AIZTONDO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEKO ETXEZ ETXEKO PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

AURKIBIDEA

1. XEDEA
2. EDUKIA
   2.1. Definizioa
   2.2. Helburuak
   2.3. Biztanle onuradunak
   2.4. Jarduketa motak
      2.4.1. Zerbitzuaren barnean sartutako jarduerak
         2.4.1.1. Etxean laguntzeko jarduerak
         2.4.1.2. Laguntza pertsonaleko jarduerak
         2.4.1.3. Gizarte laguntzeko jarduerak
         2.4.1.4. Bestelako jarduketak edo ohiz kanpokoak
         2.4.1.5. Atseden hartze modalitateko jarduerak
         2.4.1.6. Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduketak
      2.4.2. Zerbitzuan baztertutako jarduketak
   2.5. Zerbitzua hasi, bukatu eta aldatzea.
3. EZAUGARRIAK
4. ANTOLAKETA
   4.1. Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitatearen eskumen teknikoak
   4.2. Erakunde esleipendunaren betebeharrak
   4.3. Giza baliabideak eta materialak
5. Hizkuntza irizpideak
6. Kontrola
7. Berdintasun baldintzak

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA DOMICILIARIA DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS AIZTONDO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1. OBJETO
2. CONTENIDO
   2.1. Definición
   2.2. Objetivos
   2.3. Población beneficiaria
   2.4. Tipo de actuaciones
      2.4.1. Actuaciones incluidas en el servicio
         2.4.1.1. Actuaciones de apoyo doméstico
         2.4.1.2. Actuaciones de apoyo personal
         2.4.1.3. Actuaciones de acompañamiento social
         2.4.1.4. Otras actuaciones complementarias o excepcionales
         2.4.1.5. Actuaciones de modalidad respiro
         2.4.1.6. Actuaciones obligatorias en todos los casos
      2.4.2. Actuaciones excluidas del servicio
   2.5. Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio.
3. CARACTERISTICAS
4. ORGANIZACIÓN
   4.1. Competencias técnicas de la Mancomunidad de Servicios Aiztondo
   4.2. Obligaciones de la entidad adjudicataria
   4.3. Recursos humanos y materiales
5. Criterios lingüísticos
6. Control
7. Requisitos igualdad

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

AIZTONDO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEKO ETXEZ ETXEKO PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. XEDEA

Baldintza Teknikoen Plegu honen helburua Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitateko etxez etxeko laguntza zerbitzuko kontrataziorako baldintza teknikoen deskripzioa da.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua indarrean dagoen udal-erregelamenduan edo haren balizko aldaketetan ezarritako baldintzetan ematen da, eta etxeko arretaren esparrua arautzen duten lege-xedapen guztiak aplikatuko dira.

Besteak beste, honako hauek aintzat hartu beharko dira:

- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- Abenduaren 14ko 39/2006 legea, Mendekotasun egoeran dauden pertsonen Autonomia Pertsonala eta laguntza sustatzekoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.
- Datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzko abenduaren 5eko 2/2018 Lege Organikoa aplikatu beharko da, bai halaber Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Araudia, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena.

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

2. EDUKIA

2.1. Definizioa

Etxez etxeko laguntzaren programa laguntza eta prebentzio izaera duen zerbitzua da. Bere xedea

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA DOMICILIARIA DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS AIZTONDO

1. OBJETO

El objeto del presente pliego de condiciones técnicas es la descripción de las condiciones del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de servicios Aiztondo.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal en vigor o sus posibles modificaciones, serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

Entre otras deben ser consideradas:

- Ley 2/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autonomía del País Vasco.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el reglamento (CE) 2016/697, de 27 de abril de 2016, del Parlamento y del Consejo Europeo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

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

2. CONTENIDO

2.1. Definición

El programa de ayuda domiciliaria es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

mendekotasun egoeran edo mendekotasun arriskuan dagoen pertsona erabiltzaileari laguntzea da, bere etxebizitzan gera dadin, bertan moldatzea eta inguruko komunitatean gizarteratzea ahalbidetuko dion eta bakardade egoerak ekidingo dituen etxeko arreta eta pertsonala eskainiz.

ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

2.2. Helburuak

Etxeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

- Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.

- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.

- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze edo/eta bazterketa egoerak saihestea.

- 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.

- 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.

- Oro har, erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.

2.2. Objetivos

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.

- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.

- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-fisico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

2.3. Biztanle onuradunak

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua jasoko dutenak Adunan, Alkizan, Larraulen edo Zizurkilen erroldatutako pertsonak eta/edo familiak izango dira, ondorengo ezaugarrietakoren bat betetzen badute:

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza – aldi batekoa nahiz iraunkorra – behar duten pertsonak edo/eta familiak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonei zuzendutako zerbitzua da etxez etxeko laguntza zerbitzua.

Honako pertsona edo/eta familia hauek ere izan daitezke etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak edo/eta jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.

- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

- 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.

- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.

- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edo/eta egoerak, Gizarte

2.3. Población beneficiaria

El servicio de Ayuda domiciliaria está destinado a personas y/o familias empadronadas en Aduna, Alkiza, Larraul o Zizurkil que cumplan alguna de estas características:

Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

En el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia.

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

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.

- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y autorizadas por los

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

Zerbitzuek baimenduak.

Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

2.4. Jarduketa motak

Aiztondo zerbitzuen Mankomunitateak zehaztuko ditu beti kasu bakoitzean gauzatu beharreko jarduketak eta horien intentsitatea eta maiztasuna.

