekiko. d) Jardun arduratsua eta profesionala, behar bezala prestatutako, motibatutako eta zerbitzuarekin konprometitutako langile talde baten bitartez. e) Erabiltzailea prozesu osoan lagunduta sentiarazten du, bereziki kasuen hasieran eta langileen ordezkapenetan.	**2. Respeta una serie de principios y valores irrenunciable:** a) Trato ético. b) Atención centrada en la persona. c) Cumple con el modelo de transparencia, tanto hacia la persona usuaria como hacia la administración pública. d) Desempeño responsable y profesional, a través de una plantilla convenientemente formada, motivada y comprometida con el servicio. e) Hace que la persona usuaria se sienta acompañada a lo largo de todo el proceso, particularmente en los inicios de casos y sustituciones de persona trabajadora.
3. Zerbitzua eskaintzeko zenbait baldintzatara egokitzen da: a) Ordutegiak eta egutegiak; ulertzen da funtsezkoak direla puntualtasuna eta laguntza, eta erabiltzaile bakarrerako langileen errotazio ahalik eta gutxien egitea. b) Zerbitzuaren aktibatze denborak. c) Zerbitzu osagarriak behar bezala kudeatzea –fakturazioa, giltzen kudeaketa, kexen eta erreklamazioen arreta...–. d) Koordinazioa hiru mailatan (estrategikoa, antolakuntza orokorra eta operatiboa) eta administrazio publikoarekin. e) Emaitza inpaktuaren arabera neurtzen du, eta datuetan oinarritutako prozesuen araberako kudeaketa egiten du. f) Berrikuntzako eta etengabeko hobekuntzako prozesuak ditu, eta teknologia baliatzen du.	**3. Se ajusta a una serie de condiciones de prestación del servicio:** a) Horarios y calendarios, Entiende que la puntualidad y asistencia, y la minimización de las rotaciones de profesional para una misma persona usuaria, son clave. b) Tiempos de activación del servicio. c) Gestiona adecuadamente servicios auxiliares -facturación, gestión de llaves, atención de quejas y reclamaciones...-. d) Coordinación al menos a tres niveles (estratégica, organización general y operativa) y con la administración pública. e) Mide el resultado en términos de impacto y hace una gestión por procesos basada en datos. f) Tiene procesos de innovación y mejora continua y se apoya en la tecnología.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

7. KUDEAKETA EREDUA:	7. MODELO DE GESTIÓN:
7.1 Ereduaren orientazioa: EELZren kudeaketa eredua eta administrazio publikoarekin koordinatzekoa **emaitzetara bideratutako eredua izango da, printzipio eta balio batzuekin konprometitua eta etengabe hobetzen ari dena**, arestian aurkeztutako arreta ereduarekin lerrokatuta. Hartara, gakoa izango da datuetan oinarritutako kudeaketa, kudeaketako aginte panel bat ezartzeko aukera emango duena adierazle, balio objektibo eta ekintza planekin hiru mailatan. Ildo horretan, enpresa esleipendunak honako hau egin beharko du: 1. Garatuko duen kudeaketa eredu zehatza aurkeztu. 2. Bere aginte panela eta beste kudeaketa tresna batzuk. 3. Atxikitako koordinazio prozesuak (barnekoak nahiz administrazio publikoarekin, nahiz erabiltzailearentzako egokitzat identifikatutako beste gizarte baliabide batzuekin) eta, ezartzen badu, kudeaketa espezifikoko tresna informatikoen integrazioa.	**7.1. Orientación del Modelo:** El modelo de gestión del SAD y de coordinación con la administración pública será un **modelo orientado a resultados, comprometido con unos principios y valores y en constante innovación**, alineado con el modelo de atención anteriormente presentado. Así, será clave la gestión basada en datos que permita la implantación de un cuadro de mando de gestión con indicadores, valores objetivos y planes de acción a tres niveles. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá: 1. Presentar el modelo concreto de gestión que vaya a desarrollar. 2. Su cuadro de mando y otras herramientas de gestión. 3. Sus procesos de coordinación asociados (tanto internos como con la administración pública) como con otros recursos sociales identificados como idóneos para la persona usuaria), y, en caso de implantarlo, su integración en herramientas informáticas de gestión específicas.
7.2. EELZren kudeaketako prozesu gakoak: EELZren kudeaketak hainbat jarduera mota hartzen ditu: • Pertsonen etxebizitzan bertan eskainitako jarduera, azen xedea dena. Jarduera horrek zenbait prestazio tekniko metatzen ditu, Gizarte Zerbitzuen Zorro Dekretuan bertan zehaztuta daudenak (etxeko arreta, zaintza pertsonalak eta lagun egite soziala). • Prestazio tekniko hauen jarduera osagarriak, egiturarekin lotutako prozesu gakoak osatzen dituztenak, azken xede hori	**7.2. Procesos clave dentro de la gestión del SAD:** La gestión del SAD aglutina diversos tipos de actividades: • La actividad prestada en el propio domicilio de las personas, que es el objeto último. Esta actividad aglutina una serie de prestaciones técnicas que vienen definidas en el propio Decreto de la Cartera de Servicios Sociales como prestaciones del SAD (atención doméstica, cuidados personales y acompañamiento social) • Las actividades complementarias a estas prestaciones técnicas, que constituyen los procesos claves asociados a estructura,

