

ESP. KODEA. 2022BIBO0003 CÓD. EXP.	
EXPEDIENTEA EXPEDIENTE	BEASAINGO LOINATZ EGUNEKO ZENTROAREN ERABILERA ETA KUDEAKETA ETA BEASAINGO UDALERRIAN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUEN KONTRATAZIORAKO BALDINTZA PLEGUAK PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE USO Y GESTION DEL CENTRO DE DIA LOINATZ Y DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE BEASAIN.
TITULARRA TITULAR	BEASAINGO UDALA
TOKIA LUGAR	BEASAIN

KONTRATAZIOA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA, PROZEDURA IREKI BIDEZ ETA ERREGULAZIO HARMONIZATUARI LOTUTATAKO ZERBITZUENA: - LOINATZ EGUNEKO ZENTROAREN ERABILERA ETA KUDEAKETA - BEASAINGO UDALERRIKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y SUJETO A REGULACION ARMONIZADA DE LOS SERVICIOS: - USO Y GESTION DEL CENTRO DE DIA LOINATZ - SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE BEASAIN
<u>1.- XEDEA</u> Plegu honen xedea da zerbitzuen arauketa harmonizatuaren peko prozedura irekiaren bidezko kontratazioa arautuko duten baldintza teknikoak finkatzea: - Loinatz eguneko zentroaren erabilera eta kudeaketa - Etxez etxeko laguntza zerbitzua Beasaingo udalerrian. Bi zerbitzuak erlazionatuta daude. Esperientziak adierazten digunez, bi zerbitzuen hartzailiek aldi berean erabiltzen dituzte; ondorioz, onuradunen egoeran edozein gorabehera gertatuz gero (etxetik kanpo egotea, gaixotasuna...) edo jasotzen duen zerbitzuan duen aldaketa (ordutegia, zabaltzea, gutxitzea...) duen zerbitzu osagarrian aldaketak dakar. Zerbitzu osagarriak izan arren, zerbitzu bakoitzaren eginkizunak desberdinak direnez, modu independentean deskribatzen dira.	<u>1.- OBJETO</u> El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación por procedimiento abierto y sujeto a regulación armonizada de los servicios : - Uso y gestión del centro de día Loinatz - Servicio de ayuda domiciliaria en el municipio de Beasain. Si bien ambos servicios están relacionados. La experiencia nos dice que las personas destinatarias de ambos servicios hacen un uso simultáneo de los mismos, por lo que cualquier incidencia en la situación de las personas beneficiarias (ausencias del domicilio, enfermedad...) o modificación en uno de los servicios que recibe (horario, ampliación, reducción...) conlleva a la modificación del servicio complementario que recibe. Aunque son servicios complementarios, los cometidos de cada uno de ellos se describen de manera independiente.
	<u>SERVICIO DE CENTRO DE DIA LOINATZ</u>
<u>2. EDUKIA</u>	<u>2. CONTENIDO</u>
<u>2.1 Definizioa</u>	<u>2.1 Definición</u>

Udala, Beasaingo Urbialde plaza 6, behean kokatuta dagoen "Loinatz eguneko zentroaren" titularra da eta erabat hornituta dago aipatutako zerbitzua emateko, plegu honen IV. eranskinean agertzen den inbentarioan zerrendatutako altzari eta elementuekin. Mendekotasun egoeran dauden adinduentzako Loinatz eguneko zentroak arreta integrala eskaintzen die, egunean zehar, eguneroko bizimoduko jardueretarako muga fisiko edota psikiko handiak dituzten eta bere premiak ohiko ingurunean behar bezala ase ezin dituzten pertsonen.	El Ayuntamiento es titular del "Centro de Día Loinatz", ubicado en la plaza Urbialde, 6 bajo de Beasain y está totalmente equipado, para prestar el servicio citado, con el mobiliario y elementos que se relacionan en el Inventario que consta en el Anexo IV de este pliego. El servicio de centro de día Loinatz para personas mayores en situación de dependencia ofrece, una atención integral durante el día a las personas que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual por presentar importantes limitaciones físicas y/o psíquicas para realizar las actividades de la vida diaria.
<u>2.2 Helburuak</u> Mendekotasuna duten adineko pertsonen eta horien senideei arreta egokia eskaintzea da Eguneko Zentroaren zerbitzuak duen helburu orokorra, haien autonomia sustatuz eta bizi-kalitatea hobetuz, prebentziozko, gaikuntzazko eta asistentziatzko zerbitzuen bidez. Helburu espezifikoak • Mendeko adineko pertsonen eta horien familien premiak artatzea, haien autonomia hobetzeko programa egokien bitartez. • Mendeko adineko pertsona bere etxean eta bere ohizko ingurunean egon dadin ahalbidetzea. • Erabiltzaileen familiei gaixoaren arretan eta beren bizi-kalitatean hobekuntza lortzeko behar duten laguntza eta aholkularitza eskaintzea. Emango den zerbitzua ondorengo printzipio hauetan oinarrituko da: normalizazioa, autonomia, partaidetza, integrazioa, arreta pertsonalizatua eta profesionalizazioa.	<u>2.2 Objetivos</u> El servicio de centro de día tiene como objetivo general prestar una atención adecuada a las personas mayores en situación de dependencia y a sus familias favoreciendo en aquellos su autonomía y mejorando su calidad de vida, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales. Objetivos Específicos • Atender las necesidades de las personas mayores dependientes y sus familias mediante programas adecuados para mejorar la autonomía de aquellos.. • Posibilitar la permanencia de la persona mayor en situación de dependencia en su domicilio y en su entorno habitual. • Ofrecer a las familias de las personas usuarias el apoyo y asesoramiento necesario para lograr una mejora en la atención y en su calidad de vida. La prestación del servicio estará basada en los siguientes principios: normalización, autonomía, participación, integración, atención personalizada y profesionalización.
<u>2.3 Eguneko zentroko hartzaileak</u> Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak indarrean dagoen balorazio eskalaren arabera mendekotasun-egoeran daudela jotzen dituen 65 urtetik gorako pertsonen bideratua egongo da batez ere eguneko zentroa, edo baita 60 urtetik gorakoei ere, desgaitasuna duten pertsonen kasuan. Salbuespen gisa, adierazitako adin horiek bete ez dituzten pertsonak ere izan ahalko dira adineko pertsonentzako eguneko zentroen erabiltzaile, baldin eta aurretiaz aldeko txosten medikoa eta gizarte-txostena edukiz beren mendekotasun-egoera onartua izan eta baldintza pertsonalak edo sozialak direla medio, gisa horretako zentroetan eskaintzen den arreta mesedegarri gertatuko balitzaie.	<u>2.3 Personas destinatarias del Centro de Día</u> El centro de día estará principalmente destinado a personas mayores de 65 años calificadas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa como personas en situación de dependencia en base a la escala de valoración vigente o bien de 60 años en el caso de las personas con discapacidad. Excepcionalmente podrán ser personas usuarias de los centros de día para personas mayores, previo informe médico y social favorable, aquellas personas que no hubieran cumplido la edad señalada, que tengan reconocida su situación de dependencia y que por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de la atención que se presta en este tipo de centros. Así mismo podrán tener acceso al servicio personas valoradas como autónomas, cuando se

Era berean autonomotzat jotako pertsonak ere zerbitzu horretan sartu ahal izango dute, administrazio eskudunek (Udalak, Diputazioak) zerbitzu horretan ematen den arreta egokia dela irizten badiote. Edozein kasutan, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuko Balorazio eta Orientazio Zerbitzuetako teknikariak izango dira azken finean pertsona horiek zerbitzuan ingresatzeko egokiak diren ala ez erabakiko dutenak.	considere idónea la atención en este servicio por las administraciones competentes (Ayuntamiento, Diputación). En todo caso, los Servicios Técnicos de Valoración, Orientación y Calificación del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa serán quienes declaren la aptitud de dichas personas para su ingreso en el servicio.
<u>2.4 Zerbitzuaren baitako aktuzioak</u> Eman beharreko zerbitzuak I. eranskinean azaltzen den zerbitzuen zerrendan definitzen dira. Era berean, II. eranskinean gako-prozesuetzat ezarritako zehaztapenak eta praktika egokiak eta jarduketak-eremuak bete beharko dira. Jarduerak hurrengoei zuzenduko zaizkie: a) Pertsona erabiltzaileei • Gaixoen autonomia pertsonaleko eta harreman-gaitasuneko aukera guztiak garatuko dira, ahalmen horiei eutsiz, esku hartzeko eta inguruneak sortzeko programen bitartez, garatzeko aukerak eta erabakiak hartzeko prozesuetan parte hartzeko modua eskainiko dietenak, horiek burutzeko beharrezko laguntza eskainiz aldi berean. • Laguntza eta euskarria emango da artatutako pertsonak behar duen alor guztietan (zaintza, arreta, segurtasuna eta bestelakoak). • Artatutako pertsonen narriadura fisikoa eta psikikoa baztertzeko saiaturako da, zentroko eta komunitateko jardueretan parte har dezaten sustatuz. b) Pertsona erabiltzaileen familiartekoei: • Familiei laguntza emateko programak garatuko dira, senide horien parte-hartzea erraztuz eta artatutako pertsonarekin duten harremana sustatuz. • Artatutako pertsonarekin modurik egokienean erlazionatzeko modua emango dien era guztietako laguntza eskainiko zaie familiartekoei (emozionala, tresneria nahiz informazio-mailakoa). c) Komunitateari • Zentroa, bertako profesionalak eta zerbitzuak erreferentzia-ardatza izango dira inguruko komunitate osoarentzat, mendekotasunaren arretari dagokionez, eta horretarako komunitatearentzat irekiak diren jarduerak bultzatu beharko dira.	<u>2.4 Actuaciones incluidas en el servicio</u> Los servicios a prestar son los que se definen en la relación de servicios recogida en el Anexo I. Asimismo, se deberán observar las especificaciones y buenas prácticas establecidas para los procesos clave y las áreas de actuación que se enumeran en el Anexo II. Las actuaciones estarán dirigidas a: a) Las personas usuarias • Se desarrollarán y mantendrán sus potencialidades de autonomía personal y capacidad de relación, por medio de programas de intervención y creación de entornos, que les proporcionen oportunidades de desarrollo y participación en la toma de decisiones, con el apoyo necesario para su ejecución. • Se dará u ofrecerá soporte en todos aquellos aspectos de cuidado, atención, seguridad, etc., que precise la persona atendida. • Se prevendrá el posible deterioro físico y psíquico de las personas atendidas, propiciando su participación en las actividades del centro y de la comunidad. b) Las familias de las personas usuarias: • Se desarrollarán programas de atención a las familias, facilitando su participación y fomentando la relación con la persona atendida. • Se pondrá a su disposición el apoyo emocional, instrumental, y de información que les permita relacionarse, de la forma más adecuada, con la persona atendida. c) La comunidad • El centro, sus profesionales y servicios serán un eje de referencia para el entorno comunitario en lo que se refiere a la atención de la dependencia, para lo que deberá fomentar actividades abiertas a la comunidad.
<u>2.5 Plaza-kopurua eta modalitateak</u>	<u>2.5 Número de plazas y modalidades</u>

Loinatz Eguneke Zentroaren ahalmena 18 plazakoa da eta une honetan Foru Aldundiarekin hitzartutako plazak honako hauek dira: .- Astelehenetatik ostiralekara: 18 plaza .- Asteburuetan: 12 plaza Lizitazioak itundutako plazak baino ez ditu hartzen. Hasiera batean eguneke zentroak batez ere Beasaingo udalerriko egoiliarak diren pertsona erabiltzaileak artatuko dituen arren, inguruko beste udalerri batzuetako egoiliarak ere esleitu ahal izango zaizkio, horrela ulertuz eskualde berean bizi direnak, enpresa esleipendunarentzat baldintza ekonomiko berdinetan, gainera. Ondorio horretarako, enpresa esleipendunak garraio-zerbitzua bermatu beharko du. Hitzartuta ez dauden plazen inguruan esleipendunak egin nahi duen edozein erabilera edo kudeaketa egin aurretik eskatu beharko du eta espresuki baimendu beharko dio Gizarte Politiketako Departamentuak eta Beasaingo Udalak.	La capacidad potencial del Centro de Día Loinatz es de 18 plazas, siendo actualmente las plazas concertadas con Diputación las siguientes: .- De lunes a viernes: 18 plazas .- Fines de semana y festivos: 12 plazas La licitación únicamente abarca las plazas concertadas. Aunque en un principio el centro de día atenderá preferentemente a personas usuarias residentes en el municipio de Beasain, se le podrán asignar personas usuarias residentes en otros municipios colindantes, entendidas como tales quienes residan en la misma comarca, en idénticas condiciones económicas para la empresa adjudicataria. A tal efecto la adjudicataria deberá garantizar el servicio de transporte. Cualquier uso y/o gestión que pretenda realizar la adjudicataria respecto a las plazas no concertadas deberá ser previamente solicitada y autorizada de forma expresa por el Departamento de Políticas Sociales y el Ayuntamiento de Beasain.
<u>2.6 Egun-kopurua, arreta-modalitateak eta ordutegia.</u> Zerbitzua urteko egun guztietan emango da, abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean izan ezik. Bi modalitate bereizten dira: a) Lanegunak: Urte osoko hilabete guztietako astelehenetik ostiralekara bitarteko egunak hartzen ditu, jaiegunak salbu. Beraz, zerbitzua emateko egun efektiboek kopurua laneko egutegi ofizialarekin lotua egongo da, plaza guztien kasurako. b) Asteburuak eta jaiegunak: Gainerako egunak hartzen ditu; asteburuak eta jaiegunak alegia. Ordutegia: Modu orokorrean arreta ordutegia, gutxienez ere, 7 orduko iraupeneko izango da egunero, astelehenetatik ostiralekara eta 6 orduko asteburuetan eta jaiegunetan. Lanegunetan, zentroa irekita egongo da 9:30etik 17:30era; asteburuetan eta jaiegunetan, ordutegia 10:30etik 17:30erakoa izango da. Zentroan sartzeko eta irteteko ordutegiak garraio zerbitzuaren arabera zehaztuko dira. Ordutegi hori aldatu ahal izango da Beasaingo Udala eta enpresa esleipenduna ados jartzen badira, baina horrek ez du ekarriko zerbitzu-ordu gehiago ematea.	<u>2.6 Número de días, modalidades de atención y horario</u> El servicio se prestará todos los días del año, a excepción de los días 25 de Diciembre y 1 de Enero. Existirán dos modalidades: a) Laborables: Incluye los días de lunes a viernes, salvo festivos, durante todos los meses del año. Por tanto, el número de días efectivos de servicio estará sujeto al calendario laboral oficial para el total de las plazas. b) Fines de semana y festivos: Incluye el resto de los días, es decir, fines de semana y festivos. Horario: El número de horas de atención con carácter general tendrá una duración mínima de 7 horas de atención diaria de lunes a viernes y 6 horas diarias en fin de semana y festivos. En días laborables el centro estará abierto de 9,30h a 17,30h; durante los fines de semana y festivos el horario será de 10,30h a 17,30h. Los horarios de entrada y salida del centro se determinarán en función del servicio de transporte. Este horario podrá ser modificado previo acuerdo entre el Ayuntamiento de Beasain y la empresa adjudicataria, sin que ello implique mayor número de horas de servicio.