2.4. Tipo de actuaciones

Corresponderá siempre a la Mancomunidad de servicios Aiztondo la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

2.4.1. Zerbitzuaren barnean sartutako jarduerak

Zerbitzu honen barruan jarduera hauek daude:

2.4.1. Actuaciones incluidas en el servicio

Se consideran incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

2.4.1.1. Etxean laguntzeko jarduerak.

a) Elikadurari dagokionean :
   - Jatorduak planifikatu eta egiten lagundu, erabilitako elementuak jasotzea eta garbitzea barne.
   - Jakiak erosi.
   - Erabilitako tresnak garbitzea eta lehortzea.

b) Jantziei dagokienean :
   - Arropa etxean garbitzea eta lehortzea.
   - Arropa gainbegiratu.
   - Arropa antolatu.
   - Etxean arropa lisatu.
   - Laguntza arropa erosterakoan.

c) Etxebizitzaren mantenuari dagokionean:

   - Etxea txukuntzea
   - Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea

   - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
   - Hautsa kentzea
   - Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
   - Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
   - Komuna garbitzea
   - Sukaldea garbitzea
   - Leihoetako kristalak garbitzea
   - Zaborra zaintzea eta ateratzea
   - Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra

   - Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea

   - Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea

2.4.1.1. Actuaciones de apoyo doméstico.

a) Relacionadas con la alimentación:
   - Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
   - Compra de alimentos.
   - Limpieza y secado de los utensilios utilizados.

b) Relacionados con el vestido:
   - Lavado y secado de ropa en el domicilio.
   - Repaso de ropa.
   - Ordenación de ropa.
   - Planchado de ropa en el domicilio.
   - Apoyo en la compra de la ropa.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
   - Poner en orden la casa
   - Limpiar las superficies con los productos adecuados
   - Limpiar y recoger elementos utilizados
   - Quitar el polvo
   - Fregar suelos y pasar la aspiradora
   - Abrir cortinas y ventanas, airear

   - Limpiar cuarto de baño
   - Limpiar cocina
   - Limpiar los cristales de ventanas
   - Supervisar y bajar la basura
   - Limpieza de choque previa al inicio del servicio
   - Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
   - Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

2.4.1.2 Laguntza pertsonaleko jarduerak.

Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

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

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

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

4.a.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

4.a.3. JATEAREKIN loturikoak:

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

2.4.1.2. Actuaciones de apoyo personal

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

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

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

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Ayuda 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)

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

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

4.a.3. Relacionadas con el COMER:

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

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

4.a.4. JANTZIEKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

4.a.4. Relacionadas con el VESTIDO:

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

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

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak.
Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

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

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.
En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

4.b.1) Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

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

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

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

4.b.2) Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin…; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

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

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

4.b.3) OSASUNAREKIN loturikoak:

Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.
Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.

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

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

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

4.b.4) Zaintzarekin loturikoak:

Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

4.b.4) Relacionados con la guarda:

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

2.4.1.3. Gizarte laguntzako jarduerak

Gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeari edo hura garatzeari buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziazko pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

a. Instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).
b. Emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan…).
c. Hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea…).
d. harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak edo/eta harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

2.4.1.3. Actuaciones de acompañamiento social:

Prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

a) Instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas así como a redes socio/familiares de apoyo –familia, amistades, comunidad– y relación).

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

2.4.1.4. Bestelako jarduketak edo ohiz kanpokoak.

Egoera berezien arabera bestelako jarduketak ere burutu ahal izango dira beti ere horiek ezinbestekotzat jotzen badira programaren helburuak lortzeko:
- Higieneko arazo larriak dituzten etxebizitzatan garbiketa orokorrak.
- Higieneko eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxebizitzak hustu eta garbitu, osasun

2.4.1.4. Otras actuaciones complementarias o excepcionales.

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del programa:
- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

agintariekin elkarlanean.
- Beste egoerak, beti ere Mankomunitateko gizarte zerbitzuak espresuki baimentzen baditu.

- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios Sociales de la Mancomunidad.

2.4.1.5. Atseden hartze modalitateko jarduketak.

Zerbitzua aldi baterako jasotzea edo ohiko zerbitzuaren intentsitatea aldi batean sendotzea da, zaintzaile nagusiari arnasa hartzeko aukera emateko.

2.4.1.5. Actuaciones de la modalidad respiro.

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.

2.4.1.6. Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduketak.

Hasiera batean kasua aurkeztea, horren helburua bere ezaugarriak, garatu beharreko eginkizunak eta programa ezagutzea izanik, eta baita interesgarria dela irizten dioten beste edozein datu ere.

2.4.1.6. Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualesquiera otro dato que se estime de interés.

2.4.2. Zerbitzuan baztertutako jarduketak.

Honako hauek etxez etxeko laguntza programatik kanpo dauden jarduketak dira:

- Etxebizitza berean bizi diren eta Mankomunitateko zerbitzu teknikoek baloratu ondoren zerbitzuaren erabiltzailetzat hartzen ez diren familiartekoei edo ondokoei zuzeneko arreta.

- Etxebizitzan bizi diren eta onuradunak ez diren gainerako pertsonak zuzenean laguntzen dituzten etxeko laguntzako jarduketak.

- Osasun izaerako jarduketak, betiere horiek burutzeko prestakuntza berezia beharrezkoa bada (injekzioak jartzea, tentsioa neurtzea, zundak erabiltzea, ultzera eta eskaren tratamenduak eta hainbat sendagai ematea, horretarako ezagutza bereziak behar badira).
- Etxean konponketa handiak egitea (margotzea, papereztatzea…).
- Mankomunitateko zerbitzu teknikoek egindako txostenean jasota ez dauden zeregin guztiak.