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

baldintza egokietan eskaintzeko beharrezko prozesuak dira. Egiturazko prozesuak, hala nola enpresaren barneko koordinazioa maila desberdinetan, administrazio publikoarekiko koordinazioa, jarduera berritzeko eta hobetzeko prozesuak... prozesu gakoak dira EELZk arrakasta izateko, eta horiek egin ezean, ahaleginen emaitza arrisku larrian jartzen da. Horregatik, pisu jakin bat ematen zaie prozesu gako horiei, zerbitzu gisa aitortzen dira erabiltzailearentzako ikusezinak izateaz harago, eta ahalegina egiten da horiek deskribatzeko eta kudeaketaren barruko eduki espezifiko gisa aurkezteko. Horiek espezifikoki jarraitzea eskatzen da, tresnak, argumentuak eta metodoak izan ditzaten abian jartzen ari direla, baliabide egokiak dituztela, emaitza esperotakoa dela eta, oro har, EELZ hobetzen laguntzen dutela baloratzeko.	que son aquellos procesos necesarios para que ese objeto último se preste en las condiciones adecuadas. Procesos estructurales como la coordinación interna de la empresa a diferentes niveles, la coordinación con la administración pública, los procesos de innovación y mejora de la actividad... son procesos clave para el éxito del SAD que, de no darse, ponen en grave peligro el resultado de los esfuerzos. Es por esto que se le otorga un peso específico a estos procesos clave, se reconocen como servicio más allá de que sean invisibles para la persona usuaria, y se hace un esfuerzo por describirlos y presentarlos como contenido específico dentro de la gestión. Se exige un seguimiento específico de ellos de manera que se cuente con herramientas, argumentos y métodos para valorar que se están implementando, que cuentan con los recursos adecuados, que su resultado es el esperado y que, en general, ayudan a la mejora del SAD.
Hona hemen jarduera, prozesu gako horiek: 1. Lehen mailako kudeaketa: kudeaketa operatiboa, kasuaren kudeaketaren zerbitzura. 2. Bigarren mailako kudeaketa: zerbitzuaren antolakuntza orokorraren kudeaketa. 3. Hirugarren mailako kudeaketa: antolakuntzaren kudeaketa estrategikoa. 4. Digitalizazioa eta teknologia sartzeko prozesu espezifikoak. 5. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren prestazio teknikoak.	Estas actividades, procesos clave son: 1. Gestión de primer nivel: La gestión operativa al servicio de la gestión de caso. 2. Gestión de segundo nivel: La gestión de la organización general del servicio. 3. Gestión de tercer nivel: La gestión de la estrategia de la organización. 4. Procesos específicos de digitalización e incorporación de tecnología. 5. Prestaciones técnicas del servicio de ayuda a domicilio.
Zerbitzuaren koordinazioa enpresa esleipendunaren koordinatzailearen eta udalaren programaren arduradunaren artean egingo da.	La coordinación del servicio se realizará entre la persona coordinadora de la empresa adjudicataria y la responsable del programa del ayuntamiento.
7.2.1. Lehen mailako kudeaketa: <u>kudeaketa operatiboa, kasuaren kudeaketaren zerbitzura.</u>	**7.2.1. Gestión de primer nivel: <u>La gestión operativa al servicio de la gestión de caso.</u>**
• **Hau hartzen du barne:**	• **Incluye:**

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Erabiltzailearen izen-abizenekin lotutako eta "eguneroko" kontuei buruzko ia-ia dena.	Prácticamente todo lo que lleve asociado el nombre y apellido de una persona usuaria y pertenezca al "día a día".
• **Eginkizunak (besteak beste):**	• **Funciones (entre otras):**
✔ Altak, bajak, zerbitzu aldaketak, ordutegi aldaketak, lan berriak proposatzea. ✔ Ezarritako kasuetan langileei laguntzea bermatzea/gauzatzea. ✔ Pertsonak kasuei izendatzea, kalitate eta kudeaketa eredua arautzen duten irizpideen arabera (profilak, zonakatzea). ✔ Gorabehera, kexa eta erreklamazioak artatzea eta konpontzea. ✔ Gatazkak konpontzea. Erabiltzaile/profesional/familiartekoekin lehen mailako esku hartzea. ✔ Zerbitzu osagarrien kudeaketa (giltzen kopiak, kobrantzen kudeaketa...). Bere kudeaketa mailari lotutako datuen ustiaketa eta kudeaketa informatikoa eta administrazio publikoaren esku jartzea, ezarritako aldizkakotasunarekin. ✔ Dagozkion kudeaketa adierazleak betetzeko kudeaketa eta plangintza. ✔ Etxeko langile taldearen inplikazioa helburu, ekintza eta helburuak betetzeko jarraipen metodoetan. ✔ Dokumentuen kudeaketa eta koordinazioa administrazio publikoarekin, kudeatzen dituen lanekin lotuta. ✔ Koordinazioa beste kudeaketa maila batzuekin.	✔ Altas, bajas, cambios de servicio, de horario, propuesta de nuevas tareas. ✔ Garantizar/ejecutar el acompañamiento a las trabajadoras en los casos establecidos. ✔ Asignación de personas a casos según criterios que rigen modelo calidad y gestión (perfiles, zonificación). ✔ Atención y resolución de incidencias, quejas y reclamaciones. ✔ La resolución de conflictos. Intervención de primer nivel con la persona usuaria/profesionales/familiares. ✔ La gestión de servicios auxiliares (copias de llaves, gestión de cobros...).La gestión informática y explotación de los datos asociados a su nivel de gestión y la puesta a disposición de la administración pública con la periodicidad establecida. ✔ Gestión y planificación para el cumplimiento de los indicadores de gestión que le correspondan. ✔ Implicación del equipo de trabajadoras domiciliarias en los objetivos, acciones y métodos de seguimiento del cumplimiento de objetivos. ✔ Gestión documental y coordinación con la administración pública asociada a las tareas que gestiona. ✔ La coordinación con los otros niveles de gestión.
7.2.2. Bigarren mailako kudeaketa: <u>Etxean laguntzeko zerbitzuaren antolakuntza orokorraren kudeaketa</u>	**7.2.2. Gestión de segundo nivel: <u>La gestión de la organización a nivel global del servicio de atención en el domicilio.</u>**
• **Hauei eragiten die:** Erabiltzaile eta profesionalei, orokorrean.	• **Afecta:** A personas usuarias y a profesionales de manera global.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