<u>2.7 Zerbitzuaren sarbidea</u> Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuak ezarriko du zerbitzuaren pertsona erabiltzaileek bertan izango duten sarbidea, Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta mendetasuneko egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean eta Gipuzkoan mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzako plazen eskaera eta esleipena arautzeko indarrean dagoen araudian ezarritakoari jarraituz, baldin eta aipatu Legea eta lege hori garatu eta gauzatzeko ematen diren foru-aginduak, ebazpenak eta oharra urratzen ez badira betiere. Plaza bat hutsik geratzen den unean, bakante hori itxaron-zerrendan aurkitzen den pertsonari esleitu zaio, izanik plaza hutsaren ezaugarriak eta zerbitzuaren premiak esleipen hori baldintzatuko dutenak. Enpresa esleipendunak izendatutako pertsonak plegu hauetan adierazten den prozeduraren arabera artatzeko konpromisoa hartzen du. Pertsona erabiltzailearen izaera edo egoera berrikusia izan daiteke, eta baita izaera hori galtzera iritsi ere, horren hasierako baldintzak aldatu egin badira.	<u>2.7 Acceso al servicio</u> El acceso de las personas usuarias al servicio será establecido por el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, conforme a lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la normativa vigente por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas en situación de dependencia en Gipuzkoa en lo que no contravenga aquélla y las órdenes forales, resoluciones e instrucciones que se dicten en su desarrollo y ejecución. En el momento en que se produzca una vacante se asignará la misma a la persona que se encuentre en lista de espera, siendo la necesidad del servicio y las características de la plaza vacante las que determinarán la asignación. La contratista se compromete a atender a las personas asignadas de acuerdo con el procedimiento establecido en este pliego. La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado la situación inicial de la misma.
<u>2.8 Plazen sailkapena eta erregimen ekonomikoa</u> a) Plazen sailkapena: Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuaren arabera, sailkapena ondorengo da: - Okupatutako plaza: pertsona jakin bati, Zerbitzura sartzen den unetik beretik esleitzen zaion plaza. - Erreserbatutako plaza: esleitua izan arren oporraldiak direla medio, ospitale-zentro batean ingresatua izateagatik edo antzeko beste arrazoiren batengatik okupatu gabe geratzen den plaza. Aldez aurretik programatutako absentsia baten kasuan, plaza-erreserba zentroan huts egindako lehen egunetik aplikatuko da, baldin eta horren berri zazpi egun lehenago jakinarazten bazaio zentroari. Erreserba gutxienez 7 egun naturaleko eta ez 45 egun baino gehiagoko aldirako aplikatu ahal izango da, urte natural bakoitzeko. Erreserba ospitaleratzeagatik edo antzeko beste arrazoiren batengatik gertatzen bada, eta zazpi egun natural baino lehenago zentroari jakinarazi bazaio, erreserba absentsiako lehenengo egunetik aplikatuko da. Modu ustekabekoan edo larrialdi gisa gertatzen bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da. Egoera horretan, plaza erreserbatzeko eskubidea zazpi egunekoa izango da gutxienez eta hiru	<u>2.8 Clasificación de plazas y régimen económico</u> a) Clasificación de plazas: Según el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, es la siguiente: - Plaza ocupada: plaza asignada a una persona desde el momento en que se produce su incorporación al servicio. - Plaza reservada: plaza asignada y no ocupada a causa de períodos de vacaciones, internamiento en centro hospitalario u otra circunstancia de índole similar. En los casos de ausencia programada siempre que se comunique al centro con un mínimo de siete días naturales de antelación se aplicará la reserva de plaza desde el primer día de ausencia en el centro. La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de 7 días naturales y un periodo no superior a 45 días por año natural. En los casos de reserva por hospitalización o por otro motivo de índole similar si ha sido comunicada al centro con una antelación de siete días naturales, ésta se aplicará desde el primer día de ausencia. Si se produce de forma fortuita o de urgencia, se aplicará a partir del séptimo día. En este supuesto el derecho de reserva de plaza será por un periodo mínimo de siete días y un máximo de tres meses

hilekoa gehienez ere, baina epe hori luzatu ahal izango da txosten zurigarri baten bidez. - Okupatu gabeko plaza: inolako erabiltzailereri esleitu gabeko plaza. b) Erregimen ekonomikoa: - Okupatutako plaza: Indarrean dagoen tarifaren balio bereko kobrantza-eskubide bat sortuko du. - Erreserbatutako plaza: Era berean, kobratzeko eskubidea sortuko du kontratistarentzat (Gipuzkoako Foru Aldundiak ezartzen duen ehuneko, gaur egun % 75a). - Okupatu gabeko plaza: ez du inolako eskubide ekonomikorik sortzen.	que podrá ser prorrogada previo informe justificativo. - Plaza no ocupada: plaza no asignada a ninguna persona usuaria. b) Régimen económico: - Plaza ocupada: Generará un derecho de cobro equivalente a la tarifa vigente. - Plaza reservada: También generará un derecho de cobro para la contratista (porcentaje que establece la Diputación Foral de Gipuzkoa, a día de hoy del 75%). - Plaza no ocupada: No genera ningún derecho económico.
<u>2.9 Egokitze-aldia eta gorabeherak</u> a) Egokitze-aldia: Pertsona erabiltzaileek eguneko zentroan duten egokitze-aldia hiru hilekoa da. Egokitze-aldiak irauten duen bitartean, Zentroko zuzendaritzak edo, horren delegazioz, pertsona erabiltzailearen erreferentziako pertsonak, sortuz doazen arazo guztiak aztertu eta komentatuko dituzte une oro pertsona erabiltzailearekin edo, horren delegazioz, baita bere erreferentziako pertsonarekin ere, eta egokitze on bat lortzeko irtenbide egokiak bilatuko dira. Behin aldi hori pasatu ondoren, eta arrazoi ezberdinak direla medio, egokitzapen egokirik lortu ez bada, Zentroak txosten bat egin beharko du horretarako arrazoiak azalduz, eta Beasaingo Udalari eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuari jakinaraziko dio gertatutakoa. b) Gorabeherak Emakidadunak zerbitzuan gertatzen diren gorabehera guztiak Beasaingo Udalari jakinaraziko dizkio, pertsona erabiltzaileen alta eta bajei, behin betiko nahiz aldi baterakoei, dagozkienak gertatzen diren datatik hasi eta 2 eguneko epearen barruan. Behin betiko bajatzat joko dira, aldiz, erabiltzailearen heriotzak edo borondatezko bajak eragindako absentziak, eta baita Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuak horrelakotzat ulertzen dituenak ere. Zerbitzuaren garapen egokia eragotzi dezakeen beste edozein gorabehera-mota ere (pertsona erabiltzailearen profil-aldaketak, harreman-mailako gatazkak, garraio-zerbitzuan gerta daitezkeen zailtasunak, etab.) ahalik eta denbora-eperik laburrenean jakinarazi beharko da.	<u>2.9 Período de adaptación e incidencias</u> a) Período de adaptación: El período de adaptación para las personas usuarias de centro de día es de tres meses. Durante el periodo de adaptación la dirección del centro o, por delegación de ésta, la persona de referencia de la persona usuaria, comentarán en todo momento con la persona usuaria o, por delegación de ésta, con su persona de referencia, los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación. Transcurrido este periodo y en el supuesto que, por diversos motivos, no se haya logrado una adaptación adecuada, el centro deberá emitir un informe explicando las razones y lo pondrá en conocimiento del Ayuntamiento de Beasain y del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. b) Incidencias La concesionaria notificará al Ayuntamiento de Beasain las incidencias que se produzcan en el servicio, relativas a las altas y bajas definitivas o temporales de las personas usuarias, dentro de los 2 días siguientes a la fecha en que se produzcan. Tendrán la consideración de bajas definitivas las así originadas por el fallecimiento o la baja voluntaria del usuario, o por otras circunstancias consideradas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral De Gipuzkoa. Cualquier otro tipo de incidencia (cambios de perfil de la persona usuaria, conflictos relacionales, dificultades en el servicio de transporte, etc) que afecte al correcto desarrollo del servicio deberá también ser comunicada en el menor plazo de tiempo.

3. LAN TALDEA	3.EQUIPO TECNICO
3.1 Antolaketa Zerbitzuen kontratistak, aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendu-mailako egitura aurreikusi beharko du, izanik bizi-kalitatearen hobekuntza oinarritzko helburua, zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen emaitzei dagokienez. Kontratuaren helburu den pertsonal laguntzaileak, kontratua bereganatu duen enpresaren antolakuntza egituraren mende burutu beharko ditu bere eginkizuna keta enpresa horrek berak eman beharko dizkio bere lana egoki egiteko beharrezkoak dituen materialak. Beasaingo Udaleko Gizarte Ongizate azpisailak egingo du kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta kontrola: horretarako, zehaztutako mekanismoak erabili eta jarduerak etengabe ikustatuko ditu.	3.1 Organización La contratista deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico. El personal asistente objeto del contrato desarrollará sus funciones dependiendo siempre de la estructura organizativa de la empresa contratista, quien les dotará de los elementos materiales precisos para el correcto desempeño de su trabajo. El Ayuntamiento de Beasain a través de la subárea de Bienestar Social realizará el seguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los mecanismos establecidos y desarrollará la supervisión continua de las actividades.
3.2 Langileen ratioak Mendeko adineko pertsonentzat ezarritako eguneko zentroen urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren 1.8 eranskinean ezarritako langileen ratioak betetzen direla bermatu beharko du, gutxienez, esleipendunak. Horrez gain, zerbitzuak modulu desberdinetan antolatu beharko ditu, gaixoen arreta eta gainbegiratze indibidualizatua posible izan dadin, segurtasun-alderdiak autonomiaren arlokoekin, hautatzeko aukerekin eta erabakiak hartzekoekin bateratuz.	3.2 Ratios de personal Como mínimo la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los ratios de personal establecidos en el anexo 1.8 del Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes. Asimismo, deberá de organizar los distintos servicios en módulos que permitan una correcta atención y supervisión individualizada, compaginando aspectos de seguridad con los de autonomía, posibilidades de elección y toma de decisiones.
4. HIZKUNTZA-POLITIKA ETA LANGILEEN FORMAKUNTZA	4. POLITICA LINGÜÍSTICA Y FORMACION DEL PERSONAL
Enpresak honako hauek egingo ditu urtero zerbitzuari atxikitako langileentzat - Gutxieneko arreta euskaraz emateko plana. - Formakuntza plana. Udalak bi planak eskatu ahal izango ditu.	La empresa elaborará anualmente para el personal adscrito al servicio: - Plan de Atención mínimo en euskera. - Plan de Formación. Ambos planes podrán ser requeridos por el Ayuntamiento.
5. BALIABIDE MATERIALAK	5. RECURSOS MATERIALES
Enpresak ipini beharko du: -Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatiboak. - Zerbitzura zuzenki edo zeharki lotuta dauden profesional guztien eta gizarte zerbitzuetaiko departamentuko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta, elektronikoa ...)	La empresa deberá disponer: -Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio. -Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Servicios sociales.