2.4.2. Actuaciones excluidas en el servicio.

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos de la Mancomunidad.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarias.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar…)
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos de la Mancomunidad.

2.5. Zerbitzua hasi, bukatu eta aldatzea.

Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitateari dagokio etxez etxeko programa hasteko, aldatzeko eta amaitzeko erabakia hartzea, aipatu erabakia onuradunari eta zerbitzua emateko enpresa arduradunari jakinaraziz.

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

Corresponderá a la Mancomunidad de servicios Aiztondo la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, como a la empresa responsable de su

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

prestación.

3. EZAUGARRIAK

3.1. Jarduera-eremua

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian (ingurunean) emango da, Aduna, Alkiza, Larraul eta Zizurkilgo udalerrietan.

3.2. Arreta egunak

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera.

Igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela aitortutakoak hartuko dira jai-eguntzat.

3.3. Zerbitzuaren maiztasuna

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira. Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da. Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea errazten edo/eta ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko edo/eta ordezkatzeko.

Orduak 15 minutu baino gutxiagokoak ez diren tarteetan banatuko dira, eta sarrera bakoitzean zerbitzuak gutxienez 30 minutuko iraupena izango du; fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lanean egindako denborari dagokiola ulertuz.

3.4. Arreta ordutegia

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7:00etatik 22:00etara.

Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

Zerbitzua emateko ordutegi zehatza Mankomunitateko teknikariek finkatuko dute irizpide hauetan oinarrituta:

3. CARACTERÍSTICAS

3.1. Ámbito de actuación

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del términos municipales de Aduna, Alkiza, Larraul y Zizurkil.

3.2. Días de atención

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

Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

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

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a quince minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

3.4. Horarios de atención

El horario de servicio es flexible y diurno, 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.

El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico de la Mancomunidad en base a los siguientes criterios:

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

- Laguntza pertsonalari dagokionez, Mankomunitateko teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.

- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

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

- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

4. ANTOLAKETA

4.1. Mankomunitatearen eskumen teknikoak

Mankomunitateak eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko orduan:

* Adunako, Alkizako, Larraulgo eta Zizurkilgo Udalerrietan dauden premiak antzematea.
* Araupetzea.
* Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
* Zerbitzutik kanpo geratutako eskabideei buruzko informazioa jasotzea.
* Berau eskaintzeagatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
* Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
* Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
* Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
* Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
* Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea, eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
* Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Mankomunitateko langile teknikoek beharrezkoa dela irizten badiote zerbitzua bide onetik joan dadin.
* Kontratuaren erakunde esleipendunari hitzartutako prezioa ordaintzea.

4. ORGANIZACIÓN

4.1. Competencias técnicas de la Mancomunidad

La Mancomunidad ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

* Detectar las necesidades existentes en los términos municipales de Aduna, Alkiza, Larraul y Zizurkil.
* 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 de la Mancomunidad lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
* Abonar a la entidad adjudicataria del contrato el precio estipulado.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

* Esanbidezko ebazpenaren bidez izendatzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea udal Etxez Etxeko Laguntza programaren arduradunaren bidez:
  - Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espedientearen 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 dagokionean, izendatutako estaldura.
* Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo gizarte laguntzako jarduketa zehatzak.

* Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.
* Enpresaren barneko fitxetara jotzea, horiek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen horiek ezin dakizkio esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Mankomunitatea ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko ditu.

4.2. Erakunde esleipendunaren betebeharrak

Baldintzen Agirian adierazitako baldintzetan hitzartutako zerbitzu-emakidatik eta indarreko legedia aplikatzetik eratorritakoak kontuan hartu gabe, enpresa esleipendunak betebehar hauek izango ditu:

1. Etxez etxeko laguntza zerbitzua eman, erregulartasunez eta era jarraian, eta kontratua indarrean den bitartean zerbitzu horiek emateko izendatzen dituen langileen artean gertatzen diren bajak betetzera behartua dago, horiek bai istripu edo gaixotasunagatik, oporraldiagatik edo beste edozein arrazoiagatik gertatzen direla, eta ezingo dio, inola ere, harekin hitzartutako zerbitzuak emateari utzi Gizarte Zerbitzuen sailak espresuki hala erabaki ezean.

2. Enpresa esleipendunaren eta etxez etxeko laguntzaileen arteko komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan egon beharko dute eskuragarri, komunikazio hori bermatuko duten

* 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 los/las usuarios/as del mismo:
    · 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 acompañamiento social específicos de atención a cada beneficiario/a.
* Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
* Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente de la Mancomunidad, que las ejercerá a través de su personal.

4.2. Obligaciones de la entidad adjudicataria

Con independencia de las que se deriven de la prestación del servicio concertado en las condiciones señaladas en el Pliego de condiciones y de la aplicación de la legislación vigente, la empresa adjudicataria quedará obligada a:

1. Prestar el servicio de ayuda domiciliaria de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde expresamente el área de Servicios Sociales.

2. Las comunicaciones de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

protokolo baten eta sistemen bidez.

protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

3. Erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatuko dituzten neurri teknikoak eta antolaketakoak hartu beharko ditu enpresa esleipendunak eta kontratataturiko zerbitzuei loturik ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta horien inguruko sekretu profesionala gordeko du.

3. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias y de todos aquellos datos que pudiera conocer en relación los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos.