• **Eginkizunak (besteak beste):**	• **Funciones (entre otras):**
a) Etxeko laguntza zerbitzua kalitate ereduaren arabera eskaintzen dela bermatzea (EELZren helburu orokorrak, arreta eredua eta zerbitzuaren prestazioaren ezaugarriak betetzea).	a) Garantizar que el servicio de atención domiciliaria se presta atendiendo al modelo de calidad (cumplimiento de objetivos generales del SAD, modelo de atención y características de prestación del servicio)
b) Egutegiaren kudeaketa.	b) Gestión de calendario.
c) Esku hartze orokorrak edo bigarren mailako esku hartzea behar duten gorabeherak/kexak/erreklamazioak.	c) Incidencias/quejas/reclamaciones que requieren de actuaciones globales o intervención de segundo nivel
d) Presentziaren eta segurtasun arauak betetzearen kontrola.	d) Control de presencia, cumplimiento de normas de seguridad.
e) Fakturazioa.	e) Facturación
f) Kudeaketa ekintzen, planen eta adierazleen planteamenduan eta jarraipenean laguntzea.	f) Colaboración en el planteamiento y seguimiento de acciones, planes e indicadores de gestión
g) Bere kudeaketa mailari lotutako datuen ustiaketa eta kudeaketa informatikoa eta administrazio publikoaren esku jartzea, ezarritako aldizkakotasunarekin.	g) La gestión informática y explotación de los datos asociados a su nivel de gestión y la puesta a disposición de la administración pública con la periodicidad establecida.
h) Langile taldearen artean datuetan oinarritutako eta emaitzetara bideraturako kudeaketa sustatzea.	h) Promover entre la plantilla de trabajadoras la gestión basada en datos y orientada a resultados.
i) Bere kudeaketa mailari dagozkion arreta eredua betetzeko ekintzak jarraitzea eta ekintza horien ezarpenaren buru izatea.	i) Hacer el seguimiento y liderar la implantación de las acciones orientadas al cumplimiento del modelo de atención correspondientes a su nivel de gestión.
j) Etxeko langileen prestakuntza behar orokorrak eta, bereziki, pertsonan oinarritutako arreta eredua integratzea, eragiten dieten kudeaketa teknologien eta tresnen eta adierazleen erabilera antzematean/ezartzean lidergoa izatea.	j) Liderar la detección de necesidades de formación así como la implantación de planes de formación de las personas trabajadoras domiciliarias, a nivel general, y específicamente en la integración del modelo de atención centrada en la persona, el uso de las tecnologías y herramientas de gestión e indicadores que les afecten.
k) Etxeko arretako langileen eta prozesuan parte hartzen duten gainerako profesionalen artean antena eginkizuna sustatzea erabiltzailearentzako beste baliabide publiko egoki batzuekin koordinatzeko. Neurriari dagozkion ekintza eta adierazleen kudeaketa barne.	k) Promover entre la plantilla de trabajadoras de atención domiciliaria y resto de profesionales que participan en el proceso la función de antena para la la coordinación con otros recursos públicos adecuados para la persona usuaria. Incluyendo la gestión de acciones e indicadores correspondientes a la medida.
l) Dokumentuen kudeaketa eta koordinazioa administrazio publikoarekin, bere kudeaketa	l) Gestión documental y coordinación con la administración pública asociada a las tareas