- Zerbitzu honen enpresa esleituak, erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharko ditu.	-La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias.
6. BARNEKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK	6. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
Modu orokorrean esanda, plegu honen xede eta helburu diren jarduerai aipamena egiten dieten jakinarazpenetan, Beasaingo Udaleko eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuaren izena agertu beharko da. Erabiltzaileen, familien eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatzearen eta Euskararen Erabilera Normaltzeko 10/82 Oinarrizko Legeak xedatutakoa betez, euskara bere jarduerak argitaratzeko idazkietan, iragarkietan, oharretan, karteletan, esku orrietan, etab.	Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Beasain y del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias, familias y de la ciudadanía y de acuerdo con la Ley 10/82 Básica de Normalización del uso del euskera, se utilizará el euskera en la publicación de sus actividades en escritos, anuncios, notas, carteles, folletos, etc.
7. INSTALAZIOAK, EKIPAMENDUA ETA MANTENIMENDUA	7. INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO
Kontratatistak instalazioaren mantentze-lanak egin behar ditu, eta zehazki: - Eguneko zentroko gela guztiak garbitzea. - Zentroaren funtzionamendu onerako ezinbestekoak diren altzari eta elementu guztiak kontserbatzea eta konpontzea, hain zuzen ere, IV eranskinean jasota daudenak (inbentarioa). Kontratua amaitu baino hilabete lehenago, emakidadunak inbentarioaren zuzenketa ere aurkeztuko dio Udalari, kontratua gauzatzean izan diren altak eta bajak adierazita. - Instalazio guztien (berokuntza eta ur bero sanitarioa, suteen aurka babesteko instalazioak, instalazio elektrikoak...) arauzko mantentze-lanak egitea, baimendutako mantentze-enpresa baten bidez. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du egindako berrikuspenen egiaztagiria. Gainera, kontratistaren kontura izango dira produktu kontsumigarriak eta garbiketaprodotuak. Altzariak eta beste elementu batzuk erabiltzezinak badira, matxuragatik edo erabilerarik gabe geratu direlako, horien ordezkapena Udalaren kontura izango da.	La contratista debe realizar el mantenimiento de la instalación y en concreto: - Limpieza de todas las dependencias del centro de día. - Conservación y reparación de todo el mobiliario y de aquellos elementos que resulten indispensables para el buen funcionamiento del centro, que constan en el Anexo IV (inventario). Con un mes de antelación a la finalización del contrato, la concesionaria presentará ante el Ayuntamiento la rectificación del inventario, con indicación de las altas y bajas que durante su ejecución se han producido - Las operaciones de mantenimiento reglamentario de todas las instalaciones (calefacción y agua caliente sanitaria, instalaciones de protección contra incendios, instalaciones eléctricas...) por empresa mantenedora autorizada. El Ayuntamiento podrá exigir en cualquier momento justificante de las revisiones efectuadas. Además, será a cuenta de la contratista el suministro de los productos consumibles y productos de limpieza. En caso de que el mobiliario y otros elementos resulten inservibles, por avería o por haber caído en desuso, la sustitución de los mismos correrá a cuenta del Ayuntamiento.
8. INFORMAZIO SISTEMAK	8. SISTEMAS DE INFORMACION
Esleipendunak zentroan artatutako pertsonen buruzko informazioa jasoko duten erregistro	La adjudicataria deberá crear o mantener los oportunos registros que recojan la información

egokiak sortu edo mantendu beharko ditu, hurrengo atalei dagokienez, besterik ezean: • Identifikazio-datuak, konkakturako pertsona, alta eguna.... • Historia klinikoa: diagnostikoa, aurrekariak eta tratamendua (botikak, sendaketak eta prebentzioko pautak). Egindako balorazio medikoak (análisi klinikoak, nutrizio-mailako balorazioak) eta ospitalean izandako ingresuak. Datu horiek guztiak historikoak izango dira. Eta datu horiei beste datu psikologiko batzuk ere gehitu beharko zaizkie (egindako proben historikoa), gaixoa jasotzen ari den tratamendu psikologikoarekin batera. • Erreferentziako espezialistak ere adierazi beharko dira (internistak, psikiatrak, urologoak,...) • Gaur egun behar dituen oinarritzko zaintzak: dieta-mota, xurgatzaile-mota, erabiltzen diren laguntzako gailuak (garabiak, loturak), ezarritako erizaintzako pautak (errehabilitazio txikia,...), erabilitako kontrolak eta erregistroak, ... • Historia soziala: familiartekoak (eta horiekiko duen harreman-mota), desgaitasunik baduen ala ez eta tutoretza, zaletasunak, jarduera eta talde terapeutikoetan duen partaidetza, zentroan izandako gorabeherak, azken nahiak,.... Edonola izanik ere, plegu honetako III. eranskinean definitutako estandarrak une oro betetzen direla bermatzeko eta nabarmen jartzeko beharrezkoa den informazio guztia jasoko du informazio-sistemak. Informazioa denbora errealean erregistratu eta eskura jarriko da. Informazio hori Beasaingo Udala eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuarekin partekatuko da, kontratuak indarrean irauten duen denbora guztian, eta Administrazio kontratugileari lagako zaio behin kontratuaren indarraldia iraungitzen denean. Emakida uzten duen emakidadunak ezingo du aipatutako datu horien kopiarik gorde, eta kontratua dela medio artatu dituen pertsonen buruzko datu guztiak bere ekipo informatikoetako fitxategi guztietatik ezabatuak izan direla bermatu beharko du.	relativa a las personas atendidas, al menos, en los siguientes apartados: • Datos identificativos, persona de contacto, fecha de alta.... • Historia clínica: diagnóstico, antecedentes y tratamiento (medicación, curas y pautas preventivas). Valoraciones médicas realizadas (análisis clínicos, valoraciones nutricionales,...) e ingresos hospitalarios que haya podido tener. Todos estos datos deben ser históricos. A estos datos habría que añadirles los que sean de tipo psicológico (histórico de pruebas realizadas) al igual que el tratamiento psicológico que pueda estar recibiendo. • Señalar también las y los especialistas de referencia (Medicina Interna, Psiquiatría, Urología...). • Cuidados básicos que precisa en la actualidad: tipo de dieta, tipos de absorbente, ayudas técnicas que se utilizan (grúas, sujeciones), pautas de enfermería establecidas (rehabilitación menor,...), controles y registros utilizados,... • Historia social: familiares (y tipo de relación), incapacidad o no y tutela, aficiones, participación en actividades y grupos terapéuticos, incidencias que haya tenido en el centro, últimas voluntades,.... En todo caso, el sistema de Información deberá recoger la información necesaria, para garantizar y evidenciar en todo momento el cumplimiento de los estándares que se definen en el Anexo III del presente pliego. La información deberá registrarse y estar disponible en tiempo real. Dicha información se compartirá con el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, durante toda la vigencia del contrato, y se cederá a la Administración contratante una vez expirado el plazo de vigencia del contrato. La contratista cesante no podrá guardar copia de los citados datos, y deberá garantizar el borrado de todos los ficheros que puedan existir en sus equipos informáticos con datos relativos a las personas que hubiera atendido en razón del contrato.
9. ESLEIPENDUNAREN BESTE OBLIGAZIO BATZUK. DATU PERTSONALAREN BABESA	9. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Kontratazioak datu pertsonaletara sartzeko modua ematen dionez esleipendunari, eta horien tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea denez, esleipenduna izango da datu horien tratamenduaren arduraduna. Horretarako, SPKLko 26. xedapen gehigarrian Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren gainean ezarritakoa bete beharko du.	Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquella deberá cumplir las obligaciones derivadas de la Disposición Adicional Vigésima Sexta del TR LCSP, en relación con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales

Enpresak eskuratu ahal izango dituen datuak konfidentzialak dira. Azterketa honetan lortutako datuak eta informazioa aipatutako legeek babesten dituzte eta, beraz, behin lana amaitu ondoren lagatako programa informatikoa eta jasotako dokumentazio guztia –paperean nahiz euskarri informatikoan– entregatu beharko dio esleipendunak Beasaingo Udalari, eta ez du kopia bakar bat ere gordetzeko baimenik izango. Zerbitzua ematen ari den bitartean eta baita zerbitzua eman ondoren ere, espresuki debekatua dauka jasotako datuak eta informazioak laguntza teknikoa ematearekin estu-estu lotua dagoen beste edozein helburu edo asmotarako erabiltzea. Edozein kasutan, kontratistak kudeatzen dituen datu pertsonalen babesa bermatuko duen kontratu moduko hitzarmen bat formalizatuko da, Beasain Udalak landutako zerbitzuak emateko kontratu honi dagokionez.	Los datos a los que tenga acceso la empresa son confidenciales. La información y datos objeto del estudio se consideran amparados en las citadas leyes, por lo que la adjudicataria, una vez finalizado el trabajo, deberá entregar al Ayuntamiento de Beasain el programa informático cedido y la totalidad de la documentación recabada, tanto en soporte papel como informático, sin que le esté permitido guardar copia alguna, salvo en aquellos casos en los que exista obligación de bloqueo de los ficheros. Tanto durante como después de la realización del servicio le estará expresamente prohibida la utilización de los datos e informaciones facilitados y recabados durante el mismo, con finalidad diferente a la estricta realización de la prestación de la asistencia técnica. En todo caso, se formalizará un compromiso contractual que garantice la protección debida a los datos de carácter personal que gestiona la contratista en relación con el presente contrato de prestación de servicios elaborado por el Ayuntamiento de Beasain.
10. ETENGABEKO EBALUAZIOA	10 EVALUACIÓN PERMANENTE
10.1.- Ebaluazio teknikoa Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuak zerbitzuaren jarraipena egiteaz gain, Beasaingo Udalak gizarte-zerbitzuen bitartez, zerbitzuaren hileroko ebaluazio jarraipena ere egingo du, erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta funtzionamendu-mailara egokitzen den aztertuz. Enpresa esleipendunak urteko lehen hiruhilekoan bidaliko du: a) Zerbitzuaren jarduerari buruzko urteko memoria eta bertan alderdi hauek jasoko dira: • Zentroan eskainitako zerbitzuak, langileen antolaketa, zerbitzuaren garapenean parte hartzen duten eragileak, prestakuntza-plana, garatutako jarduerak. • Zerbitzuan artatutako pertsona guztiak eta horien ezaugarriak: adina, sexua, solasean bizi badira. • Zerbitzua hobetzeko iradokizunak eta proposamenak, kasua bada. b) Honi buruzko informazioa: langileen orduen dedikazioa eta langile-kostuak, azpikontratutako zerbitzuen ezaugarriak eta gastuen eta diru-sarreraren kontu analitikoa.	10.1.- Evaluación Técnica Con independencia del seguimiento del servicio por parte del Departamento De Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, el Ayuntamiento de Beasain a través de los servicios sociales realizará también un seguimiento mensual evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada uno de las personas usuarias y el nivel de funcionamiento. La empresa adjudicataria remitirá dentro del primer trimestre del año: a) Una memoria de la actividad del servicio en la que se incluirán los siguientes aspectos: • Servicios ofrecidos en el centro, organización del personal, agentes que participan en el desarrollo del servicio, plan de formación, actividades desarrolladas.... • Total de personas atendidas en el servicio y sus características: edad, sexo, si viven solas. modalidad de atención, grado de dependencia... • Sugerencias y propuestas de mejora del servicio, en su caso. b) Información relativa a: plantilla de personal con dedicación de horas y costes de personal, características de los servicios subcontratados y cuenta analítica de gastos e ingresos.
10.2.- Ebaluazio ekonomikoa	10.2.- Evaluación económica

Beasaingo Udalak eta Foru Aldundiko Gizarte Politiketarako Departamentuak, halaber, zerbitzuaren ebaluazio ekonomikoa egingo dute. Horretarako, erakunde esleipendunak bi entitateei ondorengoa jakinaraziko die jarraian adierazten den maiztasunarekin: • Gertatzen diren unean: - Zerbitzuaren erabiltzaileen altak eta bajak. - Erabiltzaileei buruzko gorabeherak • Hilero, Udalari: Fakturarekin, nominen ordainketaren egiaztagiriekin eta lanabesen Gizarte Segurantzarekin batera (dagokion banketxeak zigitatutako nominak eta TC1 eta TC2). Artatutako erabiltzaileen zerrenda, eskaintako zerbitzuaren modalitatea adierazita. Hilabetean gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, baita emandako erantzunaren laburpen labur bat ere. Epea: astebete hilabetea amaitzen denetik. Nolanahi ere, aurkeztu beharreko dokumentazioa bat etorriko da administrazio-baldintzen pleguan ezarritakoarekin. Beasaingo Udalak erakundearen ondare-egoerarekin zerikusia duten gastu, diru-sarrera eta bestelako egiaztagiri guztiak eskatu ahal izango dizkio enpresa kontratistari eipendunari, kaudimen ekonomiko eta finantzarioa eta zerbitzuak ematean izan duen eragina egiaztatzeko, edo, hala badagokio, auditoria bat egiteko.	El Ayuntamiento de Beasain y el Departamento De Políticas Sociales de la Diputación Foral realizarán, asimismo, una evaluación económica del servicio. Para ello, la entidad adjudicataria comunicará a ambas entidades, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación: • En el momento en que se produzcan: -Altas y bajas de personas usuarias del servicio. -Incidencias relativas a las personas usuarias • Mensualmente, al Ayuntamiento: Junto con la factura, la documentación acreditativa del pago de las nóminas y la Seguridad Social de los trabajadores (nóminas y TC1 y TC2 sellados por la entidad bancaria correspondiente). Relación de personas usuarias atendidas con indicación de la modalidad de servicio ofrecido. Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. Plazo: 1 semana desde la finalización del mes. En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de condiciones administrativas. El Ayuntamiento de Beasain podrá solicitar al adjudicatario cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la empresa contratista con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación de los servicios; o en su caso la realización de una auditoría.
---	--

I. ERANSKINA

EMANGO DIREN ZERBITZUEN ZERRENDIA:

1.- OSTALARITZAKO ZERBITZUAK

- Bazkaria eta merienda: pertsona bakoitzaren premietara egokitutako dietak prestatzea, nutrizioa berrikustea.
- Zentroko eremuak garbitzea.
- Altzariak eta tresnak mantentzea eta konpontzea.
- Zerbitzu telefonikoa

2.- OINARRIZKO ARRETA PERTSONALEKO

ANEXO I.

RELACIÓN DE SERVICIOS A PRESTAR

1.- SERVICIOS HOSTELEROS

- Comida y merienda: elaboración de dietas adecuadas a las necesidades de cada persona, revisión nutricional.
- Limpieza de los espacios del centro.
- Mantenimiento y reparación del mobiliario y de los enseres.
- Servicio telefónico

2.- SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL

ETA EGUNEROKO BIZIMODUA BERREGOKITZEKO ZERBITZUAK.

- Pertsona bakoitzaren balorazio integrala eta diagnostikoa egingo da, eta arreta individualizatuko planean islatuko da, autonomiaren hobekuntza ahalbidetzeko eta gaitasunei eusteko helburuarekin, ondorengo bitartez:
 - Eguneroko bizimoduko jarduerak egiteko laguntza-programak, esate baterako:
 - Eguneroko bizimoduko oinarrizko jarduerak (garbiketa, elikadura, mugikortasuna, joan-etorriak, ohizko trebetasunen entrenamendua, etab.) egiteko gainbegirada eta laguntza.
 - Inkontinentziaren tratamendua
 - Botikak ematea.
 - Portaerako nahasketa eta asalduei eusteko programak. Gehiegizko portaeraren eta/edo inhibizioaren tratamendua, eusteko bide horretarako laguntza.

