# EIBARKO ETXEKO LAGUNTZA PROGRAMA GAUZATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

## 1.- HELBURUA

Kontratu honek etxeko laguntza-zerbitzuari laguntzea du helburu; Eibarko Gizartekintza Sailari kudeatzea dagokion zerbitzua. Menpekotasun-egoeran edo menpekotasun-arriskuan dauden pertsonei laguntzeko prebentzio- eta laguntza-lanak egitean datza etxeko laguntza-zerbitzua, baita —arrazoi fisikoengatik edo psikikoengatik— gauzak beren kabuz egiteko eta etxean bakarrik baliatzeko gauza ez diren pertsonei laguntzean ere; horrelakoetan, kasu bakoitzaren arabera, etxeko gauzak egiteko laguntza edo arreta pertsonala eskainiko zaie.

Zerbitzua, Eibarko udalerrian, etxeko zerbitzua darabiltenen etxeetan emango da, Gizartekintza sailak berak, kontratuaren esleipenak dirauen bitartean, horretarako ezarriko dituen egunetan eta orduetan.

Etxeko laguntzaren esparrua arautzen duten lege xedapen guztiak aplikatuko dira etxeko laguntza-zerbitzuak emateko.

Hauek ere aintzat hartu beharko dira:

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta besteen beharrean dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak babestekoa. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema.

# PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AYUDA DOMICILIARIA DE EIBAR

## 1.- OBJETO

Es objeto de este contrato la prestación de apoyo al servicio de ayuda domiciliaria, cuya gestión corresponde al Departamento de Servicios Sociales de Eibar, consistente en los trabajos de naturaleza asistencial y preventiva destinada a ayudar a la personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, y a aquellas que por su condición física o psíquica no puedan valerse por sí mismas en su propio domicilio, mediante la realización de tareas de atención personal y domesticas en su caso.

La prestación del servicio será en los domicilios de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio en el término municipal de Eibar, los días y número de horas que el departamento de Servicios Sociales determine durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

Para la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

También deben ser consideradas:

- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

- 2/2016 LEGEA, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.

- Etxeko Laguntza Zerbitzua Arautzeko Udal Araudia, GAOn argitaratua 2019ko otsailaren 6an

## 2.- EDUKIA

### 2.1.-DEFINIZIOA

Etxeko Laguntza Zerbitzua laguntza- eta prebentzio-zerbitzu bat da, erabiltzaileei, beren etxean bizitzen jarraitu ahal izan dezaten, laguntzea duena xede; horretarako, etxeko gauzak egiteko laguntza edo/eta arreta pertsonala eskainiko die pertsona horiek beren kabuz bizi daitezen etxean bertan eta komunitatean integra daitezen, isolamendu-egoerak saihestuz.

### 2.2.- ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxeko laguntzak 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-sentimendua indartzea

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

- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzaztea- 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.

- Erabiltzaileaz arduratzen den zaintzaile nagusiaren ordez jardutea, tarteka, hura falta denean.

- El Decreto 185/2015 de 6 de octubre de Cartera de Prestaciones y Servicios Sociales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

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

- El Reglamento Municipal Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio publicado en el BOG. el 6 de febrero de 2019

## 2.- CONTENIDO

### 2.1.- DEFINICION

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.

### 2.2.- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Serán objetivos de este Servicio:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de la 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 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.

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

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

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

**2.3.- ZERBITZUAREN BARRUAN ETA ZERBITZUTIK KANPO DAUDEN PRESTAZIOAK ETA HAIEN EZAUGARRIAK**

Zerbitzuaren barruan daudenak eta ez daudenak:

**2.3.1. NFORMAZIOA:** erabiltzaileei ahalbidetzea, garaiz eta modu egokian, eskubideei eta zerbitzuari buruzko ezagutza egokia eta behar adinakoa izatea.

**2.3.2.JARRAIPENAREN BALORAZIOA:** Arreta Pertsonalaren Planaren aldizkako ebaluazioak egitea, sakontasun handiago edo txikiagorekin.

**2.3.3. ETXEKO LAGUNTZARAKO JARDUERAK:** prestazio honekin erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute, eguneroko jarduera instrumentalak egiteko, bereziki, elikadurarekin, janztekoekin eta etxebizitzaren instalazioen mantenimendu-garbiketarekin lotutakoak, hala jarduera horiek erraztuz nola jarduerok egiteko behar diren trebetasunak landuz.

ELIKADURAREKIN lotutakoak

- Jatorduak planifikatzen eta prestatzen laguntzea, baita erabilitako elementuak garbitzen eta jasotzen laguntzea ere, elikagaiak, produktuak eta abar ahalik eta gehien aprobetxatzeko heztea
- Jatekoak erostea.
- Erabilitako tresnak garbitu eta lehortzea. Ontzi-garbigailurik izanez gero, energia- eta ur-kontsumo txikieneko programa erabiltzea lehenetsiko da.

JANZTEKOEKIN lotutakoak

- Arropak etxean bertan garbitzea. Arropa makinaz garbitzeko, energia- eta ur-kontsumo txikieneko programa erabiltzeari emango zaio lehentasuna.
- Arropak eskegitzea lehor daitezen.
- Arropak errepasatzea.
- Arropak antolatu eta gordetzea.
- Arropak etxean bertan plantxatzea edo tolestea.
- Arropak erostea.
- Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea.

ETXEBIZITZAREN INSTALAZIOEN MANTENIMENDU-GARBIKETAREKIN lotutakoak

- Etxebizitza txukundu eta ordenatzea.

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

- 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.

**2.3.- PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERISTICAS**

Prestaciones incluidas y excluidas

**2.3.1. INFORMACIÓN:** posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

**2.3.2. VALORACIÓN DE SEGUIMIENTO:** realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

**2.3.3. ATENCIÓN DOMÉSTICA:** Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

Relacionadas con la ALIMENTACIÓN

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados, educando para un máximo aprovechamiento de los alimentos, productos, etc.
- Compra de alimentos.
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados. En el caso que se disponga de lavavajillas se priorizará la utilización del programa de menor consumo energético y de agua.

Relacionadas con el VESTIDO

- Lavado de ropa en el domicilio. En el caso del lavado de ropa a máquina se priorizará la utilización del programa de menor consumo energético y de agua.
- Colgado de ropa para que se seque
- Repaso de la ropa
- Ordenación y guardado de la ropa
- Planchado y doblado de ropa en el domicilio

- Compra de ropa
- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados

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

- Poner en orden la casa

- Azalerak produktu egokiekin garbitzea.
- Erabilitako elementuak garbitu eta jasotzea.
- Hautsa kentzea.
- Zoruak garbitzea eta xurgagailua pasatzea.
- Gortinak eta leihoak zabaltzea, egurastea.
- Bainugela garbitzea.
- Sukaldea garbitzea.
- Leihoetako kristalak garbitzea.
- Zaborra ikuskatu eta jaistea. Ahal den neurrian, zaborra udalerriak kudeatzen dituen zatitan banatuko da: papera/kartoia, ontziak, beira, organikoa eta hondarra.
- Jabekideen komunitateko espazioak garbitzea.
- Oheak egitea, oheko arropak aldatzea eta arropa zikina erretiratzea.

