

PASAIKO UDALAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZU PUBLIKOAREN KUDEAKETARAKO KONTRATAZIO LEHIAKETA ARAUTZEKO DEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE PASAIA.

## 1.-HELBURUA

Kontratu honen helburua da Pasaia Udalaren etxez etxe laguntza zerbitzuaren kudeaketarako kontratazioa egitea.

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

Agiri honetan eta baldintza ekonomiko administratiboen agirian jasota ageri diren baldintzen bitartez arautuko da lehiaketa.

Etxez etxe laguntza zerbitzuan sartuta dauden zerbitzuak Pasaia Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Udal Araudian daude araututa.

Halaber, ezartzekoak dira etxez etxe laguntza zerbitzuaren esparrua arautzekoak diren legezko xedapenak.

## 2. ARAUDI APLIKAGARRIA:

Zerbitzua honako honetan ezarritakoaren arabera arautuko da:

- Baldintza teknikoen agiria eta baldintza ekonomiko eta administratiboen agiria.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendeotasun egoeran dauden pertsonen laguntzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren

## 1.-OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de la gestión del servicio público de ayuda domiciliaria para el municipio de Pasaia.

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

El concurso se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego y en el pliego de condiciones económico-administrativas.

La prestación de los servicios incluidos en el Servicio de Ayuda Domiciliaria está regulada por el Reglamento Municipal regulador de la ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pasaia.

También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

## 2. NORMATIVA APLICABLE:

La prestación del servicio se regirá según lo establecido en:

- Pliego de prescripciones técnicas y el pliego de condiciones económico administrativas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del

prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

- 64/2004 Dekretua, EAEko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzekoa.
- 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, ELZko zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztapen-irizpide komunei buruzkoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua arautzen duen udal erregelamendua.
- Zerbitzuaren prestazio kontratua.

Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Decreto 64/2004 sobre derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la CAPV y el régimen de sugerencias y Quejas.
- Resolución de 2 de Diciembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAD.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Reglamento Municipal Regulador del Servicio Municipal de Ayuda Domiciliaria.
- El contrato de prestación del servicio.

### 3.- DEFINIZIOA

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua laguntzazko eta prebentziozko zerbitzua da, mendekotasun egoeran edo mendekotasun, bazterkeria edo babes gabeziarako arrisku egoeran dauden erabiltzaileei zuzendua, euren etxebizitzan gera daitezen. Aurrez aurre etxean artatzeko laguntza eskaintzen zaie, nork bere etxebizitzan egoki moldatzeko eta komunitate inguruan gizarteratzeko aukera izan dezan, bakartzeko egoerak saiheste aldera.

### 4.- HELBURUAK.

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- Norberaren autonomiari eustea edo hura hobetzea, narriadura prebenitzea eta erabiltzaileen autonomiaren galera konpentsatzea, eta horretarako, laguntza partziala edo osoa ematea, eguneroko bizimodurako oinarritzko jarduerak egiteko, jarduera horiek norberaren zaintzakoak izan edo egunerorako jarduera instrumentalak izan.
- Ahal den guztietan, eta bideragarria denetan, bizi-kalitatea izanda, erabiltzaileari bere etxean ahalik eta denbora gehien geratzeko aukera ematea; hartara, atzeratu egingo da bizileku edo egoitza batean sartzea.
- Erabiltzaileak seguru daudelako sentipena indartzea, nor bere zaintza plangintzaren ibilbidearen jabe izanda.

### 3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o vulnerabilidad a la dependencia, a la exclusión o a la desprotección, a permanecer en su domicilio, respondiendo a sus necesidades de manera que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

### 4.- OBJETIVOS.

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias siendo ellas las protagonistas del itinerario de su plan de cuidados.