4. Teknikariek iritzitako neurri bereziak salbu, erakunde esleipenduna erabiltzaileen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin saiatuko da (ordutegiak, egunak…), familia-esparruan nahasteak eta desorekak saihestearren. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du.

4. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias (horarios, días…) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en el ámbito 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/la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

5. Inolaz ere Etxez Etxeko Laguntzaileak edo erakundeko beste ezein langile edo profesional ezin izango da sartu pertsona erabiltzailearen etxean haren titularra bertan ez badago.

5. En ningún caso las Auxiliares Domiciliarias o cualquier otro empleado o profesional de la entidad podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente la titular del mismo.

6. Etxez etxeko Laguntzaileek ezingo dituzte etxebizitzen giltzak eduki, teknikariek baloratutako salbuespeneko kasuetan ezik, betiere erabiltzailearen baimena, arrazoiak, helburua eta zaintzaren arduraduna idatziz jasoko direlarik.

6. Las Auxiliares domiciliarias no podrán disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el personal técnico, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de la custodia.

7. Etxez etxeko laguntzaileek ezin izango dute ahaidetasun edo bizikidetza-harremanik izan zerbitzuaren onuradunarekin (laugarren maila arteko odol bidez edota ezkontza bidezko ahaidetasunik).

7. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria del servicio.

8. Langile guztiak behar bezala identifikatuta egon beharko dira, zerbitzuen segurtasunerako. Enpresa lizitatzaileak sistema bat proposatuko du, une oro zerbitzuko identifikazio eguneratua bermatzeko.

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

9. Zerbitzu berri bat hastean, gutxienez, zerbitzu hori hasi baino 5 egun lehenago jakinaraziko dio gizarte zerbitzuei, zerbitzu bakoitzari zein etxez etxeko langile esleitu zaion. Ordezkapenetan, berriz, gutxienez 12 ordu lehenago jakinaraziko da.

9. Al inicio de un nuevo servicio se comunicará con una antelación mínima de 5 días antes de iniciar la misma a los servicios sociales a qué auxiliar domiciliaria se le ha asignado. En caso de sustituciones, se comunicará con una antelación mínima de 12 horas.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

9. Zerbitzua eskainiko duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Mankomunitateari baldin eta kasuren batean erabiltzaileak babesik gabe geratu direla igarri badute.

10. Zerbitzuak ematerakoan sor daitekeen edozein larrialdi egoerari aurre egiteko sistema bat eduki beharko du erakunde esleipendunak

    Barnekoa:

    Laguntzaileen komunikazioa enpresan koordinazio teknikoaren zereginak betetzen dituen pertsonarekin, edo, hala badagokio, enpresako arduradunekin zerbitzua ematen den denbora guztian, 7:00-22:00.

    Kanpokoa:

    - Mankomunitateko gizarte zerbitzuekin 9:00etik 14:00etara.
    - SFUS erakundearekin (Gizarteko Larrialdietarako Foru Zerbitzua), gertatutako gizarte larrialdietako egoeretan, udaletako gizarte zerbitzuen arretarako orduetatik kanpo edo, bere kasuan, SOS DEIAK Larrialdietako zerbitzuarekin.

11. Garatzen dituen lanen kalitate teknikoaz arduratu

12. Gizarte Zerbitzuen saileko zerbitzu teknikoek eskatzen dizkion zerbitzu desberdinei buruzko edozein txosten eta datu prestatzeko betebeharra izango du erakunde esleipendunak.

13. Enpresa esleipendunak erabiltzaile bakoitzaren egoera zehatza ezagutu beharko du prestazio egokiena izendatzearren Gizarte Zerbitzuekin koordinazioan lan egiteko. Era berean, zerbitzu bakoitzaren egoerari jarraipen eguneratua egin beharko dio erabiltzaile bakoitzaren bilakaeraren arabera doitzea ahalbidetuz.

14. Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari lagunduz, berek ere produktu horiek erabil ditzaten. Gainera, produktu horien egoeraren berri eman beharko dute, egokiak ote diren eta ondo ote dabiltzan. Informazio hori zerbitzuko koordinatzaileari emango diote, eta orduan baloratuko da gizarte zerbitzuen sailak esku hartu behar duten produktuak aldatu edo

10. La enditad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente a la Mancomunidad aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

10. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios.

    Interno:

    Comunicación del personal auxiliar con la persona que ejerce la coordinación técnica, o en su caso, los responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio de 7:00 a 22:00horas.

    Externo:

    - Con los Servicios Sociales de la Mancomunidad de 9:00h a 14:00 horas.
    - Con el SFUS (Servicio Foral de Urgencias Sociales), ante situaciones de emergencia social sobrevenidas, fuera de las horas de atención en los Servicios Sociales municipales, o, en su caso, con el Servicio de Emergencias-SOS DEIAK.

11. Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla

12. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los técnicos del área de Servicios Sociales.

13. La empresa adjudicataria deberá conocer la situación específica de cada una de las personas usuarias a fin de trabajar coordinadamente con los Servicios Sociales para la asignación de la prestación más idónea. Asimismo, deberá realizar un seguimiento actualizado de la situación de cada servicio que permita realizar ajustes según la evolución de cada persona usuaria.

14. En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de los mismos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de los mismos y de su adecuación. Esta información se trasmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

kompontzeko.

15. Gizarte Zerbitzuetako zerbitzu teknikoengandik alta-agindua jasotzen duenetik zazpi eguneko epean zerbitzua ematen hastea. Gizarte Zerbitzuetako langile teknikariek premiazkotasuna aitortzen badute, aipatu alta-agindua jasotzen denetik hurrengo 24 ordutan hasi beharko da ematen zerbitzua.