- 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. En la medida de lo posible se separará la basura en las fracciones que gestione el municipio, papel-cartón, envases, vidrio, orgánico y fracción resto.
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

**2.3.4. LAGUNTZA PERTSONALA**: prestazio honekin erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute honakoak egiteko: a) eguneroko jarduera oinarrizkoak, beharrezkoak haien zaintza pertsonalerako, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, ibiltzeko, jateko edo bestelako antzeko eginkizunetarako; b) jarduera instrumentalak, haien ingurunearekin lotzen dituztenak, bereziki, komunikatzeko (telefonoa erabili edo gutun bat idatzi) eta ingurune familiar eta komunitarioan integratzeari begirakoak. Halaber, jarduera horiek egiteko behar diren trebetasunak ere landuko dira.

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

EGUNEROKO JARDUERA OINARRIZKOAK, beharrezkoak haien zaintza pertsonalerako, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, ibiltzeko, jateko edota antzeko eginkizunetarako.

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

MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREIN lotutakoak:

- Jaikitzen, oheratzen eta eserlekutik jaikitzen laguntzea, egongo balira, laguntza teknikoak erabiliz.
- Etxe barruan eta etxetik kanpo ibiltzen laguntzea, laguntza teknikoak erabiliz, baldin eta egongo balira: bainugelara laguntzea, gela artean ibiltzea, ikastetxeetara joatea, garraiora, eguneko zentroetara, osasun-zentroetara.

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)

HIGIENE PERTSONALAREKIN lotutakoak:

- Garbiketa eta higiene pertsonala eta baita laguntza teknikoak erabiltzea ere, hala balitz kasua: azazkalak zaintzea, bizarra egitea, burua garbitzea, azalaren hidratazioa, ahoaren higienea eta arropa aldatzea.

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).

JATEAREKIN lotutakoa:

- Jaten laguntzea.
- Edaten laguntzea.
- Jatekoa berotzea.
- Erabilitako elementuak garbitu eta jasotzea.

Relacionadas con el COMER:

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

JANZTEKOEKIN lotutakoak:

Relacionadas con el VESTIDO:

- Janzten eta eranzten laguntzea.
- Eguneroko arropa prestatzea.

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

JARDUERA INSTRUMENTALAK, haien ingurunearekin lotzen dituztenak, bereziki, komunikatzeko (telefonoa erabiltzea edo gutun bat idaztea) eta ingurune familiar eta komunitarioan integratzeari begirakoak.

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, jarduera hauek: aurretiazkoak diren guztiak, eta gorago aipatu diren eginkizunen ondorio diren elementu edo jardueren aurreprestaketa direnak.

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 behar balitz, edozein eginkizun egiteko behar diren trebetasunen lanketa.

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

KOMUNITATEKO INGURUNEKO IRISGARRITASUNAREKIN lotutakoak:

Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO:

- Haurtzaindegietara, ikastetxeetara, garraioetara, eguneko zentroetara, osasun-zentroetara, komunitate-ekipamenduetara eta abarretara irispidea edo sarbidea erraztea.

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

INGURUNEAREKIKO KOMUNIKAZIOA ESKURATZEAREKIN lotutakoak.

Relacionadas con el ACCESO A LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO.

- Etxe barruan laguntzea eskaerak egiten, gutunak jasotzen, gutunok azaltzen eta abar.
- Komunikazio erraztea banketxeekin edo osasun zentroekin; baliabideak tramitatzea; dokumentazioa eskatu eta entregatzea etab.

- 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.).

OSASUNA ZAINTZEAREKIN lotutakoak:

Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- Medikuak ahotik hartzeko esandako botiken erosketa, kontrola eta jarraipena.

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

- Mediku-hitzorduak kontrolatzea eta jarraitzea.

- Control y seguimiento de las citas médicas.

ZAINTZAREKIN lotutakoak:

Relacionados con la GUARDA:

Adingabekoen kasuan, komunitate-ingurunean laguntzea eta baita adingabearen zaintza egitean beharrezko diren eginkizun guztiak egitea ere.

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.

**2.3.5. LAGUNTZA SOZIALA:** prestazio honekin, zeina zuzenago lotzen zaien gizarte zerbitzuei, erabiltzaileak elkarreraginean parte hartzen du profesional kualifikatu batekin laguntzazko harreman batean, haren autonomia eta integrazio soziala hobetzen lagunduz.

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

Erabiltzaileari bere egoera kontrastatzeko aukera ematen dio, baita helburuak adierazteko ere bere autonomia pertsonalaren eta integrazio sozialaren garapenari dagokionez (gizarteratzen laguntzea) eta, xedeok lortzeko erreferentziazko pertsona bat izateko bidea eskaintzen dio, zeinak prozesu luze batean laguntza hau emateko gai izango den:

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) instrumentala (informazioa, orientazioa eta bitartekaritza hala beste sistema batzuetako baliabide eta zerbitzuak eskuratzeko, nola laguntzeko eta hartu-emanak izateko sare sozio/familiarretara jotzeko —familia, lagunak, komunitatea —).
b) emozionala (kaltea murriztea, eustea, euskarri emozionala izatea eta krisi-egoeretan orientazioa ematea...).
c) hezitzailea (trebetasunak eskuratzea eguneroko bizitzan jarduera oinarrizkoak, instrumentalak eta aurreratuak egiteko eta baita integrazio sozialerako ere; jarrerak aldatzea…) eta etxeko jardunbide egokiak uraren, energiaren eta abarren kontsumoa murrizteko.
d) harremanetarakoa (entzute aktiboa, trebetasunak eskuratzea harreman sozialak eta/edo pertsonalak sortzeko edo mantentzeko, harremanak egiteko aukerak sortzea).

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...). y buenas prácticas domésticas para reducir los consumos de agua, energía, etc.
d) relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

**2.3.6. ZERBITZUTIK KANPO geratzen diren jarduerak:**

Etxeko laguntza zerbitzutik kanpo geldituko dira jarduera hauek:

- Arreta pertsonala ematea etxe berean bizi diren beste pertsona batzuei, ez badituzte zerbitzuaren onuraduntzat jotzen udal zerbitzu teknikoek.
- Etxeko gauzetan laguntzeko jarduerak, baldin eta haiekin mesede egiten bazaie zuzenean etxean bizi diren eta onuradun ez diren gainontzeko pertsonei.
- Osasun edo sanitate izaerako jarduerak, prestakuntza espezifikoa edukitzea eskatzen badute: injekzioak jartzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta zarakarrak tratatzea eta ezagutza espezifikoak edukitzea eskatzen duten botikak ematea.
- Etxean konponketa handiak egitea: pintatzea, etab.

**2.3.6. Actuaciones EXCLUIDAS:**

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

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

**2.3.7. Zerbitzuaren aldaera: ATSEDENALDI-ZERBITZUA**

Atsedenaldi-zerbitzua ematea pertsona zaintzaile nagusiari; horretarako, mendekotasun- edo arrisku-egoeran dagoen pertsonak aukera izango du etxeko laguntza jasotzeko aldi baterako edo, zerbitzua jasotzen badu, intentsitatea denbora batez indartzeko.

**2.3.7- Variante del Servicio: SERVICIO DE RESPIRO**

Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

**2.3.8. Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak**

Etxeko Laguntza zerbitzua onuradunak lo egin eta/edo eguna pasatzen duen lekuan (ingurunean) emango da, oro har, Eibarko udalerri barruan.