- Arretarako sare naturalekoak diren zaintzaileei laguntzea, haien garapen pertsonalerako, profesionalerako eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Erabiltzaileak euren komunitatean txertatzeko ahaleginak egitea, bakartzeko egoeretatik aldentuta.
- Bizikidetzarako giroa hobetzea, arriskua eragin lezaketan egoerak saihesteko esku-hartzeak eginez.
- Adingabekoen zaintza bermatzea guraso edo tutoreek egoki zaindu ezin dituztenean.
- Ordaintzen ez diren zainketa lanetan emakumeen eta gizonen artean dagoen desberdintasuna txikiagotzea, zainketa lanaren balioespen sozialean eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasunean lagunduz.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen riesgo.
- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.
- Reducir la brecha existente entre mujeres y hombres en la prestación de cuidados no remunerados, contribuyendo al reconocimiento social del trabajo de cuidados y a la igualdad de mujeres y hombres.

## 5.- ONURADUNAK

- Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten pertsonak, eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretarako edota jardura instrumentaletarako laguntza behar dutenak.
- Hauskortasun egoeran dauden lagunak edo mendekotasunerako arriskua duten lagunak; edo mendekotasuna aitortuta dutenak.
- Autonomia pertsonalerako zailtasunak izan, eta desgaitasuna edo minusbalia duten lagunak.
- Familiak zaindu ezin dituzten eta behar adinako zaintza ez duten adingabekoak.
- Zama handiegia ez ezik, harremanetan zailtasunak, egoera sozial ezegonkorak, eta gaixotasun fisiko edo psikikoak eragindako arazoak dituzten familia-taldeak edo lagun-taldeak, laguntza beharra dutenak eta gainbegiratzea, laguntza partziala edo erabateko laguntza behar dutenak eguneroko ohiko edozein jardura egiteko.

## 5.- POBLACIÓN BENEFICIARIA.

- Personas con dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Personas en situación de fragilidad o en riesgo de dependencia o con reconocimiento de dependencia.
- Personas con discapacidad o minusvalía con dificultades en su autonomía personal.
- 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 requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad para la vida diaria.

- Aldi baterako gaixorik dauden edo gaixotasun terminal bat duten pertsonak, eta eguneroko bizitzako jardueretarako beste pertsona baten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren arduradunaren iritzira, zaintza beharrezkoa duten lagunak, edo arreta behar duten egoerak, Gizarte Ekintza Saileko Zuzendaritzak hala baimentzen badu.

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 Gestor de caso y autorizadas por la Dirección del Departamento de Acción Social.

## 6.- JARDUKETA MOTAK.

Gizarte Ekintza Arloari dagokio kasuan kasuko jarduketak zehaztea, eta horien aldizkakotasuna eta maiztasuna ezartzea.

Jarduketa hauek sartzen dira zerbitzuan:

### 1. Elikadurarekin harremana dutenak:

- Laguntzea jatorduak prestatzen eta jatorduen planifikazioa egiten; baita erabilitako jakiak garbitzen eta jasotzen ere.
- Jakien erosketa.
- Erabilitako tresnak garbitzea eta lehortzea.

### 2. Jantziarekin harremana dutenak:

- Arropa garbitzen laguntzea etxebizitzan bertan.
- Arropa esekitzea, lehor dadin.
- Arroparen antolaketa.
- Arropa txukuntzea eta gordetzea.
- Arropa lisatzea etxebizitzan bertan.
- Arropa erosten laguntzea.
- Urtaro aldaketak.

### 3. Etxearen txukuntze-lanekin harremana dutenak:

- Etxebizitza garbitzea eta mantentzea (sukaldea, komuna, logelak, gortinak eta leihoak irekitzea, zoruak urez garbitzea, xurgatzailea pasatzea eta hautsa kentzea) garbiketa nagusi handiak izan ezik; baldin eta balorazio teknikoan berariaz halakorik egiteko eskatzen ez bada.
- Ohea egitea eta izarak aldatzea.
- Hasi aurretik, handiena garbitzea.
- Etxejabe erkidegoarenak diren guneak

## 6.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

Corresponderá siempre al Departamento de Acción Social la determinación de la intensidad y la frecuencia de la atención a realizar en cada caso.

Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

### 1. Relacionadas con la alimentación:

- Planificación y apoyo en la preparación de las comidas, incluida la limpieza y la recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos.
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados.