3.- ZERBITZU SANITARIOAK

- Osasun-zentroetako zerbitzu mediko eta erizaintzako zerbitzuekiko koordinazioa, Osakidetza beharrezkoa gertatzen den arreta medikoa nahiz erizaintzako eman ahal izateko.

4.- ZERBITZU PSIKOSOZIALAK

- Laguntza pertsonala eta tratamendua eremu desberdinetan, modu individualizatuan nahiz taldean.
- Funtzio kognitiboetan esku hartzeko programak: psikoestimulazioa, oroimenaren entrenamendua, errealitatearekiko orientazioa, terapia okupazionala eta/edo prestakuntzakoa.
- Funtzio psikoafektiboetan eta portaerazkoetan esku hartzeko programak.
- Heziketa, kultura eta aisia-mailan esku hartzeko programak.

5.- INFORMAZIO, ARRETA ETA PARTE HARTZEKO ZERBITZUAK

Zentroak informazioko eta parte hartzeko sistemak eduki behar ditu:

- Maila orokorrean: zentroaren azalpen-liburuxka, zerbitzuen eskaintza, barne-erregimeneko araudia, jarduera-programaren egutegia, erabiltzaileen eta familien gogobetetasuna ebaluatzeko

BÁSICA Y DE READAPTACIÓN DE VIDA DIARIA.

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

3.- SERVICIOS SANITARIOS

- Coordinación con los servicios médicos y de enfermería de los centros de salud, al objeto de que desde el Servicio Vasco de Salud - Osakidetza, se pueda prestar la atención médica y de enfermería que resulte necesaria.

4.- SERVICIOS PSICOSOCIALES

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

5.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN

El centro deberá disponer de sistemas de información y participación:

- A nivel general: folleto explicativo del centro, carta de servicios, reglamento de régimen interno, calendario del programa de actividades, sistemas de evaluación de satisfacción de las personas usuarias y

sistemak, kexak, iradokizunak eta erreklamazioak egiteko prozedura, erabiltzaileen partaidetzarako bideak.

- Maila indibiduallean: kontratu indibiduala, pertsona erabiltzaile bakoitzaren espedienteak, plan indibidualaren elaborazioan eta jarraipenean parte hartzeko sistema.
- Familiari jakinarazpeneko parte bat emango zaio egunero, eta bertan zentroan egindako egonaldiaren alderdirik garrantzitsuenen eta gertatutako gorabeheren berri.

familias, procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones, cauces de participación de las personas usuarias.

- A nivel individual: contrato individual, expedientes de cada persona usuaria, sistema de participación en la elaboración y seguimiento del plan individual.
- Parte de comunicación diario a la familia en el que se recojan los aspectos más significativos de la estancia en el centro y de las incidencias producidas.

6.- GARRAIO-ZERBITZUA

Kontratistak bere gain hartuko du pertsona erabiltzaile bakoitza bere etxetik Eguneke Zentrora joan-etorriko bidaetan egunero eraman eta ekartzeko ardura. Eta behar adina langile jarriko ditu horretarako (gidaria + laguntzailea) eta mendeko pertsonen eta desgaituen premietara egokitutako baliabideak ere.

Plegu hau onartua izan da 2022-06-30eko Udalbatza Osoan.

6.- SERVICIO DE TRANSPORTE

El contratista prestará el servicio de transporte diario de las personas usuarias de ida y vuelta desde sus domicilios al Centro de Día, con personal suficiente (chofer + auxiliar) y con la utilización de medios adaptados a las necesidades de las personas dependientes y discapacitadas.

Este pliego ha sido aprobado en la sesión plenaria del 30-06-2022

II. ERANSKINA.

EGUNEKO ZENTROETAN EMATEN DIREN ARRETA KO GAKO PROZESUEN ZEHAZTAPENAK ETA PRAKTIKA EGOKIAK

EREMUA	EGITURA-MAILAKO OSAGAIA	PROZESUAREN EDO EMAITZAREN ADIERAZLEAK	NONDIK LORTU
HARRERA ETA INGRESUA	Ingresuko protokolo bat dago, eta horretarako arduraduna ere izendatua dago.	Pertsona erabiltzaileen espediente indibidualetan sartuta daude ingresuaren aurretik egindako elkarrizketaren erregistroa eta behin-behineko idatzizko AIP.	Historia soziala eta hsozio-sanitarioa
BALORAZIOA ETA ARRETA INDIBIDUALEKO PLANAREN (AIPren) DISEINUA	Arreta-plan indibidualeko ereduan balorazio fisikoa, funtzionala, mentala eta sozio-familiarra sartzen dira; eta horrez gain baita helburuak, arduradunak eta aurreikusitako epeak.	Zentroan 2 hilabete baino gehiago daramaten pertsona erabiltzaileek badute beren idatzizko AIP ez behin-behinekoa, ereduaren arabera egina.	AIP dokumentua
		Pertsona erabiltzaileen idatzizko AIP, azken 12 hiletan eguneratua. Sei hilean behin berrikusiko da.	AIP dokumentua
ZAINKETA PERTSONALAK ETA EGUNEROKO BIZIMODUA	- Sisteman argi eta garbi idatzia dago zein laguntzailek zer zainketa eman behar dion zer-nolako pertsonari, eta baita zainketen aldizkakotasuna nolako izango den ere: - Egunerokoa - Ez egunerokoa - Beste zerbitzu baterako sarbidea - Zainketak ematean gerta daitezkeen gorabeherak koaderno batean apuntatuko dira. - Bada murriztapen fisikoen protokolo bat. - Bada Praktika Onen eskuliburu bat laguntzaileentzat. Medikuen aginduz tratamendu bereziren bat duten pertsonen kontrastatzeko moduko datuak identifikatuko dira zentroan.	Janaria ahora ematen zaien pertsonen kopurua eta zerrenda.	Asistentzia edo laguntzako erregistroak.
		Dieta bereziak eta nutrizio-gehigarriak dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda.	Asistentzia edo laguntzako erregistroak.
		Inkontinentziako pixoihalak erabiltzen dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda, pixoihal-moten arabera banatuak.	Asistentzia edo laguntzako erregistroak.
		Erabateko garbiketa egiten zaien pertsonen kopurua eta zerrenda.	Asistentzia edo laguntzako erregistroak.

		Mugitzeko hainbat motatako laguntza teknikoak behar dituzten pertsonen kopurua eta zerrenda.	Murritzapen fisikoen erregistroa: mugitzeko garabiak, gurpil-aulkiak behar dituztenak.
		Gorabeheren parte bat betetzean zainketa pertsonalekin eta eguneroko bizimoduarekin lotutako gorabehera garrantzitsuak jasotzen dira. Parte sinatu eta idazpenak egiten dituzten pertsonak identifikatzen dira.	Gorabeherak parte bat.
GIZARTE-ARRETA	• Hasierako edukia definitzen da, eta baita pertsona erabiltzaileen historia sozialak egunera mantentzeko bete beharreko dokumentazioa ere. • Bada pertsona erabiltzaileen familiekin harremanerako protokolo bat, ingresuaren aurreko, ingresa bitarteko eta ingresuaren osteko faseetarako. • Bada erreklamazioak eta iradokizunak idazteko eta horiek jasotzeko protokolo bat, eta horretarako arduradun bat izendatu da. • Bada boluntariotzako protokolo bat, indarrean dagoen legeriaren arabera, eta horretarako arduradun bat izendatu da.	Ausaz hautatutako erabiltzaile batzuen AIPak egiaztatu ondoren, eta horiei emandako zainketak nola bideratzen diren ikusi eta baloratu ondoren, laneko sistema betetzen dela nabarmen geratzen da. Erreferentziako profesionala nor den identifikatzen da.	Pertsona erabiltzaile bakoitzaren AIP dokumentua
		Pertsona erabiltzaileek datu pertsonal eta soziofamiliarrekin eguneratua daukate bere historia soziala.	Pertsona erabiltzaileen historia soziala
		Bada pertsona erabiltzaileen familiekin harremanerako protokolo bat, ingresuaren aurreko, ingresa bitarteko eta ingresuaren osteko faseetarako.	Familiekin izandako elkarriketa-kopuruaren erregistroa, familia topaketak
		Erreklamazioen eta iradokizunen erregistroak argi erakusten du horiei emandako tratamendua eta itxiera ere.	Erreklamazioen erregistroa
		Bada boluntariotzako protokolo bat, indarrean dagoen legeriaren arabera, eta horretarako arduradun bat izendatu da.	Dokumentu zehatza

ARRETA PSIKOSOZIALA	• Erabiltzaile bakoitzaren historiak eta AIPak ohizko alderdien (kognizioa, aldartea, antsietatea, etab.en) aldian behingo balorazio psikologikoa ere hartzen du barruan. • Bada protokolo idatzi bat, langileek portaerako arazoak nola tratatu behar diren jakin dezaten. Badira esku-hartze psikologikorako egituratutako programak (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, portaera eta jokabidearen trastornoak).		
		Narriadura kognitiboa duten pertsona erabiltzaileen kopurua eta zerrenda.	Pertsona erabiltzaileen historia
		Trastorno psikotikoak dituzten pertsona erabiltzaileen kopurua eta zerrenda.	Pertsona erabiltzaileen historia
		Bada protokolo idatzi bat, langileek portaerako arazoak nola tratatu behar diren jakin dezaten.	Dokumentu zehatza
		Badira esku-hartze psikologikorako egituratutako programak (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, portaera eta jokabidearen trastornoak).	Dokumentu zehatza
		Azken 3 urteetan portaerako arazoen maneian prestakuntza jaso duten laguntzaileen kopurua eta %.	Prestakuntza-erregistroak
JARDUERA-PLANA	• Aurreko ekitaldiko jardueren plana ebaluatzeko txostena ere eskaintzen da, emaitza kualitatibo eta kuantitatiboekin. • Urteko Jarduera Plana ere eskaintzen da, zentroko zuzendariak sinatua, eta pertsona erabiltzaileen profil desberdinetara egokitua.		Dokumentu zehatza
ARRETA SANITARIOA	• Hasierako edukia definitzen da, eta baita pertsona erabiltzaileen historia sanitarioak egunera mantentzeko bete beharreko dokumentazioa ere. • Badira protokoloak, hurrengo arazoen tratamendua definitzeko: ○ Hipertentsioa ○ Diabetesa ○ Idorreria ○ Presioko ultzerak • Bada erabiltzaileen dieta edo jan-neurrien erregistro bat.	Oxigenoterapia edo uretrako zunda iraunkorra duten erabiltzaileen intzidentzia eta prebalentzia.	Historia sanitarioa eta ustiapena
		Hipertentsio arteriala, diabetesa eta idorreria duten erabiltzaileen intzidentzia eta prebalentzia.	Historia sanitarioa eta ustiapena
		Aipatutako erregistroak hor daude	Dokumentu zehatzak

	Bada erabiltzaile bakoitzak hartzen duen medikazioaren erregistro bat, eta bertan botiken posologia eta botikak emateko tarteak jasotzen dira (start-stop).	Ausaz hautatutako erabiltzaile batzuen Historia Sanitarioak egiaztatu ondoren, eta horiei emandako zainketak nola bideratzen diren ikusi eta baloratu ondoren, nabarmen geratzen da laneko sistema betetzen dela.	Historia sanitarioa
GARRAIOA	Badira garraio-zerbitzua arautzen duten protokoloak.	Bada garraioan gertatutako gorabeherak jasotzen dituen protokolo bat.	Dokumentu zehatza Eguneroko gorabeheren erregistroa

ANEXO II

ESPECIFICACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROCESOS CLAVE EN LA ATENCION EN CENTROS DE DIA

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

	○ No diarios ○ Acceso a otros servicios • Existe un cuaderno parte de incidencias en la prestación de los cuidados. • Existe un protocolo de restricciones físicas. • Existe un Manual de Buena Práctica para los auxiliares. El centro identifica y puede aportar datos contrastables de las personas que, por prescripción médica, tienen algún tratamiento especial.	Nº y relación de personas que utilizan pañales de incontinencia, segmentados por tipos de pañal.	Registros asistenciales.
		Nº y relación de personas que precisan ayudas técnicas varias para movilizaciones .	Registro de restricciones físicas movilizaciones con grúas, sillas ruedas ...
		El parte de incidencias se rellena y recoge incidencias relevantes en relación con los cuidados personales y de vida diaria. Se firma y se identifica a las personas que hacen las anotaciones.	Parte de incidencias
		La comprobación de los PAIs de varias personas residentes elegidos al azar y la comprobación del despliegue, ejecución y verificación de sus cuidados evidencia que el sistema de trabajo se cumple. Se identifica quién es el profesional de referencia.	Documento PAI de cada persona usuaria.
ATENCIÓN SOCIAL	• Está definido el contenido inicial y la documentación a rellenar para mantener al día las historias sociales de las personas usuarias. • Existen protocolos escritos o guías de actuación en relación con la incapacitación legal de personas con limitaciones en su capacidad de decisión y responsable designado. • Existe un protocolo de relación con familias de usuarios tanto en la fase previa al ingreso como durante y posterior al mismo • Existe un protocolo escrito de recogida y tratamiento de reclamaciones y sugerencias y responsable designado. • Existe un protocolo de voluntariado conforme a la legislación vigente y responsable designado. El reglamento define composición y funcionamiento del órgano de representación de personas usuarias y familiares.	Los residentes tienen actualizada su historia social con datos personales y sociofamiliares	Historia social de las personas usuarias.
		Nº y relación de personas legalmente incapacitadas (incapacitación o curatela). La historia individual incluye el nombre del tutor y está documentado el alcance de la incapacitación.	Historia social de las personas usuarias y relación específica
		Existe un protocolo de relación con familias de usuarios tanto en la fase previa al ingreso como durante y posterior al mismo	Registro de nº entrevistas con familias, jornadas de encuentros familiares
		Existe un registro vivo de reclamaciones y sugerencias que evidencia el tratamiento dado a las mismas y su cierre.	Registro de reclamaciones
		Existe un protocolo de voluntariado conforme a la legislación vigente y responsable designado.	Documento concreto
		El centro aporta actas del funcionamiento de los órganos de representación del centro.	Actas de reunión