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

mailari dagozkion lanekin lotuta. m) Kudeaketa, prozesuen lidergoa izendatzea bigarren kudeaketa maila hau osatzen duten figuren artean. n) Beste kudeaketa maila batzuekin koordinatzea, eta lehen mailako kudeaketa gainbegiratzea.	correspondientes a su nivel de gestión m) Gestión, asignación del Liderazgo de procesos entre las figuras que integran este segundo nivel de gestión n) La coordinación con los otros niveles de gestión, y la supervisión de la gestión de primer nivel.
7.2.3. Hirugarren mailako kudeaketa: <u>antolakuntzaren kudeaketa estrategikoa.</u>	**7.2.3. Gestión de tercer nivel: <u>La gestión estratégica de la organización.</u>**
• **Eginkizunak (besteak beste):**	• **Funciones (entre otras):**
✔ Kudeaketa eta plangintza emaitzen arabera kudeaketa adierazleak betetzeko eta gainerako mailetan kudeaketa adierazleak betetzen direla jarraitzea eta bermatzea. ✔ Berrikuntza prozesuen lidergo estrategikoa, prozesuen digitalizazioa eta teknologiaren txertaketa barne. ✔ Dokumentuen kudeaketa eta koordinazioa administrazio publikoarekin, kudeatzen dituen lanekin lotuta. ✔ Bere kudeaketa mailari lotutako datuen ustiaketa eta kudeaketa informatikoa eta administrazio publikoaren esku jartzea, ezarritako aldizkakotasunarekin. ✔ Kontratuaren martxari buruzko gaiei buruz hitz egitea administrazioarekin. ✔ Enpresaren barneko negoziazioak.	✔ Gestión y planificación para el cumplimiento de los indicadores de gestión por resultados y el seguimiento y garantía de cumplimiento de indicadores de gestión de resto de niveles. ✔ El liderazgo estratégico de los procesos de innovación, incluyendo la digitalización de los procesos y la incorporación de tecnología. ✔ La gestión documental y coordinación con la administración pública asociada a las tareas que gestiona. ✔ La gestión informática y explotación de los datos asociados a su nivel de gestión y la puesta a disposición de la administración pública con la periodicidad establecida. ✔ La interlocución sobre cuestiones referidas a la marcha del contrato con la administración. ✔ Las negociaciones internas de la empresa.
7.2.4. <u>Digitalizazioa eta teknologia sartzeko</u> prozesu espezifikoak.	**7.2.4. Procesos específicos de <u>digitalización e incorporación de tecnología</u>**
Datuetan oinarritutako kudeaketa, prozesuen hobekuntza (horretarako beharrezkoa da datuak izatea, aztertzeko), gardentasun-ereduarekin konpromisoa, prozesu horiek zehazki eta mailaz maila landu nahi dira kontratuan zehar. Zehazki, kontratu honetan zehar, hiru erronka landu nahi dira gutxienez: 1. Presentzia-kontrolaren bermea zerbitzua ematen hasten denetik bermatu beharko da.	La gestión basada en datos, la mejora de procesos (para lo cual es necesario disponer de datos para su análisis), el compromiso con el modelo de transparencia, son procesos que pretenden abordarse de manera específica y gradual a lo largo del contrato. En concreto, durante este contrato pretende abordarse al menos tres retos: 1. La garantía en el control de presencia, deberá garantizarse desde el inicio de la