### 2. Relacionados con el vestido:

- Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
- Colgado de ropa para que se seque.
- Repaso de ropa.
- Ordenación y guardado de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de la ropa.
- Cambios estacionales

### 3. Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda (cocina, baño, habitaciones, abrir cortinas y ventanas, fregar suelos y pasar aspiradora, quitar el polvo), no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales, excepto cuando hay valoración técnica que la prescriba.
- Hacer la cama y cambio de ropa.
- Limpieza de choque previa al inicio.
- Limpieza de espacios pertenecientes a la

garbitzea.

- Etxebizitza garbitzea eta mantentzea (altzariak, kristalak, etab.), eta zakar-poltsak edukiontzietara ateratzea.
- Antzeko beste zeregin batzuk, gizarte-langileak proposatutakoak eta espresuki Gizarte Ekintza Saileko Zuzendaritzak baimendutakoak.

#### 4. Eguneroko bizimoduko oinarrizko jarduerekin harremana dutenak:

- Norberaren garbitasuna egitea, eta norberaren arropaz gain, oheko jantziak aldatzea (laguntza teknikoak, halakorik baldin bada; azazkalak; ilea garbitzea; azala hidratatzea; ahoko garbitasuna).
- Jaikitze, oheratzeko eta aulkitik altxatzeko laguntza.
- Laguntza janzen eta jaten.
- Tentsioa hartu eta sendagileak agindutako botikak ahora ematea, eta horien kontrola eta jarraipena egitea.
- Etxez etxe Laguntza Zerbitzuan artatzen diren lagunen botiken erabilera hobetzeko programatik eratortzen diren eginkizunak.
- Etxe barruan mugitzeko laguntza eskaintzea, eta laguntza teknikoak erabiltzea, halakorik bada, edo halakoren beharrik izanez gero.
- Antzeko beste zeregin batzuk, kasuaren kudeatzaileak proposatutakoak eta espresuki Gizarte Ekintza Saileko Zuzendaritzak baimendutakoak.

#### 5. Gizarte eta komunitate alorretako jarduketak

- Etxetik kanpo laguntza eskaintzea norberaren gaitetako izapideak egiteko: bankuko lanak, osasun-gaiak, errekurtsuen izapideak, dokumentuak eskatu eta aurkeztu, eta abar.
- Etxetik kanporako joan-etorrietan laguntza eskaintzea, betiere, etxe inguruan bada: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuak, eta antzekoak; eta laguntza teknikoak erabiltzea, halakorik bada, eta halakoren beharrik bada.
- Antzeko beste zeregin batzuk, kasuaren kudeatzaileak proposatutakoak eta espresuki Gizarte Ekintza Saileko Zuzendaritzak baimendutakoak.

comunidad de propietarios.

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda (muebles, cristales, etc.) incluida la retirada de basura a los contenedores correspondientes de la vía pública.
- Otras tareas de índole similar, siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección del Departamento de Acción Social.

#### 4. Relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal ).
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Toma de tensión y/o control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico.
- Todas las tareas derivadas del Programa para la optimización del uso de la medicación en personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera y fuera necesario.
- Otras tareas de índole similar, siempre a propuesta de la Gestora de Caso y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Acción Social.

#### 5. Relacionadas con el acompañamiento social

- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, centros de servicios sociales especializados, etc, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera y fuera necesario.
- Otras tareas de índole similar, siempre a propuesta de la gestora de caso y que sean expresamente autorizadas por la Dirección del Departamento de Acción Social, como compañía

y paseos.

## 6. Arretarako beste jarduketa osagarri edo gehigarri batzuk.

Inguruabar bereziak direnean, beste jarduketa batzuk egin litezke, programaren helburuak betetzeko ezinbestekoak izanez gero; hala nola:

- Garbitasun arazo handiak dauden etxebizitzetako garbiketa orokorrak, ohiko zerbitzua jarri aurretikoak.
- Garbitasun- eta osasungarritasun-arazo larriak direnerako etxebizitzak hustu eta garbitzea, administrazioa beste sail batzuekin elkarlanean.
- Laguntza tekniko hornidura (garabia eta/edo dutxa-aulkia) eskumeneko organoak eman arte.
- Antzeko beste zeregin batzuk, kasuaren kudeatzaileak proposatutakoak eta espresuki Gizarte Ekintza Saileko Zuzendaritzak baimendutakoak.