ATENCIÓN PSICOSOCIAL	- La historia y el PAI de cada persona usuaria incluye la valoración psicológica regular de los aspectos habituales (cognición, ánimo, ansiedad). - Existe un protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal. Existen programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión, dificultades relacionales, alteraciones conductuales).	Nº y relación de personas usuarias con deterioro cognitivo.	Historial de la persona usuaria
		Nº y relación de personas usuarias con trastornos psicóticos.	
		Existe un protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal.	Documento concreto
		Existen programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión, dificultades relacionales, alteraciones conductuales).	Documento concreto
		Nº y % de auxiliares que han recibido formación en manejo de problemas de conducta en los últimos 3 años.	Registros de formación
PLAN DE ACTIVIDADES	- Se aporta informe evaluativo del plan de actividades del ejercicio anterior con resultados cualitativos y cuantitativos. - Se aporta Plan de Actividades del año en curso firmado el Director y difundido, * en cuanto a su segmentación y adaptado a los diferentes perfiles de usuarios		Documento concreto
			Documento concreto
ATENCIÓN SANITARIA	- Está definido el contenido inicial y la documentación a rellenar para mantener al día las historias sanitarias de las personas usuarias. - Existen protocolos que definen el tratamiento de: - Hipertensión - Diabetes - Estreñimiento - Úlceras por presión - Existe protocolo de realización de valoraciones nutricionales a las personas usuarias. - Existen registros de la medicación que toma cada residente, su posología y periodos de administración (start-stop).	Incidencia y prevalencia de las personas usuarias con oxigenoterapia, sondaje uretral permanente.	Historia sanitaria y explotación
		Incidencia y prevalencia de personas usuarias con hipertensión arterial, diabetes y estreñimiento	Historia sanitaria y explotación
		Existen los protocolos citados.	Documentos concretos
		La comprobación de las Historias Sanitarias de varias personas usuarias elegidos al azar y la comprobación del despliegue, ejecución y verificación de sus cuidados evidencia que el sistema de trabajo se cumple.	Historia sanitaria

TRANSPORTE	Existen protocolos que regulan el servicio de transporte.	Existe un protocolo de incidencias de transporte	Documento concreto Registros diarios de incidencias
-------------------	---	--	--

III. ERANSKINA. INFORMAZIO-SISTEMAREN GUTXIENEO EDUKIA. ASISTENTZIAKO MODULUA: <u>Erabiltzaile bakoitzeko:</u> <u>AIP: Arreta Indibidualeko Plana:</u> • Ingresuaren ostean <2 hilabete: Ingresuaren aurreko elkarriketaren laburpena eta behin-behineko idatzizko AIP biltzen dituzten PDF dokumentuak. • Ingresuaren ostean > 2 hilabete: Indarrean dagoen AIP biltzen duen PDF dokumentua. • Indarrean dagoen azken AIParen berrikuspen-data jasotzen duen eremua. • Bezeroari bere egonaldia bitartean egin zaizkion AIP guztien historikoa (PDF dokumentuak). <u>Zainketa pertsonalak eta eguneroko bizimodua:</u> • Adierazi ea bezeroari janaria ahora eman behar zaion. • Adierazi ea baduen dieta berezirik (aipatu jan-neurri mota) edo nutrizio-gehigarrik. • Adierazi ea inkontinentziako pixoihalik erabiltzen duen, eta ze pixoihal mota. • Pelbiseko gerrikorik behar duen ala ez. • Adierazi ez daukala zentrotik irteteko baimenik, erreferentziako familiartekoak edo tutoreak behar bezala egiaztatutako aginduaren bidez. - o Agindua eta dagokion baimena biltzen dituen PDF dokumentua. • Gorabeheren parte: bezeroari dagokionez, zainketa pertsonalekin eta eguneroko bizimoduko zainketekin lotutako gorabehera garrantzitsu guztiak modu kronologikoan eta bata bestearen atzetik jasotzen dituen PDF dokumentua, idazpenak egiten dituzten pertsonen sinadura eta identifikazioarekin (pdf dokumentuen historikoa). • AIPan definitutako zainketak behar bezala ematen direla egiaztatzen duen	ANEXO III. CONTENIDO MÍNIMO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN. MÓDULO ASISTENCIAL: <u>Por cada persona usuaria:</u> <u>PAI: Plan Individual de atención:</u> • Si <2 meses desde el ingreso: Documentos PDF con Resumen de la entrevista previa al ingreso y PAI escrito provisional. • Si >2 meses desde el ingreso: Documento PDF con el PAI vigente. • Campo con la fecha de revisión del último PAI vigente. • Histórico de todos los PAIs definidos al cliente durante toda su estancia (documentos PDF). <u>Cuidados personales y vida diaria:</u> • Indicación de si al cliente se le alimenta en boca. • Indicación de si tiene asignada dieta especial (señalando tipo de dieta) o suplemento nutricional. • Indicación de si utiliza pañal de incontinencia y segmento de tipo de pañal. • Indicación de cinturón pélvico. • Indicación de no poder salir del centro por prescripción documentada por persona autorizada y consentida por familiar de referencia o tutor. - o Documento PDF donde se recoja dicha prescripción y consentimiento. • Parte de incidencias: documento PDF donde se recojan de forma cronológica y acumulativa todas las incidencias relevantes en relación con los cuidados personales y de vida diaria relacionadas con el cliente, con las firmas e identificación de las personas que realizan las anotaciones (histórico de documentos pdf). • Documento donde se evidencie el despliegue, ejecución y verificación de los cuidados definidos en el PAI, así como lo
---	---

dokumentua, eta baita erreferentziako profesionalaren identifikazioa ere. <u>Gizarte-arreta:</u> • Datu pertsonal eta soziofamiliarrekin eguneratutako historia soziala biltzen duen PDF dokumentua. • Adierazi bezeroa legez desgaitua dagoen ala ez. - o Baiezkua bada: sententzia biltzen duen PDF dokumentua, tutorearen identifikazioa eta desgaituntzaren norainokoa. <u>Arreta psikologikoa:</u> • Adierazi narriadura kognitiborik baduen ala ez. • Adierazi trastorno psikotikorik baduen ala ez. <u>Arreta sanitarioa:</u> • Oxigenoterapiarik behar duen ala ez. • Hipertentsiorik baduen ala ez. • Diabetesik baduen ala ez. • Idorreririk baduen ala ez. • Presioko ultzerarik baduen ala ez. • Historia sanitario eguneratua biltzen duen PDF dokumentua. • Bezeroari aplikatzekoak diren osasun-protokoloetan aurreikusitako jarduketak behar bezala betetzen direla egiaztatzen duen dokumentua. • Bezeroari emandako medikazioaren erregistro eguneratua, botika-familien mailako zehaztasunarekin (adibidez: analgesikoak, antibiotikoak....) <u>Zentro osorako:</u> <u>Gizarte-arreta:</u> • Erreklamazio eta iradokizunen erregistroak biltzen dituen PDF dokumentua, horiei emandako tratamendua eta itxiera erakutsiz. • Indarrean dagoen boluntariotzako protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Zentroko ordezkaritza-organoen bilera-akten historikoa, ordena kronologikoan (PDF dokumentuan).	identificación del profesional de referencia. <u>Atención Social:</u> • Documento PDF con historia social actualizada con datos personales y sociofamiliares. • Indicación de si el cliente está incapacitado legalmente. - o En caso afirmativo: documento PDF con la sentencia o similar, e identificación del tutor y alcance de la incapacitación. <u>Atención psicológica:</u> • Indicación de si padece deterioro cognitivo. • Indicación de si padece trastorno psicótico. <u>Atención sanitaria:</u> • Indicación de oxigenoterapia. • Indicación de hipertensión. • Indicación de diabetes. • Indicación de estreñimiento. • Indicación de úlcera por presión. • Documento PDF con la historia sanitaria actualizada. • Documento donde se evidencie el despliegue, ejecución y verificación de las actuaciones previstas en los protocolos sanitarios aplicables al cliente. • Registro actualizado de medicación administrada al cliente, a nivel de familias de medicamentos (por ejemplo: analgésicos, antibióticos....) <u>Para el conjunto del centro:</u> <u>Atención Social:</u> • Documento PDF con el Registro vivo de reclamaciones y sugerencias, con evidencia del tratamiento dado y su cierre. • Documento PDF con el protocolo vigente de voluntariado. • Histórico en orden cronológico de las actas (en PDF) de los órganos de representación del centro.
---	--

<u>Arreta psikologikoa:</u> • Langileek portaerako arazoak nola tratatu behar diren jakin dezaten idatzitako azkeneko protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Esku-hartze psikologikorako egituratutako azken programak (kognizioa, antsietatea, depresioa, harremanetarako zailtasunak, portaera eta jokabidearen trastornoak) biltzen dituzten PDF dokumentuak. • Azken 3 urteetan portaeren maneian prestakuntza jaso duten eta gaur egun aktiboan dauden laguntzaileen zerrenda eguneratua. <u>Jarduera Plana:</u> • Urteko Jarduera Plana, zentroko zuzendariak sinatua eta egokitua, biltzen duen PDF dokumentua. • Aurreko ekitaldiko jardueren plana ebaluatzeko txostena, emaitza kualitatibo eta kuantitatiboekin. <u>Arreta sanitarioa:</u> • Hipertentsioaren tratamendurako protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Diabetesaren tratamendurako protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Idorreriaren tratamendurako protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • MESAk kolonizatu eta eragindako infekzioen tratamendurako protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Nutrizioko balorazioak egiteko protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. • Gaixoa osasun-zentroetara bideratu eta laguntzeko protokoloa biltzen duen PDF dokumentua. <u>Garraioa:</u> • Garraio-bideak, alde zaurerik ezarritako gertaldiak eta estimatutako denborak biltzen dituen PDF dokumentu espezifikoak. • Garraioan gertatutako gorabeherak biltzen dituen PDF protokolo espezifikoak.	<u>Atención psicológica:</u> • Documento PDF con el último protocolo escrito para el tratamiento de los problemas de conducta por parte del personal. • Documentos PDF con los últimos programas estructurados de intervención psicológica (cognición, ansiedad, depresión, dificultades relacionales, alteraciones conductuales). • Relación actualizada de auxiliares (actualmente activos) que han recibido formación en el manejo de conductas en los últimos 3 años. <u>Plan de actividades:</u> • Documento PDF con el Plan de Actividades del año en curso firmado el Director y difundido. • Informe evaluativo del plan de actividades del ejercicio anterior con resultados cualitativos y cuantitativos. <u>Atención sanitaria:</u> • Documento PDF con protocolo para el tratamiento de la hipertensión. • Documento PDF con protocolo para el tratamiento de la diabetes. • Documento PDF con protocolo para el tratamiento del estreñimiento. • Documento PDF con protocolo para el tratamiento de colonizaciones e infecciones por SARM. • Documento PDF con protocolo para realización de valoraciones nutricionales. • Documento PDF con protocolo de derivación y acompañamiento a centros sanitarios. <u>Transporte:</u> • Documento PDF específico de las rutas del transporte, paradas predeterminadas y tiempos estimados. • Protocolo PDF específico sobre incidencias en el transporte.
---	--

IV. ERANSKINA / ANEXO IV

LOINATZ EGUNEKO ZENTROKO INBENTARIOA / INVENTARIO DEL CENTRO DE DIA LOINATZ

<u>SARRERA</u> • Sarrerako atea kristalarekin • Timbrea. • Leihoetako pertsiana automatikoak 3. • 1 lehio • 1 Radiadorea. • 1 lampara – 4 fluoresente. • 1 emergentzi argia. • 1 altaboza hilo musikalarena. • 1 extintore. • 3 interruptore. • 1 entxufe. • 1 Hilo musikalaren interruptorea. • 1 paragüero • 1 felpudoa. • 2 esku helduleku. • 1 pertxeroa 19 eskegitokiekin • 1 buzoia. • 1 Bulegoko aulkia • 1 Ordenagaila • 1 Zakarrontzia • 1 Reposapies • 1 Eskuak desinfektatzeko dispensadorea • 1 harrerako mahaia	<u>ENTRADA</u> • Puerta de entrada con cristal. • Timbre. • Persiana automática de las ventanás 3. • 1 ventana. • 1 Radiador. • 1 lampara – 4 fluorescentes. • 1 luz de emergencia. • 1 altavoz del hilo musical. • 1 extintor. • 3 interruptores. • 1 enchufe. • 1 Interruptor del hilo musical. • 1 paragüero • 1 felpudo. • 2 asas de mano. • 1 perchero con 19 colgadores • 1 buzón. • 1 Silla de oficina • 1 Ordenador • 1 Papelera • 1 Reposapies • 1 Dispensador de desinfección de manos • 1 Mesa de recepción.
<u>DESKANTSU GELA</u> • 1 ate • 6 lanpara – 3 txiki eta 3 handi 24 fluoresente • 2 emergentzi argi. • 3 argi interruptore. • 4 entxufe. • 1 radiadore • 1 hilo musikalaren interruptorea. • .1 altaboz hilo musikalarenak • 3 butaka Confot • 14 butaka • 14 bankutxo hankak apoiatzeko	<u>SALA DE DENCANSO</u> • 1 puerta • 6 lanparas – 3 pequeñas y 3 grandes - 24 fluorescentes • 2 luz de emergencia. • 3 interruptores de luz. • 4 enchufes. • 1 radiador • 1 interruptor del hilo musical. • .1 altavoz del hilo musical. • 3 butacas Confot • 14 butacas