16. Etxez etxeko laguntzaileek egiaztatu beharko dute klinikako, geriatriako edo erizaintzako laguntzailearen titulua dutela, edo, hala badagokio, etxean edo erakundeetan mendeko pertsonei arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun-ziurtagiria

17. Enpresa esleipendunak bai profesionalki eta bai teknikoki prestatu beharko ditu bere langileak, bereziki zuzeneko arreta ematen dutenak, etengabeko prestakuntza plan bat burutuz ondorengo alderdiak hobetzera bideratutako ekintza formatiboekin. Egin daitezkeen ekintza formatiboen edukiak Mankomunitateko gizarte zerbitzuen arloarekin adostuko dira urtero.

18. Adingabekoei arreta emango dieten laguntzaileen kasuan, Sexu Gaizkileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa egiaztatu beharko dute, adingabekoekin ohiko kontaktuan lan egiten duten profesional guztiei eskatzen diena indarrean dagoen legeriak.

19. Zerbitzua EHAEko edozein hizkuntza ofizialetan emango dela bermatu beharko du erakunde esleipendunak.

20. Mankomunitateko teknikariekiko harremanak errazte bidean, erakunde esleipendunak posta elektroniko bidezko, fax bidezko eta telefono bidezko zerbitzu eraginkor bat mantenduko du.Barneko informazioa transmititzeko euskarri dokumentalak (gertakariak, orduen kontrola, txosten-lanketa,...).

21. Etxez etxeko laguntzaren erakunde mailegariak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Mankomunitateak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du:

a) Fitxategi bat, Mankomunitateak honetara jotzeko eskubidea izango duena, eta bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte:

sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento.

15. Iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos de los Servicios Sociales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico de los Servicios Sociales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

16. Los/as auxiliares domiciliarios/as deberán acreditar estar en posesión del título de auxiliar de clínica, geriatría o enfermería o, en su caso, certificado de profesionalidad de atención socio sanitaria a personas dependientes en el domicilio o instituciones.

17. La empresa adjudicataria deberá preparar profesional y técnicamente a sus personas trabajadoras, en especial a las que prestan atención directa, realizando un plan de formación continua. El contenido de las acciones formativas que se realicen serán consensuadas anualmente con los servicios sociales de la Mancomunidad de Aiztondo.

18. En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delincuentes sexuales requerido por la legislación vigente para todos los profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

19. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

20. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico de la mancomunidad, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico. Soportes documentales para la transmisión de información interna (Incidencias, control horario, elaboración de informes,...).

21. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe disponer de los siguientes documentos a los que la Mancomunidad tendrá en todo momento derecho a acceder:

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

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

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.
- Prestazioa bukatzeko data.

b) Iradokizunen liburua.

c) Erreklamazioen liburua.

d) Informazio euskarriak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan, prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabiltzeko, pertsona erabiltzaileak informazioa jasotzeko duen eskubidea ziurtatze aldera.

e) Barneko informazioa (gorabeherak, ordutegien eta jardueraren kontrola, eta abar) transmititzeko, deskribapen-txostenak prestatzeko eta pertsona erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.

f) Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.

22. Mankomunitateko teknikariek erakunde esleipenduneko arduradun teknikoarekin koordinazioko bilerak sustatuko dituzte zerbitzuaren kudeaketa eta ibilbide orokorrari buruzko informazioa jasotzeko helburuarekin.

23. Zerbitzuaren gorabeherak:
- Enpresak berak eragindako gorabeherak. Enpresa esleipendunak, enpresaren barne antolakuntza dela eta gertatutako edozein gorabeheraren berri emango dio, lehenik eta behin, Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitateari, gorabehera horiek arreta pertsonalizatuaren egutegian zehaztutako alderdiak aldatzen badituzte. Erabiltzaileari edo hartaz arduratzen den pertsonari ere emango zaio gorabehera horien berri.

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

b) Un libro de sugerencias

c) Un libro de reclamaciones.

d) soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

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

f) Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del Servicio de Ayuda Domiciliaria.

22. El personal técnico de la Mancomunidad promoverá reuniones de coordinación con el/la responsable técnica de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información sobre la gestión y la marcha general del servicio.

23. Incidencias del servicio:
- Incidencias originadas por la propia empresa. La empresa deberá notificar, en primer lugar, a la Mancomunidad de Servicios Aiztondo, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias a la persona usuaria o responsable de esta.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

- Erabiltzaileek beraiek eragindako gorabeherak. Enpresak zuzenean erantzungo die kontratu honen xedeko zerbitzuaren prestazioarekin zerikusia duten gai guztiei, erabiltzaileak planteatuak, zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan aldaketarik sortzen ez badute, eta gorabehera horiek Mankomunitateari jakinaraziko zaizkio, horretarako ezarritako bideak erabiliz.
  Aiztondo Zerbitzuen Mankomunitateak ez du zerbitzuaren intentsitatean eta/edo motan eragina duten aldaketarik beregain hartuko aurretik baimenduak izan ez badira.

24. Enpresaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunaren etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez daude Mankomunitateko zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulaturiko denboraren barnean.

25. Enpresaren kontura izango da langileek kasuak koordinatzeko erabilitako denbora.

4.3. Giza baliabideak eta materialak

4.3.1. Giza baliabideak

Enpresa esleipendunak, zerbitzua era egokian emateko behar diren giza baliabideak izango ditu. Pertsonal horren dependentzia-harremanetik eratorritako kostu guztiak bere gain hartuko ditu, pertsonalak ez duelarik inolaz ere izaera administratiboko edo lan-izaerako loturarik izango Mankomunitatearekin, azken hau enpresaren eta langileen arteko harremanetik erator zitekeen edozein ardura izatetik kanpo geldituz.