## 7- Baztertzeko diren jarduketak.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren programatik kanpo daude jarduketak hauek:

- Etxebizitza berean bizi diren familiartekoen edo hurbilekoen arreta zuzena egitea, udaleko zerbitzu teknikoek balorazioa eginda, haiek erabiltzailetzat jotzen ez dituztenean.
- Etxeko lanak egitea, etxebizitzan bizi diren gainerakoen mesederako besterik ez denean.
- Osasun izaerako jarduketak, baldin eta horiek egiteko prestakuntza berezia behar bada (txertoak jartzea, zundak erabiltzea, poltsa garbitzea eta aldatzea ultzerak eta eskarak tratatzea, eta botikak ematea, berariazko ezagutza behar denean).
- Etxean garrantzizko konponketak egitea (pintura-lanak, papera jartzeko lanak...).
- Kasuaren kudeatzailearen proposamen teknikoan jasotzen ez diren eginkizunak.

## 8.- Onuradunaren zerbitzuari amaiera ematea edo zerbitzua aldatzea.

## 6. Otras modalidades de atención 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, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con otros departamentos de la administración.
- Suministro de ayudas técnicas (grua y/o silla de ducha) hasta la concesión de las mismas por el órgano competente.
- Otras tareas de índole similar, siempre a propuesta de la gestora de caso y que sean expresamente autorizadas por la Dirección del Departamento de Acción Social.

## 7.-Tareas de atención excluidas

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 municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización únicamente favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, manejo de sondas, limpieza y cambio de bolsa, 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 la propuesta técnica de la gestora de caso.

## 8. Finalización y modificación de la prestación del servicio de la persona beneficiaria

Pasaia Gizarte Ekintza Sailaren ardura da etxez etxe programari hasiera ematea, eta hura aldatzea eta bukatzea. Halaber, saila arduratuko da onuradunari ez ezik, zerbitzua eman behar duen enpresari jakinarazpenak egiteaz.

Corresponderá al Departamento de Acción Social de Pasaia 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 prestación.

Kasu guztietan enpresarekin batera kasua aurkezteko bisita bat egingo da hasieran.

En todos los casos, se realizará una visita domiciliaria inicial conjuntamente con la empresa para la presentación del caso.

## 8. EZAUGARRIAK.

Etxez etxe Laguntza Zerbitzua Pasaia onuradunen etxebizitzetan edo haien familien etxebizitzetan emango da, udalerrian bertan.

## 8. CARACTERÍSTICAS.

El Servicio de Ayuda Domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Pasaia.

Zerbitzua gehienez eguneko lau ordukoa izango da egunean erabiltzaileko.

Se establece en cuatro horas/día el máximo de horas de prestación de servicio por usuario.

Litekeena da erabiltzailea familiartekoen etxeetan txandaka bizi izatea. Horrelakoetan, etxez etxe zerbitzua etxe batean baino gehiagotan emango da, nolahi ere, Pasaia udalerriaren barruan badaude etxebizitzak.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Pasaia.

Zerbitzuaren ordutegia malgua da, eta eguneko ematekoa da, 07:00etatik 22:00etara, astelehenetik igandera. Orduen tarteak ez dira 30 minututik beherakoak izango.

El horario del servicio es flexible, de 07:00 a 22:00 horas de lunes a domingo. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores 30 minutos.

Zerbitzua emateko pertsona ardatz hartzen duen eredia hartuko da kontuan, eta zaintza-planen bitartez, kasuaren kudeatzaileak eta erabiltzaileak zerbitzuaren ordutegia eta edukia zehaztuko dituzte.

Para la prestación del servicio se tendrá en cuenta el modelo de atención centrado en la persona, y a través del plan de cuidados la gestora de caso y la persona usuaria acordarán el horario y el contenido del servicio.