• 14 manta • 14 kojín. • 1 zakarrontzi. • 13 armairu (takila). • 1 telebista antenaren 3 toma. • 8 timbre (bakarrik 1ek egiten du) • 1 silla de ruedas • 3 Andador • 1 Oruga • 1 Grua • 18 Sillas de plástico exterior • 26 pertxa	• 14 banquillos para apoyar las piernas • 14 mantas • 14 Cojines. • 1 papelera. • 13 armarios (taquilla). • 1 toma de 3 antenas de televisión. • 8 timbres (solo funciona 1) • 1 silla de ruedas • 3 Andadores • 1 Oruga • 1 Grua • 18 Sillas de plástico exterior • 26 pechas.
<u>ALMAZENA</u> • 1 atea. • 1 lanpara – 2 fluorescente. • 1 emergentzi argia. • 1 extraktore rejila. • 1 argi interruptorea. • 3 armairu – 2 armairu 2 ate korredizak – 1 armairu 2 ate normala. • 1 tenderetea. • 20 babero – mantal. • 6 esku trapu. • 1 fregona kubo. • 1 fregona. • 3 pala. • 3 erratz. • Garbiketa produktoak. • Dutzarako produktoak. • Meriendarako janaria. • Painalak. • Bulegoko materiala (folioak, karpetak...) • Botikina • Guanteak • Material didaktikoa (jokuak, puzzleak, estimulazio kognitibiboko fitxak, margoak, eskulaneko materialak...) • Musikako instrumentoak (panderetak, marakak...)	<u>ALMACEN</u> • 1 puerta. • 1 lámpara – 2 fluorescentes. • 1 luz de emergencia. • 1 rejilla del extractor. • 1 interruptor de luz. • 3 armarios – 2 armarios con 2 puertas correderas – 1 armario con 2 puertas normales. • 1 tenderete. • 20 baberos – delantales. • 6 trapos de mano • 1 Cubo de fregona. • 1 fregona. • 3 palas. • 3 escobas. • Productos de limpieza • Productos para ducha. • Comida para meriendas. • Pañales. • Material de oficina (folios, carpetas...) • Botiquín • Guantes • Material didáctico (juegos, puzzles, fichas de estimulación cognitiva, pinturas, material para manualidades...) • Instrumentos musicales (panderetas, maracas...)

<u>DESPATXUA</u> • Kristalezko atea - korredera • 1 lanpara – 2 fluoreszente. • 1 extraktore rejila. • 1 emergentzi argia. • 1 interruptore. • 3 entxufe. • 1 radiadore. • 1 zakarrontzi. • 1 armairu botikina. • 1 eskritorio mahaia. • 1 bulegoko aulkia eta beste aulki normal bat • 1 telefono (telefónica). • 1 telefono entxufea. • Botikineko botikak. • 18 pastilero aste guztiko botikak antolatzeke • Pastileroentzat karritoa. • 1 errotulagailu arbela. • Pareteko kortxo • 2 artxiboko armairu • Inpresora • Botikina • Paper txikitzailea • Extintorea • Wifiren conexioa	<u>DESPACHO</u> • Puerta de cristal- corredera • 1 lámpara – 2 fluorescentes. • 1 rejilla del extractor. • 1 luz de emergencia. • 1 interruptor. • 3 enchufes. • 1 radiador. • 1 papelera. • 1 armario del botiquin. • 1 mesa de escritorio. • 1 silla de oficina y otra silla normal • 1 telefono (telefónica). • 1 enchufe del teléfono. • Medicamentos del Botiquin. • 18 pastileros para organizar la medicación de la semana. • Carro para el pastilero. • 1 Pizarra de rotulador. • Corcho de pared • 2 armarios de archivo • Inpresora • Botiquin • Triturador de papel • Extintor • Conexión Wifi
<u>PASILOA</u> • 5 lanpara- 2 fluoreszente 2, 3 fluoreszente 4 • 6 interruptore. • 1 entxufe. • 2 esku helduleku • 1 emergentzi argi. • 1 radiadore • Komuneko alarmaren koadroa • 2 extraktore rejilla • 1 suaren alarma • 1 altaboza (hilo musikalarena)	<u>PASILLO</u> • 5 lámparas- 2 fluorescentes 2, 3 fluorescentes 4 • 6 interruptores. • 1 enchufe. • 2 asideros • 1 luz de emergencia. • 1 radiador • Cuadro de la alarma del baño • 2 rejillas del extractor • 1 alarma del fuego • 1 altavoz (del hilo musical)

<u>1.KOMUNA</u> • Komuneko timbrea. • 1 ate korredera. • 1 lampara – 2 fluoreszente. • 1 emergentzi argia. • 1 extraktore rejila. • 1 radiadore. • 1 interruptore. • 2 entxufe. • 1 lababo jeitsi eta igotzeko sistemarekin • 1 komuna (W.C.). • 1 eskubila. • 2 helduleku komunaren 2 aldeetara. • Komun erdian lurrean sumideroa. • Dutzako jaboia uzteko baldatxoak. • 1 jabonera (balda modukoa). • 1 eskutako serbiletan dosifikadorea Kimberly Clark. • 1 jabonera dosifikadorea komberly Clark. • 1 zakarrontzi handia. • Lababo ondean paretan helduleku bat. • 1 erropa kolgadore. • 1 katiuska pare. • 1 espilu mugikorra. • 1 grua. • 4 balda. • 1 sekadora fagor. • 1 kalefaktore. • 1 elebadora kumunerako. • Komuneko papel dosifikadorea • Plastikozko banketa • Dutzako telefonoa erregulatzeke barra • Etac markako dutxako aulkia • Fregona	<u>BAÑO 1.</u> • Timbre del baño. • 1 puerta corredera. • 1 lámpara – 2 fluorescentes. • 1 luz de emergencia. • 1 rejilla del extractor. • 1 radiador. • 1 interruptor. • 2 enchufes. • 1 lavabo con sistema de bajada y subida. • 1 Baño (W.C.). • 1 escobilla. • 2 asas a los 2 lados del baño • Sumidero en el centro del suelo. • Balda para jabones de ducha • 1 jabonera (tipo balda). • 1 Dosificador de servilletas de mano Kimberly Clark. • 1 Dosificador de jabón komberly Clark. • 1 papelera grande. • Una asa en la pared cerca del lavabo. • 1 Colgador de ropa. • 1 par de katiuskas. • 1 espejo móvil. • 1 grua. • 4 baldas. • 1 secadora fagor. • 1 calefactor. • 1 elebador para el baño. • Dosificador papel de baño • Banqueta de plástico • Barra para regulación del teléfono de ducha • Silla de ducha marca Etac
--	---

• Fregonako kuboia • Dutzaren ondoan 2 helduleku • Dutzaren azpian sumideroa • 1 balda • Dutzako produktak • Pinalak	• Fregona • Cubo de la fregona • 2 asas junto a la ducha • Sumidero bajo la ducha • 1 balda • Productos de ducha • Pañales
<u>KOMUN TXIKIA</u> • 1 ate. • 1 argi halogenoa. • 1 extraktore rejila. • 2 argi interruptore. • 1 entxufe. • 1 radiadore. • 1 komun (W.C.) • 1 lababo. • 1 eskubila. • 1 ispilu – 2 argikin eta balda bat. • 1 eskutako serbiletan dosifikadorea kimberly Clark. • 1 jabonera dosifikadorea kimberly Clark. • 1 zakarrontzi. • 2 balda. • Komuneko paper dosifikadorea • timbrea	<u>ASEO PEQUEÑO</u> • 1 puerta. • 1 luz halógena. • 1 rejilla del extractor. • 2 interruptores de luz. • 1 enchufe. • 1 radiador. • 1 Baño (W.C.) • 1 lavavo. • 1 escobilla. • 1 espejo – 2 luces y una balda. • 1 Dosificador de servilletas de mano Kimberly Clark. • 1 Dosificador de jabón kimberly Clark. • 1 papelera. • 2 baldas. • Dosificador de papel de baño. • Timbre.
<u>2. KOMUNA</u> • Komuneko timbrea. • 1 ate. • 1 lampara – 2 fluoreszente. • 1 emergentzi argi. • 1 extraktore rejila. • 1 radiadore. • 1 interruptore. • 2 entxufe. • 1 lababo jeitsi eta igotzeko sistemarekin • 1 komuna (W.C.) • 1 eskubila. • Común erdian lurrean sumideroa.	<u>BAÑO 2</u> • Timbre del baño. • 1 puerta. • 1 lámpara – 2 fluorescentes. • 1 Luz de emergencia. • 1 rejilla del extractor. • 1 radiador. • 1 interruptor. • 2 enchufes. • 1 lavavo con Sistema de bajada y subida • 1 baño (W.C.) • 1 escobilla. • Sumidero en el centro del baño.

• 2 helduleku komunaren 2 aldeetara. • 1 dutxa. • 1 dutxako telefonoa erregulatzeko barra. • 1 bainurako aulkia. • Dutxarako jaboia uzteko baldatxo. • Dutxan 2 barra helduleku bezala. • 1 jabonera (balda modukoa). • 1 eskutako serbiletan dosifikadorea kimberly Clark. • 1 zakarrontzi handi. • Lababo ondean paretan helduleku bat. • 1 erropa kolgadorea. • 1 espilu mugikorra. • Orraziak (4) • 1 kalefaktorea. • 2 baldetako 2 apal. • 1 balda normala. • Jofel komuneko paper dosifikadorea • Plastikozko banqueta • 2 timbre	• 2 asas a los 2 lados del baño . • 1 ducha. • 1 barra para regular el teléfono de ducha • 1 silla de baño. • Balda para jabones de ducha. • 2 barras en la ducha como asideros. • 1 jabonera (tipo balda). • 1 Dosificador de servilletas de mano kimberly Clark. • 1 papelera grande. • Asa en la pared junto al lavavo. • 1 colgador de ropa. • 1 espejo móvil. • Peines (4) • 1 Calefactor. • 2 baldas de 2 baldas. • 1 balda normal. • Dosificador de papel de baño Jofel • Banqueta de plástico. • 2 timbres
SALA HANDIA • Ate doble bat (2 kristalekin). • 11Lanpara, 4 fluoreszente bakoitzak (44). • 4 Radiadore. • 6 Lehiak (4 irekitzen dira) • Lehiak goikaldean irekitzen diren 2 lehiak txiki. • Lehiak irekitzeko manila bat. • 3 Extractores rejila. • 4 Altavoz hilo musikala. • 1 Interruptore generala hilo musikala pizteko. • 2 Extintore. • 1 Espilu handi. • 7 entxufe • 8 Argi interruptore. • 1 Eskutako serbiletan dosifikadorea (Kimberly Clark)	SALA GRANDE • Puerta doble (2 cristales). • 11Lámparas, 4 cada fluorescente(44). • 4 Radiadores. • 6 ventanas (se abren 4) • 2 ventanas pequeñas que se abren en la parte superior de las ventanas. • Manilla para abrir ventanas. • 3 Extractores rejila. • 4 Altavoces del hilo musical. • 1 Interruptor general para encender el hilo musical. • 2 Extintores. • 1 Espejo grande. • 7 enchufes. • 8 Interruptores de luz. • 1 Dosificador de servilletas de mano (Kimberly Clark)

• 1 Erloju paretakoa. • 5 Esku helduleku. • 2 Kalefakzioaren termostato-programadorea. • 1 Telefono entxufea. • 1 Telebista antelaren toma. • 3 Emergentzi argi. • 1 Ateko tinbreko altaboza. • 3 zakarrontzi 1 papera erreziklatzeko • 5 takila • 11 pertxa • 1 Behatz eskailera. • 1 Eskumuturretako ruleta. • 2 txirrindu pedal • 4 butaka • 4 Bankutxo hankak apoiatzeko • 1 Telebista + mandoa. • 1 Egutegi magnetikoa. • • 1 “Construcción 40 pieza”, 1 Lego Basic • 1 “Lecto Foto”. • 1 “Coloca 4”. • 18 foam-ezko pelotak. 2 baloi foam-ezkoak. • 1 Boloak. • 1 “Ensartable bolas”. • 1 Belkrozko Diana. • 1 “Pizarra Letras”. • 1 “Mosaico geométrico”. • 1 Maletín puzzleekin. • 1 Parchis + fitxak. • 1 Bingo. • 1 Armairu 4 atekin • Material didaktikoa, eskulanetako materialak. 1 caja (activemos la mente) • 1 Argazki makina sony Espio 738. • 9 mahai. • 20 Aulki • Suaren sensoreak • Bentiladorea • 4 ateetako armairua • Manikura materiala	• 1 Reloj de pared. • 5 Asideros. • 2 Termostato-programador de la calefacción. • 1 Enchufe del teléfono. • 1 Toma antena de la televisión. • 3 Luz de emergencia. • 1 Altavoz del timbre de la puerta. • 3 papeleras 1 para reciclar papel • 5 taquillas • 11 perchas • 1 Escalera de dedos. • 1 Ruleta de muñecas. • 2 pedal de bici • 4 butacas • 4 Banquetas para apoyar las piernas • 1 Televisión + mando. • 1 Calendario magnético. • 1 “Construcción 40 piezas”, 1 Lego Basic • 1 “Lecto Foto”. • 1 “Coloca 4”. • 8 Pelotas de foam y 2 balones de foam. • 1 Bolos. • 1 “Ensartable bolas”. • 1 Diana de belcro. • 1 “Pizarra Letras”. • 1 “Mosaico geométrico”. • 1 Maletín con puzzles. • 1 Parchis + fichas. • 1 Bingo. • 1 Armario con 4 puertas • Material didáctico, material para manualidades. 1 caja (activemos la mente). • 1 máquina de fotos sony Espio 738. • 9 mesas • 20 sillas • Sensores del fuego • Ventilador • Armario de 4 puertas • Material de manicura
--	---