**2.3.8. Características del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

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 término municipal de Eibar.

**Arreta egunak**

**Días de atención**

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

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

**Zerbitzuaren intentsitatea**

**Intensidad del servicio**

Zerbitzua emateko denbora-mugak erabiltzaileen premien ebaluazio bakoiztuaren arabera ezarriko dira. Gehieneko prestazioa astean hogeita zortzi ordukoa izango da. Gehieneko hori malgutasun handiagorekin banatu ahalko da, baldin eta profesionalek beharrezko ikusten badute pertsona bere etxean egotea ahalbideratzen dituzten zaintzak osatzeko eta/edo ordezteko.

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.

Ordu-zatikiak ezingo dira izan15 minutuz azpikoak eta zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da sartualdi bakoitzeko; ulertuko da fakturatutako ordu edo zatiki bakoitza lan eraginkorreko lan-denborari dagokiola.

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

**Arreta ordutegiak**

**Horarios de atención**

Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da eta nagusiki 7:00etatik 22:00etara izango da.

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

Izaera mugatuarekin bada ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahalko da ezarritako orduetatik kanpo, balorazio teknikoak hala baderitzo.

Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

a) Laguntza pertsonalean eta sozio-komunitarioan, udaleko pertsonal teknikoak pertsona eskatzailearen beharrak eta ohiturak kontuan hartuz ezarriko du ordutegia. Laguntza pertsonala urteko egun guztietan eskaini ahalko da, lanegunak nahiz jaiegunak izan.

a) En la prestación de apoyo personal y socio-comunitario, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. El apoyo personal se podrá ofrecer todos los días del año independientemente de que sean laborales o festivos.

Izaera mugatuarekin bada ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahalko da ezarritako orduetatik kanpo, balorazio teknikoak hala baderitzo. Ildo horretatik eta prezioaren ondorioetarako, 22:00etatik 07:00etara bitarteko arreta pertsonala gaueko arretatzat edo zerbitzutzat jotzen da.

Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica. A este respecto y a efecto de precio, la atención personal comprendida entre las 22:00 y las 07:00 horas se considera asistencia nocturna.

Prezioaren ondorioetarako, larunbata laneguntzat jotzen da eta jaiegunak, berriz, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak halakotzat deklaratu dituenak.

A efectos de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Laguntza pertsonaleko eta sozio-komunitarioko jardueretarako, ahal den neurrian, kontuan hartuko da proposamen teknikoa, aintzat hartuz erabiltzailearen ohiturak, lehentasunak eta arreta-beharrak, eta harekin eta/edo haren familiarekin adostuz egokiena den ordutegi eta banaketa.

Para las actuaciones de apoyo personal y socio-comunitario, se tendrá en cuenta la propuesta técnica en la medida de lo posible, que se realizara en base a las costumbres, preferencia y necesidades de atención de la persona a atender, acordando con esta y/o familia el horario y distribución adecuada.

b) Etxeko laguntzarako eta laguntza sozialeko prestazioetan, udal pertsonal teknikoak ezarriko ditu ordutegiak, zerbitzua ematen duen entitatearekin batera, kontuan hartuz zerbitzuak ematen dituen pertsonalaren lan-ordutegiak.

b) 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.

Etxeko laguntzarako jardueren zerbitzuen ordutegia malgua izango da, 7:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera eta 7:00etatik 14:00etara larunbatetan (jaiegunak izan ezik).

El horario del servicio para las actuaciones de apoyo domestico será flexible de 7:00 a 22 horas de lunes a viernes y de 7:00 a 14:00 horas los sábados (excepto festivos).

Prezioaren ondorioetarako, larunbata laneguntzat jotzen da eta jaiegunak, berriz, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak halakotzat deklaratu dituenak.

Etxeko laguntzarako jarduerak enpresa adjudikaziodunak esleituko ditu, kontuan hartuta etxeko laguntzaileen lan-ordutegia.

Oro har, etxeko laguntza 09:00etatik 15:30era bitartera egingo da; erabiltzaileen ordutegi-lehentasunei erantzuteko ahalegina egingo da eta, ahal dela, ordutegi-aldaketak saihestuko dira.

Gainera, zerbitzu hau ordutegi-tarte horretatik kanpo eskaini ahalko da, 07:00etatik 09:00etara bitartean eta 15:30etik 22:00etara bitartean, beti ere erabiltzaileak ados egonez gero.

## 3.- ANTOLAMENDUA

### 3.1- Gizartekintza Sailaren eskumenak

Etxeko Laguntza programa garatzeko, Gizartekintza sailak honako eskumen hauek ditu:

- Udalerrian dauden premiak detektatzea.
- Arautzea.
- Programa finantzatzeko dauden baliabideak eta bitartekoak koordinatzea.
- Atenditu ez diren eskaerei buruzko informazioa batzea.
- Zerbitzua emateagatiko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskaeretan adierazi diren premiak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzaileari eskaini behar zaion atentzio edo arreta maila diseinatzea eta planifikatzea, eta baita zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia ere.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Langilea aldatzeko eskaera egitea, udaleko pertsonal teknikoak zerbitzuaren funtzionamendu onerako hala egitea beharrezkoa ikusten duenean.
- Entitate adjudikaziodunari zehaztea eta jakinaraztea zer pertsona dauden programan alta emanda, betiko bajan edo zerbitzutik kanpo aldi baterako.
- Zerbitzua emateko intentsitatearen eta egin beharreko zereginen aldaketak (murriztapenak edo hedapenak).
- Eman beharreko asistentzia: orduak, maiztasuna eta ordutegi zehatza, kasuz kasu.

A efecto de precio, el sábado se considera laborable y se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Las actuaciones de apoyo domestico se asignaran por parte de la empresa adjudicataria en función de la disponibilidad horaria de los/las auxiliares domiciliarias,

Con carácter ordinario, el apoyo domestico se prestara en la franja de 09:00horas a 15:30 horas, intentando atender las preferencias horarias de las personas usuarias evitando al máximo los cambios en los horarios en los domicilios.

Además, podrá prestarse este servicio fuera de esa franja horaria, en horario de 7:00 horas a 09:00 horas y de 15:30 horas a 22:00 horas, cuando haya conformidad de las personas usuarias.

## 3.- ORGANIZACIÓN

### 3.1- Competencias del Departamento de Servicios Sociales

El Departamento de Servicios Sociales ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a 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 general de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de trabajador/a siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Determinar y comunicar a la entidad adjudicataria las personas de alta en el programa, de baja definitiva y 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.

- Onuradunari eman beharreko arreta-jarduerak, izan etxerako laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitario espezifikoak.
- Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordutegi-banaketa onartzea edo ukatzea.
- Enpresak erabiltzaile bakoitzeko dituen barruko fitxa bakoiztuetarako sarbidea izatea.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizartekintza Saila ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko ditu.

**3.2- Entitate adjudikaziodunaren betebehar teknikoak.**

.