Erakunde esleipenduna arduratuko da hilero zerbitzuaren fakturaziorako eta ordainketarako beharrezkoak diren dokumentuak aurkezteaz. Dokumentuetan jaso behar dira erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota, maiztasuna, emandako zerbitzuaren araberako hileko ordu kopurua eta zenbateko osoa, BEZaren zenbatekoa bereizita.

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 usuaria, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales y el importe total de la misma por persona usuaria, desglosando el importe del IVA.

Halaber, erakunde esleipendunak hilero helaraziko ditu hilean jasotzen diren kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta gertakariak, eta baita emandako erantzunaren laburpen bat ere.

Asimismo, 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.

Gertakarien ondorioz, zerbitzua aldatu behar izanez gero, lehenengo 12 orduetan eman behar da aldaketaren berri, eta berehala jakinarazi behar izango da zerbitzuan aldaketak eragin litzakeelako.

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.

## 9. ANTOLAKETA

### A- Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak.

Etkez etxeko Laguntza Zerbitzuaren programaren garapena dela-eta, Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak hauek dira:

- Udalerriko beharrak hautematea.
- Arautzeko lanak egitea.
- Lehendik diren baliabideak koordinatzea, finantziazioari begira.
- Artatzen ez den eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzu eskarietan agertzen diren beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzu eskariei buruzko ebazpenak egitea, eta zerbitzuak izendatzea.
- Enpresarekin batera diseinua eta plangintza egitea, erabiltzaileari zer zerbitzu eskainiko zaion, zein izango den maiztasuna eta zein ordutegia jasotzeko.
- Erabiltzailearen diru-ekarpena zehaztea.
- Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskaera egitea, udaleko langile teknikoak egokituz jotzen duen guztietan, zerbitzuaren hobe beharrez denean.
- Kontratuaren erakunde esleipendunari ezarritako prezioa ordaintzea.
- Erakunde esleipendunari jakinaraztea etkez etxeko zerbitzuari buruzko udal-akordioak, zerbitzuarentzat eragingarriak izan baitaitezke.
- Kontratuaren helburua betetzeko behar adina laguntza ematea.
- Udaleko langile teknikoak arduratuko dira kontratua gainbegiratzeaz, eta zerbitzua

## 9. ORGANIZACIÓN

### A- Competencias del Departamento de Acción Social.

El Departamento de Acción Social ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar conjuntamente con la empresa, el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Abonar a la entidad adjudicataria del contrato el precio estipulado.
- Notificar a la entidad adjudicataria aquellos acuerdos municipales que se produzcan sobre el servicio de ayuda domiciliaria y puedan afectar a la prestación.
- Prestar la colaboración necesaria para el cumplimiento de la prestación objeto del contrato.
- La inspección del contrato corresponderá al Ayuntamiento, a través de su personal

egokia eta eraginkorra izan dadin argibideak emango dituzte.

• Kasuaren arduradunaren bidez, jarraian aipatzen diren datuen berri ematea erakunde esleipendunari:

- ✓ Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakia:
- ✓ Altaren data.
- ✓ Bajaren data.
- ✓ Aldi baterako etenak.
- ✓ Aldaketak egitea zerbitzuaren maiztasunean eta ezarritako zerbitzuen eginkizunetan (murrizketak eta zabalkuntzak).
- ✓ Kasuan kasuko zerbitzuaren orduen batura, maiztasuna eta ordutegi zehatza.
- ✓ Zerbitzua dela-eta, enpresa esleipendunak antolatzen duen ordutegiaren banaketa onartzea edo baztertzea.

• Enpresaren erabiltzaileen banakako barruko fitxak ikusteko aukera izatea.

• Udaleko langile teknikoek erakunde esleipendunaren arduradunekin edo beste profesional batzuekin batera, aldian-aldian bilerak antolatuko dituzte, jarraipenerako beste tresna batzuek gain, zerbitzuari buruzko informazio, kudeatze-lan eta antolamenduaren berri izateko, eta jarduketaren koordinazio-lana egiteko.