Zerbitzuari atxikitako langileek euskara jakin behar dute egin beharreko lanen araberako maila batean.

Enpresako pertsonala, honako hauek ostuko dute:

- Erakundearen ordezkaria:

Bertako buru, Erakundearen ordezkari gisa eta jarduera guztien erantzule zuzen gisa, plangintza eta koordinazio orokorra garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona egongo da eta pertsona horrek harreman zuzena izango du udal arduradun teknikoekin.

- Incidencias originadas por la persona usuaria. La empresa atenderá directamente cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, planteadas por la persona usuaria, que no supongan modificaciones de la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas a la Mancomunidad, utilizando los cauces establecidos.

  La Mancomunidad de servicios Aiztondo no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizadas.

24. 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 de la Mancomunidad para la prestación del servicio.

25. Correrá a cuenta del/ de la contratista el tiempo utilizado por su personal para la coordinación de los casos.

4.3. Recursos humanos y materiales

4.3.1. Recursos Humanos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio. Asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con la Mancomunidad, quedando ésta exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El personal a adscribir al servicio deberá tener conocimiento de euskera en función del nivel exigible a las labores a realizar.

El personal de la empresa deberá estar compuesto por:

- Persona delegada de la empresa:

Como delegado/a de la entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar funciones gerenciales de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar, la cual mantendrá

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

- Zerbitzuaren koordinatzailea:

Gizarte-lanean unibertsitate diplomatua edo graduatua den pertsona egongo da. EELZko koordinatzaile modura, gutxienez urtebeteko esperientzia ziurtatu beharko du eta bere funtzioak garatzeko dagokion hizkuntz gaitasun maila eduki beharko du. Hizkuntza gaitasun mailari dagokionez, Hizkuntzen Marko Europarreko Euskarako C1 maila edo baliokidea egiaztatzen duen agiria, edo bestela zinpeko aitorpen bat, kontratu honen esleipenaren aurretik aurkeztuko dela esanez, esleipenduna izatekotan.

Honek Mankomunitateko arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu, burutu behar diren eginkizunak modu egokian antolatzeko eta koordinatzeko.

Koordinatzailea etxebizitzara joango da, Udaleko Gizarte Zerbitzuek hala eskatzen dutenean, zerbitzuan alta ematean, eta langile aldaketa ematen den guztietan. Era berean, etxez etxeko laguntzaile bakoitzaren jarraipena eta balorazioa egingo du.

Besteak beste, eginkizun hauek izango ditu figura horrek:

- Gizarte Zerbitzuen saileko udal teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
- Etxez etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
- Etxez etxeko laguntzaileek garatutako lana koordinatzea eta gainbegiratzea.
-
- Mankomunitateko teknikariekin koordinatuta, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta dagozkion doiketak egitea.

- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
- Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea.
- Bilerak egitea etxeetan zerbitzua ematen duten langileekin eta udal teknikariekin.

- Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.

- Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskatzen dituzten txosten guztiak egitea.

contacto directo con responsables técnicos municipales.

- Persona coordinadora del servicio:

La empresa contará asimismo con una persona con cualificación de diplomada o graduada universitaria en trabajo social, acreditar al menos un año de experiencia como coordinadora del SAD y acreditar el el nivel correspondiente de competencia lingüística para desempeñar sus funciones para lo cual deberá aportarse en todo caso, o bien documento que acredite Nivel C1 de Euskera del Marco Europeo de Lenguas o equivalente, o bien declaración jurada de la empresa de que tal documento va a ser presentado antes de la adjudicación del contrato, de resultar adjudicatario. Esta figura mantendrá contacto directo con responsables técnicos de la Mancomunidad para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar.

La persona coordinadora acudirá al domicilio cuando así sea solicitado por los Servicios Sociales Municipales tanto al alta del servicio como en todas aquellas situaciones en las que se produzca cambio de trabajadora. Asimismo, llevará a cabo el seguimiento y valoración del trabajo de cada auxiliar domiciliaria.

Entre otras, las funciones de esta figura serán las siguientes:

- Recoger las solicitudes y propuestas de los técnicos de Servicios Sociales.
- Organizar y coordinar los horarios de los/as auxiliares domiciliarios/as.
- Coordinación y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias.
- En coordinación con el personal técnico de la mancomunidad, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Inspeccionar la prestación del servicio.
- Articular procesos de evaluación continua.
- Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Realizar cuantos informes sean requeridos por los Servicios Sociales municipales.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

- Etxez Etxeko laguntzailea:

Zerbitzuaren onuradunaren arretarako agindutako lanak burutuko ditu arreta horretarako finkatu diren ordutegiak eta helburuak betez.

Zerbitzua bide onetik joatea galarazten edo eragiten duten gertakizunen berri emango dio bere teknikari arduradunari.

4.3.2. Baliabide materialak

Honako hau eduki beharko du:

- Erakunde esleipendunak bulego bat eduki beharko du, erakundearen egoitza izango dena, bertan betekizun administratiboak garatuko direlarik eta bulego profesionalak egongo direlarik.
- Zerbitzu-emakida honen kudeaketa egokia bermatuko duten informatikako nahikoa ekipamendu eta programa.
- Era berean zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko duten komunikazioko eta kontroleko baliabide teknikoak (telefono finkoak, fax-ak, posta elektronikoa, etab…).
- Eman beharreko zerbitzuaren izaeraren araberako jantzi egokiak eduki beharko dituzte etxez etxeko laguntzaile lanak betetzen dituzten langileek.
- Premia eta larrialdi egoeretarako material teknikoa.
- Aipatutako materialaz gain, zerbitzu hau emango duen erakundeak erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko beharrezkotzat jotzen den bestelako materiala ere eduki beharko du .