**Enpresako pertsonala honela egon beharko da osatuta:**

- Gizarte-langilea. Funtzio hauek beteko ditu: etxeko laguntzaileek egiten duten lana koordinatzea, jarraipena egitea eta gainbegiratzea, ordezkoak planifikatzea eta kudeatzea, zerbitzuak esleitzea zerbitzuaren arduradun teknikoak emandako jarraibideen arabera (zuzeneko arreta ematen duen pertsonalaren profila, ordutegiak, eginkizunak) zerbitzuen arteko traslado-sistema, parteak eta gorabehera guztiei buruzko komunikazioa, esleitutako kasuak gainbegiratzea zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, eta abar.

- Sexu desberdinetako etxez etxeko laguntzaileak.- Onuraduna atenditzeko agindu zaizkion zereginak egingo ditu, eta horretarako ezarri zaizkion helburuak eta ordutegiak beteko. Oharra: sexu desberdinetako langilerik ez badago, eskaeraren arabera kontratatuko da.

Profesional bi horiek arlo horretarako indarrean dagoen legeriak eskatutako prestakuntza eta tituluak izan beharko dituzte.

Adingabekoak atenditzen dituzten laguntzaileei dagokienez, Delitugile Sexualen Erregistro Nagusiaren Egiaztagiri negatiboa dutela frogatu beharko dute, hori baita adingabeekin harremanetan lan egiten duten profesional guztiei exijitzen diena indarrean dagoen araudiak.

Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxerakoa), enpresa saiatu egingo da etxeko laguntzaile berak egin ditzan bi laguntzak.

Laguntzaile guztiak, etxeetan bete beharreko eginkizunak egin bitartean, behar bezala identifikatuta egongo dira, enpresak zehazten duen identifikazio-sistemaren bidez.

Entitate adjudikaziodunak bermatu egin beharko du zerbitzua erabiltzaileak erabakitzen duen EAEko

- 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.
- Acceder a la ficha internas de la empresa individualizada por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales que las ejercerá a través de su personal.

**3.2- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.**

.

**En relación al personal de la empresa deberá estar compuesto por:**

- Trabajador/a Social que realizará funciones de coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias, planificación y gestión de las sustituciones, adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del personal técnico responsable del servicio (perfil del personal de atención directa, horarios, tareas) sistema de traslados entre servicios, partes y comunicación de incidencias, supervisión y seguimiento de los casos adscriptos de forma que se garantice la calidad del mismo, etc.

- Auxiliares a domicilio de distintos sexos. Realizará las tareas encomendadas para la atención del/de la beneficiario/a, cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención. Nota: En el caso de que no haya personal de distintos sexos se procederá a la contratación en función de la demanda.

Ambas profesionales deberán contar con la formación y títulos competentes en esa materia según marque la legislación vigente.

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/as las profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.

En los servicios de atención mixta (apoyo personal y domestico), la empresa procurara que ambos apoyos sean realizados por el o la misma auxiliar domiciliaria/o.

Todas ellas/os deberán estar perfectamente identificada/os, mediante el sistema de identificación que determine la empresa, durante la realización de las tareas en los domicilios.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas

hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematea; xede horretarako, prestakuntza beharrezkoa eta egokia duen pertsonala izango du.

Gizarte langileak nahikoa gaitasun izango du euskaraz zerbitzuaren erabiltzaileak atenditzeko eta Eibarko udalarekin dituen harremanetan euskaraz jarduteko ahoz eta idatziz (txostenak…)

Entitate adjudikaziodunak bermatu egin beharko du zerbitzua erabiltzaileak erabakitzen duen EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematea; xede horretarako, prestakuntza beharrezkoa eta egokia duen pertsonala izango du.

**Ekipamendua, materiala eta euskarri teknikoak:**

Enpresa adjudikazioduna derrigortuta dago Eibarko udalerrian bulego bat, harremanetarako gune bat, aldizkako arreta eta arreta egonkorra edukitzera. Edozein kasutan, honakoak izango ditu:

- Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programaren garapen egokia bermatuko dutenak.
- Komunikatzeko eta kontrolatzeko bitarteko teknikoak, telefono finkoa, mugikorra, posta elektronikoa eta antzekoak Saileko pertsonal teknikoarekiko harremanak errazte aldera eta zerbitzu egokia bermatze aldera: zerbitzuaren hasierako eguneroko komunikazioetarako, etxeko pertsonal laguntzaileari kasuak esleitzeko, bajetarako, zerbitzua eteteko eta gorabeheretarako.
- Etxeko laguntzaileak bete beharreko zerbitzuaren izaerari egokitutako arropa.
- Izurrite-, pandemia- eta agerraldi-egoeretan (higiene- eta osasun-neurriak, maskara-erabilerak, eskularruak, etab.) osasun-agintariek adierazitako neurriak eta jarduerak hartzea. Era berean, neurri horien jarduera-protokoloa aurkeztu beharko dute

Entitate zerbitzu-emaileak, erabiltzaileei ematen zaien arreta egokia dela bermatzeko, beharrezkotzat jotzen den beste edozein material izan beharko du. Horretarako, “Erabiltzaileentzako Arretarako Telefono Zerbitzu” bat izango du, 07:00etatik 22:00etara bitarteko ordutegi batekin.

Bulego horren buru eta entitatearen ordezkari eta jarduera guztien arduradun zuzen legez, eginkizun hau garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona bat egongo da. Pertsona horrek harreman zuzena izango du aldian-aldian Udaleko Gizartekintza Saileko Etxeko Laguntza Zerbitzuko ardura teknikoa duen pertsonarekin eta Udaleko Gizartekintza Saileko gizarte-langileekin.

oficiales de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado a tal fin.

La trabajadora o trabajador social tendrá capacidad suficiente para atender a las personas usuarias del servicio en euskera y para relacionarse en euskera oralmente y por escrito en sus relaciones con el Ayuntamiento de Eibar (informes)

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV que la persona usuaria decida utilizar, contando con el personal necesario y adecuado a tal fin.

**En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:**

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener en el término municipal de Eibar, una oficina, punto de contacto, atención periódica y estable. En cualquier caso, deberá disponer de:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control, teléfono fijo, móvil, correo electrónico…etc. con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento que garanticen una adecuada cobertura del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas, suspensiones del servicio e incidencias.
- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
- Adoptar las medidas y actuaciones que indiquen las autoridades sanitarias en situaciones de epidemia, pandemia y brotes (medidas higiénicas, sanitarias, usos de mascarilla, guantes…etc.). Asimismo deberán presentar el protocolo de actuación de dichas medidas.

La entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a los/las usuarios/as de la entidad prestataria. Para ello, deberá disponer de un “servicio Telefónico de Atención a Personas Usuarias” con un horario comprendido entre las 7:00h y las 22:00 horas.