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2. Zerbitzu batera lehen aldiz joan eta modu presentzialean lagundu ezin zaien langileak aldez aurretik aurkeztea (birtualki), teknologian oinarritutako soluzio baten bidez. Kasu horretan, erronka hori pixkanaka ezarri ahal izango da.	2. La presentación anticipada (virtual) de las trabajadoras que acuden por primera vez a un servicio y no pueden ser acompañadas; a través de una solución basada en tecnología. En este caso este reto podrá tener una implantación gradual.
3. Tresna teknologikoak sartzea zerbitzuaren kudeaketa orokorrerako (operatiboa, kudeaketakoa eta estrategikoa). Gaur egun dagoen ezarpen-mailari eutsiz gutxienez, eta hurrengo faseetan, gaur egun dagoen zerbitzuaren kudeaketa orokorra areagotuko duten berrikuntza-prozesuak txertatuz. Orientazio gisa: ○ Lehen fasea: Kudeaketarako premien azterketa eta teknologiaren aukeraketa: esleipenaren lehen seihilekoa. ○ Bigarren fasea: soluzioak ezartzea: esleipenaren bigarren seihilekoa. ○ Hirugarren fasea: soluzioak finkatzea eta aplikatiboak konektatzeko aukera administrazio publikoarekin: esleipenaren bigarren urtea.	3. La incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión general del servicio (operativa, de gestión y estratégica). Manteniendo como mínimo el nivel de implantación actualmente existente, e incorporando en siguientes fases, procesos de innovación que incrementen la gestión general del servicio actualmente existente. A nivel orientativo : ○ Primera fase: Estudio de necesidades y selección de nuevas tecnologías para la gestión: primer semestre de adjudicación. ○ Segunda fase: Implantación de nuevas soluciones: segundo semestre de adjudicación. ○ Tercera fase: Consolidación de soluciones y posible conexión de aplicativos con la administración pública: segundo año de adjudicación.
7.2.5. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren prestazio teknikoak. Gizarte Zerbitzuen Legeko zerbitzuak garatzen dituen zorro dekretuaren bitartez araututa. 8. atalean garatzen da.	**7.2.5. Prestaciones técnicas del servicio de ayuda a domicilio.** Reguladas a través del Decreto de cartera que desarrolla los servicios de la Ley de Servicios Sociales. Se desarrolla en el siguiente apartado 8.
8. ETXEKO ARRETA PRESTAZIO TEKNIKOEN BITARTEZ ETA HAREN EDUKIA.	**8. LA ATENCIÓN DOMICILIARIA A TRAVÉS DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS Y SU CONTENIDO.**
Konpetentzia Ereduan oinarritutako orientazio orokorra pertsona ordezkatzea saihestea izango da bere eguneroko ingurunean egiten duen kontrolean eta jarduerak egitea, eskainitako laguntzaren helburua autonomoki moldatzea eta erabakitzeko gaitasuna izatea sustatzea izan daitezen beti.	La orientación general basada en el Modelo de Competencia será la de evitar sustituir a la persona en el control que ésta ejerce en su entorno cotidiano, y en la realización de las actividades de manera que el apoyo que se preste persiga siempre promover el desenvolvimiento autónomo y la capacidad de elección.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Lanetako bakoitzean eskainiko den laguntza motak mailaz mailakoa izan beharko du eta pertsonaren gaitasun, premia eta nahietara egokitua. Gaitasun, premia eta nahien arteko egokitzapen hori banakako arreta planean islatuko da; kasuaren arduradunak proposatuko du eta erabiltzaileak eta/edo haren ordezkariek parte hartuko dute. Plan horretatik eratorriko da EELZren proposamen zehatza; bertan, adieraziko da lan bakoitzerako zer helburu dauden eta zer modutan eskaini behar den. Soilik gainbegiratzea, jardunerako laguntza partziala eta/edo, hala badagokio, laguntza eta/edo asistentzia osoa izan daiteke. Lagun egite soziala denean, motibatzailea, estimulatzailea eta/edo prebentziozkoa ere izan ahalko da.	El tipo apoyo que se prestará en cada una de las tareas deberá ser gradual y ajustado a las capacidades, necesidades y deseos de la persona. Este ajuste entre capacidades, necesidades y deseos se reflejará en el plan de atención individualizado, propuesto por la/el responsable de caso y participado por la persona usuaria y/o sus representantes. De este plan se derivará la propuesta concreta de SAD en la que se señalará para cada una de las tareas, qué objetivos y de qué manera se han de prestar. Esta podrá consistir simplemente en la supervisión, apoyo parcial para el desempeño, y/o en su caso, en el apoyo y/o asistencia total. Cuando se trate de acompañamiento social también podrá ser motivador, estimulativo y/o preventivo.
8.1. Sartutako prestazioak:	**8.1. Prestaciones incluidas:**
Gizarte zerbitzuguneetan egindako lana osatzeko prestazioak eta etxeko laguntzakoak soilik diren prestazioak daude.	Existen prestaciones que pueden complementar el trabajo realizado en los centros de servicios sociales y prestaciones que son exclusivas de la ayuda domiciliaria.
Enpresa esleipenduna eta Udala koordinatu egin beharko dira, honako prestazio hauek osatzeko eta bermatzeko:	La empresa adjudicataria y el ayuntamiento deberán de coordinarse para que se complementen y se aseguren las prestaciones siguientes:
8.1.1 Informazioa: Oinarrizko gizarte zerbitzuekin lankidetzan aritzea, erabiltzaileei eskubideei eta zerbitzuari buruzko ezagutza egokia eta nahikoa lortzeko aukera emateko, garaiz eta behar bezala.	8.1.1. Información: Colaborar con los servicios sociales de base para posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre sus derechos y el servicio.
8.1.2. Jarraipenaren balorazioa: Oinarrizko gizarte zerbitzuekin lankidetzan aritzea kasuei buruzko informazioa emateko, arreta pertsonalizatuko planaren aldizkako ebaluazioak egin ahal izateko, sakontasun gutxi edo gehiagorekin.	8.1.2. Valoración de seguimiento: Colaborar con los servicios sociales de base para aportar información sobre los casos que permita realizar evaluaciones periódicas del plan de atención personalizada, con mayor o menor profundidad.
8.1.3. Etxeko arreta: Prestazio horren bidez, pertsonek laguntza (partziala edo osoa) jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, eta bereziki elikatzearekin, janztearekin eta bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketarekin zerikusia duten etxeko lanak egiteko, etxearen antolaketa erraztuz, eta, hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezko trebetasunak eskuratzeko entrenamendua barne.	8.1.3. 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.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

8.1.3.1. ELIKADURAREKIN lotuak:

- Otorduak planifikatu eta prestatzea, eta garbitzea eta erabilitako osagaiak jasotzea.
- Janaria erostea.
- Erabilitako tresnak garbitu eta lehortzea.