- Auxiliar Domiciliaria:

Realizará las tareas encomendadas para la atención de la persona beneficiaria del servicio cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención.

Informará a su técnico responsable de cuantos incidentes alteren o afecten al buen funcionamiento del servicio.

4.3.2. Recursos materiales

La entidad adjudicataria deberá disponer de:

- Una oficina, sede de la entidad en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos profesionales.
- Equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de esta prestación.
- Medio técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, faxes, correo electrónico, etc..)que, así mismo garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de ropa adecuada a la naturaleza del servicio a prestar.
- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia
- Además del material señalado la entidad prestataria de este servicio deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria.

5.HIZKUNTZA IRIZPIDEAK.

Kontratu hau Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuak 6. artikuluan ezarritako hizkuntza-ofizialtasun bikoitzaren araubidearen mende dago, eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko

5. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de normalización del uso del euskera.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

Legeak arautzen du.

Hori dela eta, zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

Nolanahi ere, beti errespetatuko dira herritarren hizkuntza-eskubideak.

6. KONTROLA.

1. Udaleko langile teknikariek baieztatuko dute emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea.

Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez honako informazio hau jakinarazi beharko die udal zerbitzuei, behar bezala dokumentatua eta maiztasun honekin:

UNEAN-UNEAN

- Zerbitzua emateko garaian aldaketarik eragin dezaketen gorabeherak, horien berri izan eta berehala jakinaraziko dira.
- Berehala jakinaraziko dira larriak direlako edo izan ditzaketen ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen gorabehera guztiak.
- Sarreran dauden erabiltzaileei esleituriko etxez etxeko laguntzaileen identifikazio datuak.
- Zehaztutako zerbitzuetan etxez etxeko laguntzaileen esleipenean gertatzen diren aldaketak (ABE, oporrak, behin betiko bajak, onuradunen eta etxez etxeko laguntzaileen arteko gatazkak, eta abar).
- Ezarritako zerbitzuan ezusteko egoeraren bat dela eta gertatutako ordutegi aldaketak.
- Zerbitzuak emateko garaian gertaturiko gorabeherak.
- Berrekiteak, heriotzagatiko iraungipenak edo entitateak eragindako esekipenak.
-
- Erabiltzailearen egoeran edo bere inguru hurbilean gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, ongizateari eragin diezaioketenak.
- Etxez etxeko laguntzaileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortutako gatazkak

Es por ello que las lenguas de servicio serán el euskera y el castellano.

En todo caso, siempre se respetarán los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

6. CONTROL.

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

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

PUNTUALMENTE

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán inmediatamente después de su conocimiento.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- Datos de identificación de los/as auxiliares domiciliarios/as asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de auxiliares domiciliarios en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto entre personas beneficiarias y auxiliaren domiciliarias, etc.
- Cambio de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Reanudaciones, extinciones por fallecimientos o suspensiones generadas por la entidad.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/as auxiliares domiciliarios/as y personas usuarias del servicio.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

HILERO

- Faktura prestatu eta zerbitzuak ordaintzeko beharrezko diren agiriak, non azalduko baitira erabiltzailearen datuak jasoko dira, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, emandako arretaren araberako hileko ordu kopurua, zuzeneko arretako orduak eta zeharkako arretako orduak identifikatzea (koordinazioak...) eta erabiltzaile bakoitzaren kopuru osoa, BEZaren kopurua banakatuz.

- Langileak: erakunde mailegu-hartzaileak kontratatutako pertsonei buruzko informazioa, sexuaren arabera bereizita. Taula batean, hileko konparazioarekin, datu hauek adierazi behar dira: aplikatu beharreko hitzarmen kolektiboa, kategoria-xehetasunak, kontratu-mota, lanaldia, antzinatasun-data, kontratuaren epemuga, langile bakoitzaren urteko soldata gordina eta langile horiei aplikatu beharreko indarreko itun guztiak.

- Erakunde esleipendunak kontrataturiko langileen TC2-ak, kontratazio-organoak hala eskatuz gero.

- Erakunde esleipendunak hilabetean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien berri emango du hilero. Baita horiei eman zaien erantzunaren laburpen txiki bat ere.

- Kontratatutako langileek egiaztaturiko prestakuntza.

- Jarraian zerrendaturiko egoeretan dauden enpresako langileen zerrenda:
  - Erretiroagatik, ezgaitasun iraunkorragatik, borondatez uko eginagatik eta kaleratu izanagatik enpresa behin betikoz utzi duten langileak.
  - Laneko ezgaitasunak. Aldi baterakoak gaixotasunagatik.
  - Laneko ezintasuna. Aldi baterakoak istripuagatik.
  - Laneko ezgaitasunak. Aldi baterakoak amatasunagatik.
  - Oporrak.
  - Lansaririk gabeko baimena.
  - Eszedentzia
  - Zigortua

MENSUAL

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada, identificación de horas de atención directa y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

- Personal: información relativa a las personas contratadas por la entidad prestataria, desagregada por sexo, señalando en un tabla, con comparativa mensual, los siguientes datos: convenio colectivo de aplicación, los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador/a, así como todos los pactos en vigor aplicables a dichos trabajadores/as.

- TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria, en caso de ser requeridas por el órgano de contratación.

- La relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

- Formación acreditada por el personal contratado.

- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones
  - Permiso sin sueldo
  - Excedencia
  - Sancionado/a

URTEKOA

ANUAL

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

- Enpresa esleipendunak idatzitako urteko memoria bat aurkeztuko dio Mankomunitateari, zerbitzuaren kudeaketa jasoz. Txostena euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko da, euskarari lehentasuna emanez. Memoria horrek, gutxienez, ondorengo xehetasunak jasoko ditu:

  - Arreta jaso duten kasuen kopurua.
  - Urtean izandako alta, baja eta aldaketen kopurua.
  - Kasuen ezaugarriak (sexua, egoera zibila, bizikidetza-unitatea, arreta egiteko hizkuntza...).
  - Intentsitatearen eta/edo zerbitzu motaren araberako desberdintasunak.
  - Fakturazioaren bilakaera.
  - Zerbitzuaren zailtasunak eta hobetu beharreko alderdiak.
  - Zerbitzuko langileek urtean zehar jaso duten prestakuntza
  - Sartutako hobekuntza-elementuak (enpresa esleipendunak proposatu eta gauzatu dituen borondatezko hobekuntzak).

- La entidad adjudicataria presentará a la Mancomunidad una memoria anual que recoja la gestión del servicio. La memoria se presentará en euskera o en euskera y castellano, dando prioridad al euskera. Esta memoria deberá contener al menos:

  - Número de casos atendidos.
  - Número de altas, bajas y modificaciones anuales.
  - Características de los casos (sexo, estado civil, unidad convivencial, idioma de atención…).

  - Diferenciación por intensidad y/o tipo de servicio.
  - Evolución de la facturación
  - Dificultades del servicio y aspectos a mejorar.

  - Formación anual que han realizado las personas trabajadoras del servicio.
  - Elementos de mejora introducidos (mejoras voluntarias que ha propuesto y realizado la empresa adjudicataria).

2. Enpresek oso dispositibo arinak aurreikusi beharko dituzte, Mankomunitateak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Mankomunitateak sistema berariazkoak proposatu ahal izango ditu proposaturiko zerbitzuaren gainean egokitzat hartzen dituen kontrolak behar bezala burutu ahal izateko. Mankomunitatearen proposamenez kontrol sistema berriak ezarri beharko balira, enpresek egokitzeko behar adina denbora izango dute enpresek.

Dispositibo eta sistema hauek Mankomunitateak bere garaian izan ditzakeenekin bateragarriak izango dira, informatikoak nahiz eta beste izaera batekoak izan.

2. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por la Mancomunidad, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea convenientes sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta de la Mancomunidad, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un período de adaptación suficiente.

Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento la Mancomunidad, sean informáticos o de otra naturaleza.

3. Kontrataturiko zerbitzuak Mankomunitateko administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira betiere; Mankomunitateak egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu edozein unetan eta lekutan.

Ikuskatzeko arduradunek, eta Mankomunitateak berak ere bai, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituen datu guztiak eskura izango ditu, eta erakunde esleipenduna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

3. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración de la Mancomunidad, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar.

El personal encargado de la inspección, y la propia Mancomunidad en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

4. Mankomunitateko teknikari arduradunek bilerak sustatuko dituzte aldizka, eta baita jarraipen sistema batzuk ere, erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketa eta jardun orokorrari buruzko

4. El personal técnico responsable de la Mancomunidad promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus

informazioa eta dokumentazioa eskuratzeko eta jarduerak koordinatzeko.

7. BERDINTASUN BALDINTZAK

Genero ikuspegia une oro presente egongo da kontratatutako lana betetzen den bitartean.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idatziak, galde-sortako testuak, publizitatea, txostenak, etab.) hizkuntza es-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira.

Kontratua gauzatzerakoan sortzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan enpresa edo erakunde esleipendunak hizkuntzaren erabilera ez sexista egingo du, emakumeen edozein irudi diskriminatzailea edo estereotipo sexistak saihestuko ditu eta berdintasun, presentzia orekatu, dibertsitate, erantzunkidetasun eta rol eta genero-identitate aniztasuneko balioak dituen irudia bultzatuko du.

Zentzu berean, kontratuaren diseinuak eta gauzatzeak genero perspektiba sartuko dute beren diagnostiko, helburu, jarduera eta ebaluaketan. Era berean, amaierako justifikazioak memoria bat sartuko du generoaren inpaktuari buruz, erabiltzaileen edo onuradunen adierazleak eta datuak sexuaren arabera banatuz eta egoera generoaren arabera emanez.

Enpresa esleipendunak plantilan 50 langile baino gehiago baditu, Berdintasun Plana eduki beharko du, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 45. artikuluaren arabera. Edukiko ez balu, kontratua hasten den egunetik 3 hilabeteko epean egin beharko du.

responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

7. REQUISITOS IGUALDAD

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

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

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la justificación final deberá incorporar una memoria sobre el impacto de género, con indicadores y datos segregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, la situación en función del género.

Si la empresa adjudicataria cuenta con más de 50 personas en plantilla, deberá disponer del correspondiente Plan de Igualdad exigido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Si no lo tuviera, deberá realizarlo en el plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de inicio del contrato.

Muñoa kalea, 36 Behea • Tel. 943 69 39 30 • Fax 943 69 39 33 • 20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
aiztondo@aiztondo.eus