Al frente de esa oficina como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio y las trabajadoras sociales del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Etxeko laguntza ematen duen enpresak honako dokumentu eta euskarri hauek izan beharko ditu, euskaraz eta gaztelaniaz, Sailak une oro kontsultatu ahal izango dituenak:

a) Fitxategi bat digitala. Sailak horra sartzeko eskubidea izango du. Fitxategi horretan erregistratuko dira, banan-banan, etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskaera-eguna.
- Zerbitzu-eskaintzaren hasiera-eguna.
- Erabiltzailearen hizkuntza
- Zerbitzu mota.
- Zerbitzuaren intentsitatea.
- Zerbitzua osatzen duten zereginak.
- Zerbitzua ematerakoan izandako aldaketak.
- Zerbitzua ematerakoan izandako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.
- Kasuaren udal arduradunei egindako komunikazioak.
- Zerbitzu-eskaintzaren amaiera-eguna.

b) Iradokizunetarako liburua.

c) Erreklamazioetarako liburua.

d) Euskarri informatikoak, ahoz eta idatziz egokituak, zerbitzua eskaintzen parte hartzen duten pertsonek erraz ulertzeko moduan erabil ditzaten; hori dena, erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatzearren.

e) Dokumentu-euskarriak barneko informazioa transmititzeko (gorabeherak, ordutegi- eta jarduera-kontrola, eta abar), txosten deskriptiboak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

f) Prozedura-fitxa, non, laguntza egoki bat emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jokabideak zehatz-mehatz deskribatuko diren.

**Zerbitzu-eskaintzari dagokionez:**

Derrigorrezkotzat ezartzen da irizpide hauek betetzea:

***Hurbiltasuna:*** Laguntzaileari zerbitzuak esleitzerakoan saiatu behar da etxe bakoitzerako joan-etorriak ahalik eta motzenak izan daitezen, oinezko joan-etorriak lehenetsiz

***Txandakatzea:*** Erabiltzaile bati esleitu zaion laguntzailea ez aldatzen saiatu behar da. Zerbitzuaren ordutegian ere ahalik eta ordu-aldaketa txikienak egiten saiatu behar da.

***Konfidentzialtasuna.*** Erabiltzaileen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartu beharko ditu enpresak.

La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos y soportes en euskera y castellano, a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a) Un fichero digital, al que el Departamento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los/las usuarios/as de la ayuda domiciliaria:

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

b) Un libro de sugerencias.

c) Un libro de reclamaciones.

d) Soportes 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) Una ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

**En relación a la prestación del servicio:**

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

***Proximidad*:** se asignará los servicios al o a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible, priorizando los desplazamientos a pie

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

***Confidencialidad***: La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que

garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

***Intimitatea:*** Etxeko Laguntzaileak edo entitate adjudikaziodunaren beste edozein behargin edo profesional ezin izango dira inola ere sartu erabiltzailearen etxebizitzan titularra aurrean egon gabe.

***Intimidad:*** 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.

***Egokitasuna:*** Laguntzailea esleitzean, erabiltzailearen eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik egiaztatuko da, ahaidetasun 2. maila eta odolkidetasun 3. maila artekorik.

***Idoneidad*:** en el momento de la asignación del o de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y el o la auxiliar, hasta 2º grado de afinidad y 3er. grado de consanguinidad.

**Zerbitzu-hasiera**

**Inicio del servicio**

Erakunde adjudikazioduna behartuta dago, alta-agindu baten jakinarazpena jasotzen duenetik, 7 laneguneko epean zerbitzu-eskaintzari hasiera emateko. Larritzat jotzen diren kasuetan, 24 ordu bitartekoa da hasteko dagoen denbora.

La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a dar comienzo al servicio en 7 días hábiles desde la recepción de orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas.

Gizartekintza Saileko pertsonal teknikoak bidaliko dio zerbitzu-ematearen alta-eskaera enpresa adjudikaziodunaren koordinazioaz arduratzen den pertsonari.

La persona responsable de la coordinación de la empresa adjudicaría recibirá la solicitud de alta de la prestación del servicio del personal técnico del Dpto. de Servicios Sociales.

Eskaera horretan erabiltzaileen datuak (zereginak, ordutegiak, ohiturak, hizkuntza) eta eman behar diren zerbitzuarenak zehaztuko dira, Jarduerarako Plan Indibidualizatu batean jasoko direnak (JPI). Emandako datuekin eta alta-aginduaren arabera (alta, aldi baterako baja, behin betikoa edo berrastea), bidezkoak diren jarduerak gauzatuko dira eta zerbitzua laguntzaile egokienari esleituko zaio.

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

Zerbitzua erabiliko duen pertsonari arreta ematen hasteko lehenengo urratsa hauxe izango da: aldez aurretik telefonoz deituta eta/edo komunikazio telematikoaren bidez ohartarazita, laguntzailea erabiltzaileari aurkeztea; komeni da aurkezpen horretan senideren bat edo laguntzako pertsonaren bat egotea. Aurkezpen hori Gizartekintza Saileko gizarte langileak egingo du enpresaren koordinatzailearekin batera. Etxera egindako lehenengo bisita horretan esango da zein izango den zerbitzuren intentsitatea, ordutegia, zereginak, obligazioak eta interesekoak izan daitezkeen gainerako gaiak. Erabiltzaileari edota senideari orri bat entregatuko zaio; bertan azalduko dira eskubideak, obligazioak, zerbitzuan sartuta ez dauden zereginak eta intereseko informazioa (telefonoak, arretarako egutegia, eta abar).

Para iniciar la atención a la persona usuaria el 1er paso será, previa comunicación telefónica y/o telemática la presentación del o de la auxiliar a la persona usuaria, se considera conveniente la presencia de un o una familiar o persona de apoyo. Dicha presentación se realizará por parte de la trabajadora social del Dpto. de Servicios Sociales junto con el o la coordinador/a de la empresa. En dicha visita domiciliaria se informará de la intensidad de servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Se entregará a la persona usuaria y/o familiar un hoja en el que se señalan los derechos, las obligaciones, las tareas no incluidas e información de interés (teléfonos, calendario de atención…etc.).

Halaber, ohean dauden erabiltzaileak edo, dauden egoeragatik, arrisku-egoerak sor ditzaketen erabiltzaileak beren kargu dituzten pertsonek laguntzako pertsonala izango dute; kasu horietan, bi pertsonek atendituko dituzte, behin zerbitzuaren koordinatzailearen balorazio teknikoa egin ondoren.

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

**Zerbitzuaren jarraipena:**

**Seguimiento del servicio:**

Zerbitzuaren jarraipenerako, etengabea izango da Gizartekintza Sailaren eta adjudikaziodunaren arteko komunikazioa.

Para el seguimiento del servicio será continua la comunicación entre el Dpto. y la empresa adjudicataria.

Zerbitzu-eskaintzan gorabeheraren bat gertatuz gero, zuzen-zuzenean jakinarazi beharko zaio Gizartekintza Sailari, eta zerbitzuko arduradunari jakinarazteke ez dira ahaleginduko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean edo haien eta familiaren artean. Zerbitzu-eskaintzan aldaketaren bat ekartzen duten gorabeherak, haien berri eduki eta lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira, eta berehala komunikatuko dira beren larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen kontu guztiak.

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

Enpresak berak sortutako gorabeherak: enpresa da erabiltzaileari eman behar diona enpresaren beraren barne-antolaketaren ondorioz arreta pertsonalaren ordutegian ezarritako kontuetan aldaketaren bat dakarren edozein gorabeheraren berri. Era berean, gorabehera horiek Gizartekintzako Sailari jakinaraziko zaizkio.

Las incidencias originadas por la propia empresa: es la empresa quien deberá notificar a la persona usuaria o responsable de ésta, 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 comunicaran dichas incidencias al Departamento de Servicios Sociales.