SUKALDEA

- Atea kristalarekin.
- 2 lampara – 2 fluoreszente bakoitzak (4).
- 1 emergentzi argia.
- 1 ekstraktoreen rejila.
- Argi indarraren erregistroa (diferentzialak).
- 1 radiadore.
- 1 kalentadorea – kaldera SAUNIER DUVAL
- Gasaren sarrera.
- Kalentadorearen uraren giltza.
- Kalera ematen duten 2 rejila.
- 2 karro bazkaria zerbitzatzeko (1 basura ontzi – 1 kubiertu ontzi)
- 1 kontainer zakararentzat.
- 1 argi sukaldeko txokoan.
- 2 interruptore.
- 5 entxufe
- 1 telefono entxufea.
- 1 telefono inhalanbrikoa
- 1 basura ontzi.
- 1 frigorifiko – konjeladorearekin Balay
- 1 fregadera.
- 1 iturri.
- 1 erropagarbigailu ASPES.
- 1 sekadora BALAY
- 1 Mepansa.FAGOR
- 1 bitrozeramika ASPES.
- 1 mikroondas orbegozo
- 9 armairu
- 1 enzimera.
- 1 tinbreko altaboza.
- 1 tapa mikroondas.
- 2 frutero.
- 1 ogi ontzi
- 4 tupperware
- 14 kristalezko edalontzi
- 19 kafesne taza
- 72 kafesne plater
- 7 katilu
- 2 plastikozko pitxar
- 38 plastikozko edalontzi
- 22 plater postre

COCINA

- Puerta con cristal.
- 2 lámparas – 2 fluorescentes cada lámpara (4).
- 1 luz de emergencia.
- 1 Rejilla del extractor.
- Registro de la luz (diferenciales).
- 1 radiador.
- 1 calentador – caldera SAUNIER DUVAL
- Entrada de gas.
- Llave del agua del calentador.
- 2 rejillas que dan a la calle.
- 2 carro para servir comida (1 cubeto basura – 1 cubeto cubiertos)
- 1 Container para basura.
- 1 luz en el txoko.
- 2 interruptores.
- 5 enchufes
- 1 enchufe del teléfono.
- 1 teléfono inalámbrico
- 1 Cubo basura.
- 1 frigorífico – Congelador Balay
- 1 fregadera.
- 1 grifo.
- 1 lavadora ASPES.
- 1 secadora BALAY
- 1 Mepansa.FAGOR
- 1 vitrocerámica ASPES.
- 1 microondas orbegozo
- 9 armarios
- 1 encimera.
- 1 altavoz del timbre.
- 1 tapa microondas.
- 2 frutero.
- 1 panadero
- 4 tupperwares
- 14 vasos de cristal
- 19 tazas de café con leche
- 72 platos de café con leche
- 7 tazas
- 2 jarras de plástico
- 38 vasos de plástico
- 22 platos de postre

• 24 plater “hondo” • 17 plater “llano” • 4 entsaladera. • 1 azukareko • 1 sakakortxosa. • 1 arrain goraizak. • 1 egurrezko goilara • 2 kutxilo handi – 1 zerra- 1 laua. • 3 zerradun labana • 54 goilara • 35 sardexka • 24 labana • 18 goilara txiki • 30 sardexka txiki • 2 kazo • 1 kutxaroi • 1 espumadera. • 1 barila. • 1 irazkia. • 3 kritalezko fuente • 3 kazuela handi – 3 tapa • 1 kazuela txiki (kazo). • 2 zartagi • 1 pasapurea (txinoa) • 2 plastikozko pitxar • 1 batidora – potea. TAURUS • 1 erratza. • 1 pala. • 1 lapur • 1 eskutako serbilleten dosifikadorea kimberly Clark. • Karro bat 7 apalekin • 12 trapo	• 24 platos “hondo” • 17 platos “llano” • 4 ensaladeras. • 1 azucarero • 1 sacacorchos. • 1 tijeras para pescado. • 1 cuchara de madera • 2 cuchillos grandes – 1 sierra- 1 plana. • 3 cuchillos de sierra • 54 cucharas • 35 tenedores • 24 cuchillos • 18 cucharillas • 30 tenedores pequeños • 2 cazos • 1 cucharon • 1 espumadera. • 1 varilla. • 1 pasador. • 3 fuentes de cristal • 3 Cazuelas grandes – 3 tapas • 1 Cazuela pequeña (cazo). • 2 sartenes • 1 pasapuré (chino) • 2 jarras de plástico • 1 batidora – bote. TAURUS • 1 escoba. • 1 pala. • 1 ladrón • 1 Dosificador de servilletas de mano kimberly Clark. • Carro con 7 baldas • 12 trapos
--	---

ETXEZ ETXKO LAGUNTZA ZERBITZUA	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
2. EDUKIA	2. CONTENIDO
<u>2.1 Definizioa</u> Etkez Etzeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaro norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etzeko laguntza edo/eta laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.	<u>2.1 Definición</u> El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
<u>2.2 Etkez etzeko laguntza zerbitzuaren helburuak</u>	<u>2.2 Objetivos del servicio de ayuda a domicilio</u>
Zerbitzuak helburu hauek ditu:	Serán objetivos de este servicio:
a) Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jardura instrumentaletarako.	a) Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.	b) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrianak antzematea.	c) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.	d) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
e) Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartu beharra.	e) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
f) Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.	f) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
g) Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordezkari jardutea, tarteka, hura falta denean.	g) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella.
h) Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean	h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
i) Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetzak giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.	i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

<u>2.3 Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren hartzaileak</u>	<u>2.3 Personas destinatarias del Servicio de Ayuda domiciliaria</u>
Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileak: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza –aldi batekoa nahiz iraunkorra– behar duten pertsonak edo/eta familiak.	Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonen zuzendutako zerbitzua da etxeko laguntza zerbitzua.	En el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.
Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:	Además podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:
– Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak edo/eta jardura instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.	– Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
– Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.	– Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
– Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edo/eta psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.	– Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.
– Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.	– Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.
– Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.	– Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio de la persona responsable de caso, y autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.
<u>2.4 Zerbitzuaren baitako prestazioak</u>	<u>2.4 Prestaciones incluidas en el servicio</u>
2.4.1. Informazioa: Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.	2.4.1. Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre sus derechos y el servicio.

2.4.2. Jarraipenaren balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.	2.4.2. Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.
2.4.3. Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.	2.4.3. Atención doméstica: Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
2.4.3.1. Elikadurarekin loturikoak	2.4.3.1. Relacionadas con la alimentación
Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne	Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados
Janaria erostea	Compra de alimentos
Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea	Limpieza y secado de los utensilios utilizados
2.4.3.2. Jantziekin loturikoak	2.4.3.2. Relacionadas con el vestido
Arropa etxean garbitzea	Lavado de ropa en el domicilio
Arropa lehortzen jartzea	Colgado de ropa para que se seque
Arropa gainbegiratzea	Repaso de la ropa
Arropa antolatzea eta gordetzea	Ordenación y guardado de la ropa
Arropa etxean lisatzea eta tolestea	Planchado y doblado de ropa en el domicilio
Arropa erostea	Compra de ropa
Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea	Preparación y guardado de todos los elementos utilizados
2.4.3.3. Etxeko instalazioak mantentzearekin loturikoak	2.4.3.3. Relacionadas con la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda
Etxea txukuntzea	Poner en orden la casa
Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea	Limpiar las superficies con los productos adecuados
Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea	Limpiar y recoger elementos utilizados
Hautsa kentzea	Quitar el polvo
Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea	Fregar suelos y pasar la aspiradora
Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea	Abrir cortinas y ventanas, airear
Komuna garbitzea	Limpiar cuarto de baño
Sukaldea garbitzea	Limpiar cocina
Leihoetako kristalak garbitzea	Limpiar los cristales de ventanas
Zaborra zaintzea eta ateratzea	Supervisar y bajar la basura
Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa	Limpieza de choque previa al inicio del

orokorra	servicio
– Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea	– Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
– Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea	– Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia
2.4.4 Laguntza pertsonala: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jardura instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jardura horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.	2.4.4. Atención personal: Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono, escribir una carta...) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
2.4.4.1 Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk.	2.4.4.1 Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas.
2.4.4.1.1. Mugikortasunarekin eta ingurunean moldatzearekin loturikoak:	2.4.4.1.1. Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:
– Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.	– Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
– Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.	– Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud).
2.4.4.1.2. Garbitasun pertsonalarekin loturikoak:	2.4.4.1.2. Relacionados con la higiene personal:
Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).	Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).
2.4.4.1.3. Jatearekin loturikoak:	2.4.4.1.3. Relacionadas con el comer:
– Jateko laguntza	– Ayuda para comer
– Edateko laguntza	– Ayuda para beber
– Janaria berotzea	– Calentar la comida
– Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea	– Limpiar y recoger los elementos utilizados
2.4.4.1.4.. Jantziekin loturikoak:	2.4.4.1.4. Relacionadas con el vestido:
– Jantzeko eta erantzeko laguntza	– Ayuda para vestirse y desvestirse

– Eguneroko arropa prestatzea	– Preparación de la ropa diaria
2.4.4.2. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea edo gutunak idaztea) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.	2.4.4.2. Actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.
Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak.	En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.
Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.	En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.
2.4.4.2.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:	2.4.4.2.1. Relacionados con el acceso al entorno comunitario:
Hautzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea.	Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).
2.4.4.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak:	2.4.4.2.2 Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno:
– Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.	– Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
– Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin...; errekurtsioak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.	– Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).
2.4.4.2.3. osasunarekin loturikoak:	2.4.4.2.3. Relacionados con el mantenimiento de la salud:
– Medikuek agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.	– Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
– Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.	– Control y seguimiento de las citas médicas.
2.4.4.2.4. Zaintzarekin loturikoak:	2.4.4.2.4. Relacionados con la guarda:
Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.	En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.
2.4.5. Beste jarduera osagarri edo ezohiko batzuk:	2.4.5. Otras actuaciones complementarias o excepcionales:
Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.	Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.	Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira (medikuak preskribitutako paseoak ematen	Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles (apoyo en realización de paseos por prescripción médica....) para lograr los

laguntzea ...) gizarte langileak hala proposatzu gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduerak horiek berariaz baimenduz gero.	objetivos del servicio siempre a propuesta de la trabajadora social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.
Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.	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.
2.5 Zerbitzuaz kanpoko jarduerak	2.5 Actuaciones excluidas
Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:	Se consideran actuaciones excluidas del servicio de ayuda domiciliaria las siguientes:
– Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.	– Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
– Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.	– Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
– Prestakuntza espezifiko eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, insulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifiko eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.	– Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
– Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.	– Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.
2.6. Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak	2.6 Características del Servicio de Ayuda a Domicilio
Etxez etxeko laguntza zerbitzua, onuradun diren pertsonen edo beren familien etxebizitza partikularretan prestatuko da, beti ere Beasaingo udal barrutiaren barruan. Onuradun den pertsona familia artean ibil daitekeela kontuan hartuta, zerbitzua etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da, beti ere, etxebizitza horiek Beasaingo udalerrian edo udalerrir mugakide (Lazkao eta Ordizia) barnean baldin badaude, beti ere pertsona onuraduna Beasainen erroldatuta badago. Era berean, etxez etxeko laguntza zerbitzua udal etxebizitza babestuetan emango da.	El servicio de ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Beasain. Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Beasain o en municipios limítrofes (Lazkao, Olaberria y Ordizia), siempre y cuando la persona beneficiaria esté empadronada en Beasain. Así mismo, se prestará el servicio de ayuda domiciliaria en las viviendas tuteladas municipales.
2.6.1. Arreta egunak	2.6.1. Días de atención

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua (abenduaren 24 eta 31an salbuespena jartzeko aukera).	Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año (posibilidad de excepcionar los días 24 y 31 de diciembre).
2.6,.2. Zerbitzuaren intentsitatea Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Asteko gehieneko hori 42 ordukoa ere izatera hel daiteke gehienez hilabete batean, pertsonaren laguntza arloko jarduerak behar izan eta familiaren edota gizartearen laguntzarik ez duten eta beren egoera beren osotasunerako eta hirugarrenen segurtasunerako arriskutsua izan dezaketen pertsonen. Sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez ordu 1eko iraupena izango du.	2.6.2. Intensidad del servicio Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Excepcionalmente ese máximo podrá ser ampliado temporalmente durante 1 mes hasta 42 horas semanales a personas que precisando de actuaciones de apoyo personal no cuenten con apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros. El tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 1 h.
2.6.3 Laguntzaren ordutegiak Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da. Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan. Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzaileen ohiko ordutegiak eta beharizanak kontuan hartuta. Etxeko laguntzako prestazioetan, udal-teknikariek eta zerbitzua ematen duen erakundeak ordutegiak ezarriko dituzte, zerbitzuak ematen dituzten langileen ordutegiaren arabera.	2.6.3. Horario de atención El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas. Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica. En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. En las prestaciones de apoyo doméstico el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.
3. LAN TALDEA	3. EQUIPO TECNICO
3.1 Antolamendua Kontratistak, plegu honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendu- mailako egitura aurreikusi beharko du, pertsona erabiltzaileen bizi kalitatearen hobekuntza izango da helburu nagusia, eta horren emaitzak agerikoak izan beharko dira. Kontratuaren helburu den pertsonal laguntzaileak, kontratista enpresaren antolakuntza egituraren arabera burutu beharko ditu bere eginkizunak eta enpresa horrek berak eman beharko dizkio bere lana egoki egiteko beharrezkoak dituen materialak. Etxez etxe lanean dabilen langileak ez du izan behar inolako familia loturarik edota bizikidetzakorik onuradunarekin.	3.1 Organización La contratista deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos en estos pliegos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico. El personal asistente objeto del contrato desarrollará sus funciones de acuerdo a la estructura organizativa de la empresa contratista, quien les dotará de los elementos materiales precisos para el correcto desempeño de su trabajo. La/el trabajadora/or domiciliaria/o no deberá tener ningún vínculo familiar o de convivencia con la persona beneficiaria.