8.1.3.2. JANTZIEKIN lotuak:

- Etxean arropa garbitzea.
- Arropa eskegitzea, lehortu dadin.
- Arropa errepasatzea.
- Arropa antolatu eta gordetzea.
- Arropa etxean lisatu eta tolestea.
- Arropa erostea.
- Erabilitako elementuak prestatu eta gordetzea.
-

8.1.3.3. ETXEBIZITZAKO INSTALAZIOEN MANTENTZE GARBIKETAREKIN lotuak:

- Etxea txukuntzea.
- Gainazalak produktu egokiekin garbitzea.
- Garbitu ondoren, erabilitako elementuak jasotzea.
- Hautsa garbitzea.
- Zoruak garbitu eta xurgagailua pasatzea.
- Gortinak eta leihoak irekitzea, aireztatzeko.
- Bainugela garbitzea.
- Sukaldea garbitzea.
- Leihoetako kristalak garbitzea.
- Zaborra berrikusi eta jaistea.
- Zerbitzuaren hasieran, garbiketa orokorra egitea.
- Jabekideen erkidegoko eremuak garbitzea.
- Oheko arropa aldatu eta ohea egitea, eta arropa zikina garbitzera botatzea.

8.1.4. Arreta PERTSONALA: Prestazio bat da, eta, horren bitartez, pertsonek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute honako jarduera hauek egiteko: a) Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, erabiltzailearen zaintza pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta bereziki, altxatzeko eta etzateko, bere burua garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo oinarrizko beste eginkizun batzuetarako beharrezkoak direnak;

8.1.3.1. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN:

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
- Compra de alimentos
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

8.1.3.2. Relacionadas con el VESTIDO:

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

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

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger 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

8.1.4. Atención PERSONAL: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

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

8.1.4.1. Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, erabiltzailearen zaintza pertsonalerako beharrezkoak direnak, eta bereziki, altxatzeko eta etzateko, bere burua garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo oinarrizko beste eginkizun batzuetarako beharrezkoak direnak;

8.1.4.1.1. MUGITZEAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN lotuak:

- Etzateko, jaikitzeko eta jesarlekutik altxatzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, baldin eta halakorik balego.
- Etxean eta etxetik kanpo ibiltzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, baldin eta halakorik balego (bainugelara, gela batetik bestera, ikastetxera, garraiobideetara, eguneko zentroetara, osasun zentroetara...).

8.1.4.1.2. HIGIENE PERTSONALAREKIN lotuak:

Garbiketa eta higiene pertsonala (laguntza teknikoak erabiltzea, baldin eta halakorik balego, azazkalak zaintzea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, ahoa garbitzea eta arropa aldatzea).

8.1.4.1.3. JATEAREKIN lotuak:

- Jaten laguntzea.
- Edaten laguntzea.
- Janaria berotzea.
- Erabilitako elementuak jaso eta garbitzea.

8.1.4.1.4. JANTZIEKIN lotuak:

- Janzten eta eranzten laguntzea.
- Eguneroko arropa prestatzea.

caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

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

8.1.4.1.1. Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:

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

8.1.4.1.2. Relacionados con la HIGIENE PERSONAL:

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

8.1.4.1.3. Relacionadas con el COMER:

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

8.1.4.1.4. Relacionadas con el VESTIDO:

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

8.1.4.2. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobierno Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

8.1.4.2. Ingurunearekin lotzeko jarduera instrumentalak, eta bereziki, komunikatzeko (telefonoz hitz egiteko edo gutun bat idazteko) eta familia eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak.

Oro har, aldez aurrekoak diren jarduketa guztiak, elementuak prestatzekoak edota aurreko lanen ondoriozkoak direnean.

Bereziki, jarduera horiek egiteko behar diren trebetasunei dagokien entrenamendua, beharrezkoa izango balitz.

8.1.4.2.1. Ingurune komunitarioan sartzearekin lotuak:

Haurtzaindegi, ikastetxe, garraiobide, eguneko zentro, osasun zentro, ekipamendu komunitario eta gainerako zentroetara joaten laguntzea.

8.1.4.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin lotuak:

- Etxean eskabideak egiten laguntzea, korrespondentzia jasotzea, gutunak azaltzea eta bestelakoak.
- Bankuan, osasun arloan, errekurtsoak izapidetzen, dokumentazioa eskatzen eta ematen laguntzea, besteak beste.

8.1.4.2.3. OSASUNA MANTENTZEAREKIN lotuak:

- Medikuak ahotik hartzeko emandako botikak erostea, kontrolatzea eta jarraipena egitea.
- Hitzordu medikoak kontrolatzea eta haien jarraipena egitea.

8.1.5. Lagun egite soziala:

Gizarteratzen eta bizitzan modu autonomoan moldatzen laguntza ematen duen prestazioa da, bereziki isolamenduari aurre hartu eta murriztea helburu duena.

Aurreko prestazio guztietan inplizituki jasotako prestazioa ere bada, aipaturiko prestazio horiek

(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.

8.1.4.2.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario:

Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios u otros centros.

8.1.4.2.2. Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.

- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

8.1.4.2.3. 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.

8.1.5. Acompañamiento social:

Prestación que contribuye a mejorar el desenvolvimiento autónomo y la integración social de la persona, con el objetivo principal de prevenir y paliar el aislamiento.