Erabiltzaileak eragindako gorabeherak. Enpresak zuzenean erantzungo die erabiltzaileak planteatutako eta zerbitzuarekin lotutako kontuei, intentsitatean eta/edo zerbitzu motan aldaketarik ez dakartenean; gorabehera horiek Udaleko Gizartekintza Sailari jakinaraziko zaizkio, aurrez ezarritako bideetatik.

Las 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 en la intensidad y/o tipo de servicio, incidencias que serán notificadas al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento utilizando los cauces establecidos.

Eibarko Udalak ez ditu bere gain hartuko intentsitateari eta/edo zerbitzu motari dagozkien aldaketak, ez badira aurretik onetsi.

El Ayuntamiento de Eibar no asumirá las modificaciones que afecten a la intensidad y/o al tipo de servicio que no hayan sido previamente autorizados.

Hilabeteko epean, gutxi gorabehera, JPI plana ebaluatuko da eta baita erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena ere; ondorioz, eta, hala bada kasua, baloratu egingo da laguntzaileak jarraitu behar duen edo aldatu behar den. Era berean, JPI planaren helburuak eta jarduerak ebaluatuko dira, eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira.

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

Enpresa adjudikaziodunaren zerbitzu zentralen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazioa zerbitzua dagoen ordu guztietan izango da martxan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistema batzuen bitartez.

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

Adjudikazioduna, erabiltzaileei ematen zaien arreta horretan ahalik eta aldaketa gutxien egiten ahaleginduko da (ordutegietan, zerbitzu-egunetan...), familiaren intimitatean nahasmendurik eta desorekarik sor ez dadin. Enpresak zerbitzu-eskaintzan aldaketaren bat egitea komeni dela uste badu, berariaz komunikatu behar dio Gizartekintza Sailari, proposamena arrazoituta. Azken erabakia hartzea Gizartekintza Sailari dagokio.

La entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (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 Departamento, quien decidirá en última instancia.

Enpresaren koordinatzaileak lagundu egingo dio etxeko laguntzaile berriari, zerbitzu berrietan, egokitzat jotzen den guztietan.

La persona coordinadora de la empresa acompañará en aquellas ocasiones que se valore adecuado al o a la nueva auxiliar domiciliario/a para quien ese servicio sea nuevo.

Entitate adjudikaziodunak, higiene-arrazoiengatik, arropa egokia (mantala, eskularruak) eta oinetako aproposak eskuratuko dizkie langileei; arropa eta

La entidad adjudicataria facilitara a los/as trabajadoras, por temas de higiene, ropa adecuada (bata, guantes) y calzado adecuado que no sea el

oinetako horiek ez dira izango kaletik etxera beren eginkizunak egitera jantzita daramaten berbera.

Entitate adjudikaziodunak, bere langileei dagokienez, lan arloko segurtasun eta higieneari buruzko indarrean dauden lege-xedapen guztiak bete beharko ditu eta haren erantzukizunekoa izango da pertsonalaren lan-istripuei dagokien guztia.

Era berean, baldin eta langileek zerbitzua ematen badiete osasunarentzat arrisku larria eragin dezaketen gaixotasun infekto-kutsagarriak dituzten erabiltzaileei, haien osasunerako eskubidea babestearren, entitate adjudikaziodunak, entitate kontratatzaileak emandako informazioan oinarrituz, jakinaraziko die bere langileei zein diren hartu beharko dituzten neurri prebentiboak, gaixotasun horietatik babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko; horretarako, entitate adjudikaziodunak beharrezko diren neurrien berri emango die (eskularruak, maskarila…).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoen erabilerari dagokionez, enpresak ziurtatu egingo du etxean pertsonaren zerbitzura dauden produktuak (izan enpresaren beraren produktuak, izan entitate publikoek lagatakoak) erabili egingo direla; familiari lagunduko dio haiek erabiltzen eta jakinarazi egingo ditu haien egoerari edo egokitzapenari buruzko gorabeherak. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari jakinaraziko zaio, gizarte zerbitzuen esku-hartzea beharko balitz, berritzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko.

Enpresa adjudikazioduna izango da egiten dituen lanen, eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen erantzule. Era berean, kontratua betetzean hutsik edo okerrik egiten badu, metodo ezegokirik erabiltzen badu, edo lanak gaizki burutzen baditu, eta horregatik administrazioarentzat edo hirugarrenentzat ondorio kaltegarririk sortzen bada, bera izango da erantzulea. Erantzukizun horretatik salbuetsita egongo da soilik, baldin eta kalte horiek Administrazioaren agindu baten ondorio zuzena badira edo hark ezarritako baldintzen ondorio.

Enpresa adjudikazioduna behartuta dago laguntzaileen puntualtasuna eta asistentzia kontrolatzera eta horren berri ematera. Era berean, kexak jasotzen direnean puntualtasunari edo eskainitako denborari buruz, enpresak ikertu egin beharko du zer gertatu den eta haren arabera jokatu.

**Jarduera Protokoloak**

Zerbitzua ematean sor daitezke egoera larriak eta ohiz kanpokoak, berehala esku hartzea eska dezaketenak. Horregatik, martxan jarri beharko dira honako egoera hauetako bakoitzari egokitzen zaizkion jarduera protokoloak:

- Laguntzailea bajan egotea.
- Erabiltzailearen mediku-larrialdia.
- Erabiltzailea etxean ez egotea (oporrak, ospitalean sartzea, familia-txandakatzea...). Baldin eta laguntzailea etxera ohiko ordutegian joan eta erabiltzailea ez badago

mismo con el que se accede desde la calle para el desarrollo de sus funciones.

La entidad adjudicataria deberá de cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para su salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias ( guantes, mascarilla,…).

En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurara que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, de la propia empresa 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 las mismas y de su adecuación. Esta información se trasmitirá al o a la coordinador/a del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para

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

La empresa adjudicataria está obligada a controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia a los servicios por parte del personal auxiliar. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá de investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

**Protocolos de Actuación**

Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que se tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación:

- ante una baja laboral de la auxiliar
- urgencia médica de la persona usuaria
- ausencia del usuario/a en su domicilio (vacaciones, ingreso hospitalario, rotación familiar…etc.). En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el

bertan (erabiltzailea zerbitzua emateko adostutako ordutegian ez dagoenean), uler daiteke atea zabaltzeari uko egin diola. Kasu horretan, entitate adjudikaziodunak zerbitzuari dagokion ordubete osoa fakturatuko du, eta erabiltzaileak dagokion zatia ordainduko du bertan izan duen parte hartzearen arabera, salbu eta egoera bereziak direnean (ospitalean sartzea edo antzekoak).

- Halaber, entitateak, etxean inor ez dagoenean, martxan jarri beharreko jarduera-protokoloari ekingo dio. Erabiltzailearekin edo haren senitartekoekin harremanetan jartzen saiatuko da, zergatik ez dagoen etxean jakite aldera. Behin arrazoia jakinda, zerbitzuarekin jarraituko da, eten egingo da aldi batez, edo, kasuaren arabera, baja proposatu edo zerbitzua behin betiko amaituko da.
- Heriotza.
- Etxeko indarkeria egoeretan.
- Jazarpen egoeretan.
- Gerta litezkeen beste egoera batzuk, larriak eta ohiz kanpokoak.

horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilara a una posible negativa a abrir la puerta. En ese caso, la entidad adjudicataria facturara una hora completa de servicio, abonando la persona usuaria la parte correspondiente, según su participación en el mismo, salvo en situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

- Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante las ausencias domiciliarias. Tratará de contactar con el/la usuario/a o sus familiares con el propósito de recabar información sobre el motivo de la ausencia. Una vez analizado el motivo que genero la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar con el servicio, a la suspensión temporal o a proponer la baja o el cese definitivo del servicio según el caso.
- fallecimiento
- ante situaciones de violencia domestica
- ante situaciones de acoso
- otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar

**Kontrola eta ebaluazioa.**

Gizartekintza Saileko Etxeko laguntza zerbitzuko arduradun teknikoak baieztatuko ditu eskainitako zerbitzuen gauzatzea eta haien kalitatea.