Lehiatzaileek deskribatu egin behar dute parte hartuko duen eta bere eginkizun nagusia zuzeneko arreta eskaintzen duen pertsonalari laguntza eskaintzearekin lotuta dagoen lantalde teknikoa eta baita zerbitzu hori emateko erabiliko duten azpiegitura ere. Lehiatzaileek ere zerbitzuari arduradun bat atxikiko diote, eguneroko eginkizunetan, besteren artean, harremanen eginkizunak bete ditzan. Eskaintzetan aurreikusiko da antolaketa proposamena, ordutegia eta langile bakoitzaren funtzioak zehazten duena, bai arreta zuzena, bai zeharkakoa eskaintzen denean. Beasaingo Udaleko Gizarte Ongizate azpisailak kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta ikuskapena egingo du modu etengabea.	Las empresas licitadoras describirán, el equipo técnico participante cuya función principal esté relacionada con el apoyo al personal de atención así como la infraestructura que destinará a la prestación del servicio. Las empresas licitadoras también deben adscribir al servicio una persona responsable que durante el funcionamiento diario, entre otras, realizará las funciones de interlocutora. Las ofertas deberá incluir una propuesta de organización determinando el horario y las funciones a desarrollar de cada persona trabajadora en cuanto a la atención directa e indirecta. El Ayuntamiento de Beasain a través de la subárea de Bienestar Social realizará el seguimiento y control de los servicios, de manera continuada.
3.2 Osaera Kontratistak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko (arreta zuzena eta zeharkakoa eskaintzeko eta Udalarekin koordinazioa), pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz. Pertsonal horrek ez du inondik inora Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik. Zerbitzuaren garapenean lan zuzenean egingo duen taldea osatuko da: <u>Zerbitzuen koordinatzailea:</u> Urtean egin beharreko orduak guztira 2.555 izango da. <u>Etkez etxeko laguntzaileak:</u> Guztien artean, urtean eskaini beharreko orduak 30.940 izango dira, hauetatik: - 7:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera eta 7:00etatik 12:00etara, larunbatetan. Guztira: 27.880 ordu lanegunekoak. - 12:01etik 22:00etara, larunbatetan eta 7:00etatik 22:00etara, igande, eta jaiegunetan. Guztira: 3.060 ordu jaiegunekoak.	3.2 Composición La contratista deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio (atención directa e indirecta y coordinación con el Ayuntamiento), asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del servicio estará compuesto por: <u>Coordinadora de los servicios:</u> El número total de horas a realizar anuales será de 2.555. <u>Auxiliares domiciliarias:</u> En conjunto el número total de horas a realizar anuales será de 30.940 de las cuales: - De 07:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 12:00horas, los sábados, lo que hace un total de 27.880 horas laborales. - De 12:01 a 22 horas los sábados y de 07:00 a 22:00 horas los domingos y los festivos, lo que hace un total de 3.060 horas festivas.
4. HIZKUNTZA-POLITIKA ETA LANGILEEN FORMAKUNTZA	4. POLITICA LINGÜÍSTICA Y FORMACION DEL PERSONAL

Enpresak honako hauek egingo ditu urtero zerbitzuari atxikitako langileentzat - Gutxieneko arreta euskaraz emateko plana. - Formakuntza plana. Udalak bi planak eskatu ahal izango ditu.	La empresa elaborará anualmente para el personal adscrito al servicio: - Plan de Atención mínimo en euskera. - Plan de Formación. Ambos planes podrán ser requeridos por el Ayuntamiento.
5.BALIABIDE MATERIALAK	5.RECURSOS MATERIALES
Kontratistak ipini beharko du: -Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatiboak. - Zerbitzura zuzenki edo zeharka lotuta dauden profesional guztien eta gizarte zerbitzuetako departamentuko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta, elektronikoa ...) - Erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharko ditu, profesionalaren garraio gastuak barne, herritik kanpora egin beharreko akonpainamendua beharrezkoa balitz. - Kontratistak Beasaingo udalerrian bulego bat izan beharko du, hirigunean edo 2 km-ko erradioan.	La contratista deberá disponer: -Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio. -Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Servicios sociales. - Deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional, que se produzca a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamientos fuera del municipio. - La contratista deberá contar con una oficina en el municipio de Beasain, en el núcleo urbano o en un radio de 2 km.
6.BARNEKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK	6.COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
Orokorrean, plegu honetako gai diren jarduerak aipatzen diren komunikazioetan, Beasaingo Udaren eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politiketarako Sailaren izenak azaldu beharko dute. Erabiltzaileen, familien eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatzearen eta Euskararen Erabilera Normaltzeko 10/82 Oinarrizko Legeak xedatutakoa betez, euskara bere jarduerak argitaratzeko idazkietan, iragarkietan, oharretan, karteletan, esku orrietan, etab.	Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a actividades objeto de este pliego, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Beasain y del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias, familias y de la ciudadanía y de acuerdo con la Ley 10/82 Básica de Normalización del uso del euskera, se utilizará el euskera en la publicación de sus actividades en escritos, anuncios, notas, carteles, folletos, etc.
7. ESKUDUNTZEN BANAKETA	7.REPARTO DE ATRIBUCIONES
A- Udaren eskumen teknikoak. Udalak hurrengo eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntzaren zerbitzua garatzeko orduan:	A- Competencias técnicas del ayuntamiento.

☐ Udalerrian dauden beharrak antzematea ☐ Araupetzea. ☐ Berau finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea. ☐ Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz. ☐ Berau eskaintzegtatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea. ☐ Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea. ☐ Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak asignatzea. ☐ Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea. ☐ Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea. ☐ Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. ☐ Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan. ☐ Esanbidezko ebazpenaren bidez asignatzea eta erakunde adjudikaziodunari horren berri ematea Udal Etxez Etxeko Laguntzako programaren arduradunaren bidez: ☐ Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia: - altarena - behin betiko bajarena - aldi baterako etetearena ☐ Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketak egitea (murrizketak edo zabalpenak). ☐ Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokionez, asignatutako estaldura. ☐ Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak. ☐ Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea. Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte	El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del servicio de Ayuda Domiciliaria: ☐ Detectar las necesidades existentes en el término municipal. ☐ Reglamentarlo. ☐ Coordinar los recursos existentes para su financiación. ☐ Recoger información sobre la demanda no atendida. ☐ Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo. ☐ Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio. ☐ Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones. ☐ Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio. ☐ Determinar la aportación económica de la persona usuaria. ☐ Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. ☐ Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. ☐ Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del programa de Ayuda Domiciliaria municipal: ☐ Los datos personales y el nº de expediente de las personas usuarias: - de alta - de baja definitiva - en suspensión temporal ☐ Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos. ☐ La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso. ☐ Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a. ☐ Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.
B- Kontratastaren betebeharrak teknikoak. 1. Udalerrian bulegoa izan beharko du, erakundearen eta administrazio zerbitzuen egoitza alegia (ikus 5. klausula), eta honek honako baliabide teknikoak izango ditu: ☐ Zerbitzua egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak.	B- Obligaciones técnicas de la contratista. 1. Mantener en el municipio una oficina sede de la entidad y de los servicios administrativos (ver cláusula 5), que deberá contar con los medios técnicos siguientes: ☐ Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.

☐ Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab., zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak. ☐ Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia. Adierazitako materialaz gain, zerbitzua eskaintzen duen erakundeak bere erabiltzaileei arreta zuzena bermatzeko beharrezko jotzen den beste edozein material mota ere eduki beharko dute. 2. Horren buru, zerbitzuaren jarduketaren ororen koordinazioaren zuzeneko arduradun gisa, plangintza eta koordinazio orokorra garatzeko prestakuntza nahikoa duen kudeatzailea egongo da. 3. Giza eta gizarte-zientziekin lotutako diziplinaren batean diplomatura, gradua edo lizentziatura duen eta mendekotasunaren eta/edo gerontologiaren arretarekin lotutako arloetan prestakuntza osagarria duen koordinatzailea izatea. Azken horrek, aldizka, zuzeneko harremana izango du udal-arduradun teknikoekin, garatu beharreko lana behar bezala antolatzeko eta koordinatzeko. 4. Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, posta elektronikoa, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izatea goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua eten dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko. 5. Zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak, eta horiek islatzen dituzten datuak, jakinaraztea. 6. zerbitzuaren prestazioari 7 egun naturaleko epearen barruan hastea, Udal zerbitzu teknikoaren aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera, ekin beharko dio. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute. 7. Ahal duen neurrian, zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko hizkuntza ofizialen edozeinetan. 8. Etxez etxeko laguntzaileei etengabeko prestakuntza bermatzea, birziklatze profesionaleko ikastaroetan parte hartuz. 9. Etxez etxeko laguntzaileek ezin izango dute ahaidetasun edo bizikidetzaren harremanik izan zerbitzuaren onuradunarekin (laugarren maila	☐ Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio. ☐ Ropa adecuada al servicio que deben prestar las auxiliares de ayuda a domicilio. Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias del servicio. 2. Como responsable directo/a de la coordinación del conjunto de las actuaciones del servicio, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar funciones gerenciales de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar. 3. Disponer de una persona coordinadora que en posesión de diplomatura, grado o licenciatura en alguna disciplina relacionada con las Ciencias humanas y sociales y formación complementaria en áreas relacionadas con la atención a la dependencia y/o gerontología, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar. 4. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, mantener un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias. 5. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen. 6. Iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 7 días naturales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta. 7. Garantizar, en la medida de lo posible, la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV. 8. Garantizar la formación permanente a las auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional. 9. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o
---	--

arteko odol bidez edota ezkontza bidezko ahaidetasunik). 10. Etxez etxeko laguntzaileek pertsona onuradunen etxeetara joateko erabilitako denbora kontratistaren kontura izango da. Joan-etorriak ez dira sartzen Udal zerbitzu teknikoek zerbitzua eskaintzeko estimatutako denboraren barruan. 11. Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (langile berdina, ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du. 12. Kontratazioak datu pertsonaletara sartzeko modua ematen dionez esleipendunari, eta horien tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea denez, esleipenduna izango da datu horien tratamenduaren arduraduna. Horretarako, SPKLko 26. xedapen gehigarrian Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren gainean ezarritakoa bete beharko du. 13. Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan egon ezean. 14. Zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izatea. 15. Hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Udalak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du: a- Fitxategi bat, bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte: - Identifikazioa. - Espediente-zenbakia. - Eskabide-data. - Zerbitzua eskaintzen hasteko data. - Zerbitzuaren modalitatea. - Zerbitzuaren intentsitatea. - Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak. - Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak. - Zerbitzua eskaintzean gertatutako gorabeherak. - Aldaketak erabiltzailearen egoeran. - Kasuaren Udal arduradunei egindako komunikazioak.	afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria del servicio. 10. Correrá a cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio 11. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (misma trabajadora, horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/a la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia. 12. Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquella deberá cumplir las obligaciones derivadas de la Disposición Adicional Vigésima Sexta del TR LCSP, en relación con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales. 13. En ningún caso los/las auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo o su familiar de referencia más cercano. 14. Contar con un sistema de atención para las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios. 15. Disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder: a- Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria: - Identificación. - Número de expediente. - Fecha de solicitud. - Fecha de inicio de la prestación del servicio. - Modalidad del servicio. - Intensidad del servicio. - Tareas que componen el contenido del servicio. - Modificaciones producidas en la prestación del servicio. - Incidencias producidas en la prestación del servicio. - Cambios en la situación de la persona usuaria.
--	--

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

Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen altak eta bajak. Erabiltzaile diren pertsonen buruzko gertakizunak: - Hilero: -Fakturarekin batera, langileen nominak eta gizarte-segurantzaren ordaindu direlako egiaztagirak ere aurkeztu beharko ditu (kasuan-kasuko bankuak zigilatutako nominak eta TC1 eta TC2 orriak). -Arreta eskaini zaien zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen zerrenda, eta bertan, bakoitzari eman zaizkion zerbitzu orduak (zuzeneko arretakoak zein zeharkakoak) eta erabilitako ordutegiak azaldu behar dute. -Hilabetearen izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertaeren zerrenda; baita ere emandako erantzunaren laburpena. Epea: Astebete, hila amaitzen denetik zenbatuta. Edozein kasutan ere, aurkeztu beharreko agiriak, administrazio baldintzen pleguan ezarritakoaren araberrakoak izango dira. Beasaingo Udalak, edozein kasutan ere, kontratatari, gastuen, sarreraren eta erakundearen ondare egoerarekin zerikusia duten egiaztagirak eskatu ahal izango dizkio, edota kasua bada auditoria egitea, bere ekonomia eta finantza kaudimena egiaztatze eta horrek zerbitzuen prestakuntzan duen eragina aztertze. Plegu honetan jasota geratzen ez diren gaitiaz etxeko laguntza zerbitzuaren udal araudia kontutan hartuko da.	-Altas y bajas de personas usuarias del servicio. -Incidencias relativas a las personas usuarias - Mensualmente -Junto con la factura, la documentación acreditativa del pago de las nóminas y la Seguridad Social de los trabajadores (nóminas y TC1 y TC2 sellados por la entidad bancaria correspondiente). -Relación de personas usuarias atendidas con indicación de las horas de servicio que le han sido prestadas a cada una de ellas (tanto de atención directa como indirecta) y horario del mismo. -Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. Plazo: 1 semana desde la finalización del mes. En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de condiciones administrativas. El Ayuntamiento de Beasain podrá solicitar a la contratista cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación de los servicios; o en su caso la realización de una auditoría. Respecto a lo que no quede recogido en este pliego se estará al reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio.
Plegu hau onartua izan da Udal Batzak 2022ko ekainaren 30an egindako bilkuran.	El presente pliego ha sido aprobado por el Ayuntamiento Pleno en reunión celebrada el 30 de junio de 2022.