Es una prestación que en cierta medida esta implícita en todas las anteriores, pues al recibirlas, la persona está acompañada, y al mismo tiempo, recibe estímulos para vincularse con el entorno.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

gauzatzean, aldi berean, akonpainamendua jaso eta ingurunean parte hartzeko estimulua jasotzen duelako. Honako jarduera hauek barne hartzen ditu: 8.1.5.1. Zaintzarekin lotuak: Adingabeen kasuan, ingurune komunitarioan laguntzea, bai eta adingabea zaintzen den bitartean egin behar diren zeregin guztietan ere. 8.1.5.2. Bakardadea eta isolamendua saihestearekin lotuak: • Etxe barruan laguntza ematea pertsonarengan eragina izango duten jarduera burutuz, esaterako, irakurketa, etab. • Etxetik kanpo laguntza ematea, bakardadean, gizarte bazterkerian eta/edo zaurgarritasun bereziagatik segurtasun falta duten pertsonei, lagunartea aurkitzeko aukera emango dien gunetara bideratzeko. 8.1.6. Beste prestazio OSAGARRI EDO BEREZI batzuk: • Higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea. • Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere, osasun agintariekin lankidetzan arituta. • Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkotzat jotzen diren beste ekintza batzuk egin daitezke, betiere, gizarte laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak berariaz baimenduta. **8.2. Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako zerbitzua.** 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. **8.3. ZERBITZUTIK KANPOKO jarduketak:**	Incluye las siguientes tareas: 8.1.5.1. 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. 8.1.5.2. Relacionados con la prevención de situaciones de soledad y aislamiento: • Acompañamiento dentro del domicilio en actividades estimulativas como lectura, etc. • Acompañamiento fuera del domicilio para personas en situación de soledad, de exclusión social y de falta de seguridad por especial fragilidad para el acceso a entornos que les ofrezcan oportunidades para el establecimiento de relaciones. 8.1.6. 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 expresamente autorizadas por la Dirección de Acción Social. **8.2. Variante del Servicio: Servicio de respiro** Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio. **8.3. Actuaciones EXCLUIDAS:** Se consideran, por norma general, actuaciones excluidas del SAD las siguientes:

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Orokorrean, EELZtik kanpoko jarduerak izango dira hauek: • Etxe berean bizi diren beste pertsonei arreta pertsonala ematea, baldin eta udal zerbitzu teknikoen balorazioan zerbitzuaren erabiltzaile ez badira. • Etxean bizi diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea, zerbitzuaren erabiltzailetzat hartuta ez badaude. • Etxean konponketa handiak egitea: adibidez, margotzea. Hasera batean, jarduera hauek ere zerbitzutik kanpo geratuko lirateke: • Osasun arloko jarduerak, jarduera horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (injekzioak ipintzea, intsulina edo heparina ipintzea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzerak eta zarakarrak tratatzea, eta ezagutza espezializatuak edo antzekoak eskatzen dituzten zenbait botika ematea). Hala ere, horrelako zeregin soziosanitarioak eta jarduera fisikoaren sustapena, estimulazio psikiko kognitiboa eta parte-hartze sozial eta komunitariokoak berrikuntza-proiektuen esparruan eskaini ahal izango dira, hala nola iraupen luzeko zainketa-proiektuaren esparruan.	• 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. • Realización de arreglos importantes en el hogar: por ejemplo, pintar. Inicialmente, también se consideran excluidas • 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. Si bien, este tipo de tareas sociosanitarias, y otras como la promoción de la actividad física, la psico estimulación cognitiva y las de participación social y comunitaria se podrán prestar en el marco de proyectos de innovación como el proyecto de cuidados de larga duración.
9. ZERBITZUA EMANGO DEN ORDUTEGIA, EGUNAK ETA INTENTSITATEA:	**9. HORARIOS, DÍAS E INTENSIDAD EN LOS QUE SE OFRECERÁ EL SERVICIO:**
9.1. Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da, eta, bereziki 07:00etatik 22:00etara ematen da. • Laguntza pertsonaleko eta lagun egiteko sozialeko zerbitzuetan, gizarte langileak uste badu irizpide horri jarraitu behar zaiola, Udalak ordutegia ezarriko du eskatzailearen ordutegi ohiturak eta beharrak aintzat hartuta. • Etxeko laguntza eta lagun egite sozialeko zerbitzuetan (ordutegi eta interesen menpe ez badaude), Udalak eta zerbitzua ematen	**9.1. El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.** • En la prestación de apoyo personal y en prestaciones de acompañamiento social, que a juicio del/la trabajador/a social deba de seguir este criterio, el Ayuntamiento establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. • En las prestaciones de apoyo doméstico y las de acompañamiento social (que no estén