Erakunde adjudikaziodunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez, honako informazio hau eman beharko die Saileko zerbitzuei, behar bezala dokumentatuta eta aldizkakotasun honekin:

PUNTUALKI:

- Zerbitzu-eskaintzan aldaketaren bat dakarren gorabeheraren bat izan eta haren berri edukitzen denetik lehenengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

- Segituan komunikatuko dira beren larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuan eragina izan dezaketen kontu guztiak.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuen altak. Data eta lan-aginduaren edukietan dauden beste alderdi batzuk.

- Alta kasuei esleitutako etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Martxan dauden zerbitzuetan etxeko laguntzaileen esleipenean egindako aldaketak, lanerako ezintasun iragankorra (LEI), oporrak, behin betiko bajak, arazoak laguntzaileen eta erabiltzaileen artean, eta abar.
- Martxan dauden zerbitzuetan izandako ordutegi-aldaketak, ezustekoren baten ondorioz sortuak.
- Zerbitzu-eskaintzan izandako gorabeherak edo gertakariak.

**Control y evaluación.**

La Responsable técnico del servicio de Ayuda a domicilio del Dpto. 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 del Departamento con la siguiente periodicidad:

PUNTUALMENTE:

- Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden de trabajo.
- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc.

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.

- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.

- Erabiltzailearen egoeran edo gertu dituenengan izandako edozein aldaketa garrantzitsu, erabiltzailearen ongizateari eragin diezaiokeena.
- Etxeko laguntzaileen eta zerbitzua darabiltenen artean sor daitezkeen gatazkak.
- Kasu batzuetan, zerbitzua handitzeko edo murrizteko premia.

HILERO (hurrengo hilaren 10erako):

- Kasu berriei buruzko hileko txostena.
- Erakunde adjudikaziodunak hilero emango du izandako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda; baita eman duen erantzunaren inguruko laburpen txiki bat ere.
- Entitate adjudikaziodunak hilero hartuko du zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa aurkezteko ardura, honako hauek jasoko dituena: erabiltzailearen datuak, zerbitzu-mota eta intentsitatea, zerbitzu-mota bakoitzeko egindako hileko orduak, eta zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZaren zenbatekoa aparte islatuta.

SEI HILEKOA-URTEKOA:

- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua eskaintzen duen etxeetako balorazioak egin beharko ditu, gutxienez urtean birritan, sei hilabetean behin. Beraz, urtero, dagokion azken txostenean, egindako ikuskaritzen laburpena jaso beharko du, datak ere jasota. Eta atenditutako etxebizitza guztiak hartzen dituen txosten-azterlana ere bai.

- Urteko txostena: gizarte-txostenak egin behar ditu, atenditutako etxe bakoitzeko bana, eta txosten-azterlan bat ere bai atenditu izan dituen etxe guztiak hartuko dituena.

Informazio hori formatu elektronikoan emango da

3.- Entitate adjudikazioduna derrigortuta dago eskaintzen dituen zerbitzu guztien inguruan etxeko laguntza-programaren zerbitzu teknikoek eskatzen dizkioten txosten eta datu guztiak prestatzera; Sailak berak eskatzen dion formatuan egin beharko ditu.

**Beste alderdi batzuk:**

1.- Kontratatutako zerbitzuak administrazioaren ikuskaritzapean eta zaintzapean egongo dira une oro. Ikuskaritza egiteko ardura duen pertsonalak eta, kasua bada, Sailak berak sarbidea izango du zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztietara, eta entitate adjudikazioduna behartuta egongo da eskatzen zaion zeinahi informazio ematera.

2.- Etxeko laguntza zerbitzuko ardura duen pertsonal teknikoak entitate adjudikaziodunaren arduradunekin aldian behingo bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk bultzatuko ditu, zerbitzuaren kudeaketaren

- 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/las A/D y usuarios/as del servicio.

- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.”

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

- Informe mensual de los casos nuevos.
- La entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.
- La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos de la persona usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

SEMESTRAL-ANUAL:

- La empresa adjudicataria deberá realizar al menos dos veces al año, en cada semestre, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio. Por tanto, cada año, en el informe final correspondiente, deberá constar el resumen de las inspecciones realizadas, haciendo constar las fechas. Y un informe-estudio que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos.
- Informe anual: elaboración de un informe social por cada uno de los domicilios atendidos y elaboración de un informe - estudio que englobe a la totalidad de los domicilios atendidos.

Dicha información se facilitará en formato electrónico.

3.- La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos en los que el Dpto. requiera.

**Otros aspectos**:

1.- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección, y el propio Departamento 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.

2.- El personal técnico responsable del Servicios de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto

eta martxa orokorraren gaineko informazioa eta dokumentazioa eskatzeko eta jarduerak koordinatzeko.

3.- Kontratistaren kontura geratzen da bere langileek onuradunen etxeetara egiten dituzten joan-etorrietan ematen duten denbora. Joan-etorriak ez dira sartzen Saileko zerbitzu teknikoek zerbitzuak eskaintzeko edo emateko jotzen duten denbora-tarte horren barruan. Enpresak joan-etorrien denbora osatu beharko du; horrek ezin dio eragin zerbitzuetarako aurreikusitako denborari, ezta erabiltzaileari kalterik sortu ere.

4.- Kontratua zuzen garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eskaini beharko dira, ordainketa osagarririk jasotzeko eskubiderik gabe; esate baterako, lan-bileretara edo informazio-bileretara joatea.

5.- Erakunde adjudikaziodunak neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartu beharko ditu datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko; eta hain zuzen ere, erabiltzaileen eta adjudikaziodunak kontratatutako zerbitzuen inguruan ezagutu ditzakeen datuenak, eta horien gaineko sekretu profesionala gorde. Isiltasun profesionalaren betebeharra urratzeagatik sortutako kalte-galerengatik adjudikaziodunak kalte-ordaina eman beharko die bai Udalari, bai eragindako pertsonei. Kontratua betetzeko beharrezko diren izaera pertsonaleko datuak, tratamendu automatizatua daukatenak, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1.999 Lege Organikoak ezarritakoaren arabera erabiliko ditu enpresa adjudikaziodunak.

## 4.- HIZKUNTZA BALDINTZAK

Hizkuntza gaitasuna

1.- Gizarte langileak nahikoa gaitasun izango du euskaraz zerbitzuaren erabiltzaileak atenditzeko eta Eibarko udalarekin dituen harremanetan euskaraz jarduteko ahoz eta idatziz (txostenak…)

2.- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua euskaraz ematea bermatu behar du erabiltzaileek horrela eskatzen dutenean; hortaz, zerbitzua egoki eman ahal izateko euskaraz dakien behar adinako pertsonala (etxeko laguntzaileak) izan beharko du enpresa adjudikaziodunak

**Oharra:** Lizitatzaileetako inork ez balitu beteko hizkuntza gaitasunari eta erabiltzaileekiko harremanei dagozkien betebeharrak, enpresa adjudikaziodunak plan bat aurkeztu beharko dio Eibarko Udalari hizkuntza betebehar horiek ahalik eta azkarren betetzea bermatu dadin.

Paisaia linguistikoa

Enpresa adjudikaziodunak Eibarren duen bulegoko errotulazio finko eta aldakorra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo da.

de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

3.- 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 entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos del Departamento para la prestación del servicio. La empresa deberá completar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecte al tiempo estimado para los servicios ni suponga perjuicio para la persona usuaria.

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

5.- La entidad 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 la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de datos de carácter personal.

## 4.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS

Competencia lingüística

1.- La trabajadora social tendrá capacidad suficiente para atender a las personas usuarias del servicio en euskera y para relacionarse en euskera oralmente y por escrito en sus relaciones con el Ayuntamiento de Eibar (informes…)

2.- La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en euskera cuando las personas usuarias así lo soliciten, por lo que la empresa adjudicataria deberá contar con el personal suficiente (auxiliares domiciliarias) para poder prestar adecuadamente el servicio en euskera.

Nota: si ninguna de las empresas licitadoras cumpliera con las obligaciones de competencia lingüística y relaciones con las personas usuarias, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan al Ayuntamiento de Eibar para que se garantice el cumplimiento de estas obligaciones lingüísticas lo antes posible

Paisaje lingüístico

La rotulación fija y variable de la oficina de la empresa adjudicataria en Eibar estará en euskera o en euskera y castellano.

Euskararen erabilera zerbitzuaren erabiltzailearekin

1.- Telefono-arretan eta bulegoan bertan lehen hitzak euskaraz egingo dira beti eta ondoren deitzaileak/ bertaratuak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da.

2.- Euskaraz egingo zaie harrera erabiltzaileei hasiera batean. Haien hizkuntza-eskubideak bermatu behar dira eta erabiltzaileek nahi duten hizkuntza erabiltzeko aukera izango dute une oro.

3.- Euskaraz egiten duen erabiltzaileari euskaraz nahikoa gaitasun duen etxeko laguntzailea esleituko zaio eta euskaraz emango zaio zerbitzua.

4.- Erabiltzaileari eta senideei euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz emango zaizkie betebeharrak eta obligazioak biltzen dituen orria, oharrak eta gainerako azalpen eta argibideak, ahozkoak zein idatzizkoak.

Euskararen erabilera Eibarko udalarekin

1.- Euskaraz izango dira udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresako gizarte-langilearen arteko teléfono eta e-mail bidezko harremanak zerbitzu-eskaintzarekin lotutako gorabeheren berri emateko eta aurrez aurrekoak jarraipen- eta antolaketa-bilerak egiteko.

2.- Euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko dira parteak eta gorabeherei buruzko komunikazioa, zerbitzuarekin lotutako jakinarazpenak, txostenak (hilerokoa, sei-hilekoa, urtekoa eta txosten azterlana), eta Gizarte Zerbitzuak enpresa adjudikaziodunari eskatzen dizkion gainerako dokumentuak.

3.- Halaber, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira Jarduerarako plan indibidualizatua (JPI), erabiltzaileen datuak biltzen dituen fitxategia, iradokizun eta erreklamazioetarako liburuak, euskarri informatikoa, dokumentu-euskarriak, prozedura-fitxak eta protokoloak.

4.- Azken justifikazioak hizkuntza baldintzak betetzeari buruzko memoria bat izan beharko du.

## 5.- GENERO BALDINTZAK

Kontratu honek derrigorrez bete behar ditu Eibarko Udalak generoaren arloan onartutako irizpideak.

Hortaz, kontratatu den lana egiterakoan, beti eduki beharko da gogoan genero-ikuspegia.

Erabilitako dokumentazio guztian, programaren aurkezpen-idazkietan, galdetegiko testuetan eta era guztietako txostenetan, datuak sexuaren arabera bereizita eduki beharko dira, eta, gainera, hizkera

Uso del euskera con las personas usuarias del servicio

1.- En la atención telefónica y en la propia oficina las primeras palabras se harán siempre en euskera y seguidamente se seguirá en el idioma elegido por la persona que ha llamado/asistente.

2.-La recepción inicial a las personas usuarias se realizará en euskera. Deben garantizarse sus derechos lingüísticos y las personas usuarias podrán utilizar en todo momento la lengua que deseen.

3.- A la persona usuaria que hable euskera se le asignará una auxiliar de hogar con capacitación suficiente en euskera y se le dará servicio en euskera.

4.- A la persona usuaria y a sus familiares se les dará en euskera o en euskera y castellano la hoja con los deberes y obligaciones, los avisos y demás explicaciones e instrucciones, tanto orales como escritas.

Uso del euskera con el Ayuntamineto de Eibar

1.- Serán en euskera las relaciones entre el departamento contratante del Ayuntamiento y la trabajadora social de la empresa contratada para informar telefónicamente o por e-mail de las incidencias relacionadas con la oferta de servicios y las presenciales para la realización de reuniones de organización y seguimiento.

2.-Se realizarán en euskera y castellano los partes y la comunicación de incidencias, las comunicaciones relacionadas con el servicio, los informes (mensual, semestral, anual y informe-estudio) y demás documentos que el Servicio Social solicite a la empresa adjudicataria.

3.- Asimismo, estarán en euskera y castellano el Plan de Actuación individualizado (PAI), el fichero con los datos de las personas usuarias, los libros de sugerencias y reclamaciones, el soporte informático, los soportes documentales, las fichas de procedimientos y los protocolos.

4.- La justificación final deberá incorporar una memoria sobre el cumplimiento de las cláusulas lingüísticas

## 5.- REQUISITOS EN CUANTO AL GÉNERO

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

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

En toda la documentación utilizada, escritos de presentación del programa, textos del cuestionario y todo tipo de informes, deberán de tener los datos desagregados por sexo además de utilizar un lenguaje inclusivo, es decir un lenguaje no sexista.

inklusiboa erabili beharko da, hau da, hizkuntza ez-sexista.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idatziak, galdetegiaren testuak, txostenak...) hizkera ez sexistaren irizpideak aplikatuko dira.

Ildo beretik, kontratuaren diseinuak eta egikaritzeak, biek hartuko dute aintzat generoaren ikuspegia, diagnostikoan, helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan. Era berean, amaierako justifikazioak, generoaren eraginari buruzko memoria bat izango du bere baitan, adierazleak eta erabiltzaileen edo onuradunen sexuaren araberako datuak bereizita emanez, generoaren araberako egoera islatuta.

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

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la justificación final deberá incorporar 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.

Gizarte Zerbitzuetako arduraduna

Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio

MIREN IRUNE ARAMBURU UMEREZ - 15369614W

Firmado digitalmente por MIREN IRUNE ARAMBURU UMEREZ - 15369614W
Fecha: 2021.04.12 14:23:03 +02'00'