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

duen erakundeak zerbitzuaren ordutegiak ezarriko ditu, gizarte eta/edo eskola baliabideetan sartu aurreko zerbitzuei kalterik egin gabe.	sujetas a horarios y/o intereses), el Ayuntamiento junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios del servicio, sin perjuicio de aquellos servicios que preceden a la entrada en recursos sociales y/o escolares.
Zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutu izango da astean.	El mínimo de horas de prestación del servicio será de 30 minutos a la semana.
Orduak gutxienez 15 minutuko tarteetan banatuko dira.	Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.
Oro har, laguntza pertsonaleko orduak pertsona bakoitzari jarriko zaizkio, eta etxeko lanenak, berriz, etxebizitzari.	Con carácter general las horas de apoyo personal se asignarán a cada persona, mientras que las de tareas domésticas se asignarán al domicilio.
9.2. Intentsitatea eta banaketa.	**9.2. La intensidad y su distribución.**
Dagokion arduradunak erabakiko du, balorazioan, pertsonarekin edo familiarekin oinarrituta, eta betiere unean-uneko indarreko legediaren arabera.	Se establecerá por parte de la responsable de caso en base a la valoración, el acuerdo con la persona y/ o familia y siempre en función de la normativa vigente en cada momento.
10. UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK.	**10. COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO.**
Udalak honako eskumen hauek ditu EELZ garatzeko: - Zerbitzua arautzen duen erreglamendua Etxez etxeko laguntza zerbitzua-Behin betiko onetsitako testua (donostia.eus) - Udalerrian dauden beharrak antzematea. - Erantzun gabeko eskariaren gaineko informazioa biltzea. - Zerbitzua ematearen publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea. - Zerbitzua lortzeko eskaeretan azaldutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea. - Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta planifikatzea. - Etxeko laguntzako, laguntza pertsonaleko edo sozio-komunitarioko arreta jarduketa espezifikoak zehaztea onuradun bakoitzarentzat. - Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea. - Zerbitzua izendatzea berariazko ebazpen	El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del SAD: - Reglamento regulador del Servicio de Ayuda Domiciliaria Etxez etxeko laguntza zerbitzua-Behin betiko onetsitako testua (donostia.eus) - Detectar las necesidades existentes en el término municipal. - Recoger información sobre la demanda no atendida. - Supervisar y controlar la publicidad de la prestación del servicio. - Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio. - Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario del servicio. - Determinar las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a. - Determinar la aportación económica de la persona usuaria

baten bidez, eta erakunde esleipendunari jakinaraztea: 1. Pertsonarentzat zerbitzuak dituen helburuak, arreta eskaintzeko banan banako programaren esparruan. 2. Zerbitzuaren erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakia. - Biltzea eta enpresa esleipendunari helaraztea erabiltzailearen k/k zenbakia, ekarpen ekonomikoa helbideratzeko. - Erabiltzaileen egoeraren eta zerbitzuaren egokitasunaren segimendua egitea. - Emandako zerbitzuen ezarpena eta kalitatea egiaztatzea. - Laguntzailea aldatzeko eskatzea Udaleko langile teknikoek beharrezko ikusten badute zerbitzuek funtzionatzeko. - Zerbitzua bukatutzat ematea, berariazko ebazpen baten bidez, eta erakunde esleipendunari jakinaraztea bai behin betiko bajak eta bai aldi baterako eteteak. - Zerbitzua estaltzeko intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginetako aldaketak konpontzea (murrizketak edo zabalpenak); bai zerbitzuen kalitateari, kopuruari, denborari eta tokiari buruzkoak, bai erabiltzaileak bere gain hartu behar dituen prezioen aldaketak eta ordaintzeko modua ere. - Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordutegiaren banaketa onartzea edo ez onartzea. - Enpresa esleipendunak duen pertsona bakoitzaren banakako informazioa eskuratzea. - Aldian behingo bilerak eta enpresa esleipendunarekin beste segimendu sistema batzuk sustatzea, informazioa eta kudeaketaren eta zerbitzuaren jardun orokorraren informazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko. - Zerbitzua fiskalizatzea, kontratuaren xedearekin lotutako agiriak berrikusita eta zerbitzuetan eta etxebizitzetan edonoiz eta edonon ikuskapenak eginda. Ikuskatzeaz arduratzen diren pertsonek zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztietarako sarbidea izango dute, eta erakunde esleipenduna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera. - Edozein gatazka edo gertaeraren aurrean aginduak ematea zerbitzuari eusteko edo berriz ezartzeko.	- Asignar el servicio mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria: 1. Los objetivos del servicio para la persona en el marco de su PIA 2. Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias del servicio: - Recoger y transmitir a la empresa adjudicataria el nº de C/C de la persona usuaria para la domiciliación de la aportación económica. - Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y la idoneidad del recurso. - Comprobar la implementación y calidad de los servicios prestados. - Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. - Dar por finalizado el servicio mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria tanto las bajas definitivas como las suspensiones temporales: - Resolver las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos, en definitiva tanto relativos a la calidad, cantidad, tiempo o lugar de las prestaciones, así como la modificación de los precios a cargo de la persona usuaria y su forma de pago. - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. - Acceder a la información individualizadas de cada persona usuaria que dispone la empresa adjudicataria. - Promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con la empresa adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones. - Fiscalizar el servicio, revisando la documentación relacionada con el objeto de este contrato y realizando inspecciones en los propios servicios y domicilios en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada. - Dictar órdenes para mantener o restablecer la prestación ante cualquier conflicto o eventualidad.

Tokiko Gobernu Batzarrak onartua.
Aprobado por la Junta de Gobierno Local.

2022 URR. OCT. 11

Batzordeko idazkaria,
El/La secretario/a de la Junta,