• Oro har, egun indarrean dagoen legeriaren arabera, administrazio kontratatzailearen eskubideez baliatzea, enpresa esleipendunak ematen dituen zerbitzuen ikuskarpenari eta zaintzari dagokionez.

Aipatutako eskumenetako bat bera ere ez zaio Gizarte Ekintza Sailekoa ez den beste langileren bati egotziko, ez eskuordetuko, ez emango.

## B- Enpresa esleipendunaren betebeharrak teknikoak.

### 1- Enpresako langileria dagokionez.

Enpresa esleipendunak behar adina giza

técnico, quien dictará las instrucciones necesarias para la normal y eficaz realización del mismo.

• Asignar y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del caso la siguiente información :

- ✓ Los datos personales y el número de expediente de los/las usuarios/as del mismo.
- ✓ Fecha del alta.
- ✓ Fecha de baja.
- ✓ Fecha de la 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.
- ✓ 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.

• Promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los responsables y/o otros profesionales 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.

• En general, ejercer cuantos derechos otorga la legislación vigente a la administración contratante, en orden a la inspección y vigilancia de los servicios prestados con arreglo al contrato con la empresa adjudicataria.

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

## B- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

### 1- En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer de

baliabide jarriko ditu zerbitzua egoki emateko, eta bermatu egingo du bi sexuetako langileak dituela erabiltzaileek ezartzen dituzten lehentasunei begira. Langileriarengandik eratorzen diren kostu guztiak hartuko ditu bere gain, eta ez du inolaz ere Udalarekin administrazio edo lan loturarik izango; Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta langileen arteko harremanetik erator litekeenetik.

- Teknikari arduraduna: Langile bat izendatuta egongo da, eta jarraian aipatzen dituen funtzioak betetzeko gaitasuna izango du:

- Etxez etxeko laguntzaileek egiten dituzten lanen koordinazio- eta gainbegiratze-lanak.
- Ordezkapenen antolamendua eta kudeaketa.
- Zerbitzuen atxikipen zehatza, udaleko teknikarien aginpideei jarraikiz (artatze-lan zuzenak egingo dituzten lagunen ezaugarriak; ordutegiak; egitekoak).
- Ahalik eta erarik egokienean haien artean antolatzea zerbitzuak, eta bakoitzari zein etxetara egokitzen zaion zehaztea.
- Parteak eta gertakariei buruzko komunikazioak.
- Atxikitako kasuen balorazioa eta gainbegiratzea, kalitatea bermatzen dela.

- Aldian aldiko harreman zuzena izatea udaleko arduradun teknikoekin.

- Lan administrariak eta telefonoaren arretaz arduratzen den langilea.

- Unean uneko eskaerari erantzuteko adina etxez etxeko laguntzaile izatea.

- Egungo legeriak ezarritakoa betez, enpresa kontratistako profesional eta langileek prestakuntza eta titulu gaituak izango dituzte.

- Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duten langileak prestatzeaz (pertsona ardatz hartzen duen ereduari buruzko prestakuntza, sentsibilizazioak, birziklatze profesionala, eta abar.). Kontratuak irauten duen bitartean, urtero aurkeztu beharko du prestakuntza-planaren proposamena, Udalak balorazioa egin dezan eta onar dezan, eta horiek eginda, egikaritzeko txostena egin

los medios humanos necesarios, garantizando la disposición de personal de ambos sexos para poder atender a la preferencia expresada por las personas usuarias, 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 el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

- Técnico responsable: figurará una persona con la cualificación suficiente para realizar funciones de:

- Coordinación 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/ de la técnico/a municipal (perfil de personas de atención directa, horarios, tareas).
- Organización de los servicios y los traslados entre ellos de forma más óptima.
- Partes y comunicación de incidencias.
- Valoración y supervisión de los casos adscritos, de forma que se garantice la calidad del mismo.
- Contacto periódico directo con responsables técnicos municipales.

- Figura administrativa y de atención telefónica.

- El equipo de trabajadores y trabajadoras domiciliarias necesarias para atender la demanda en cada momento.

- Los profesionales y trabajadores de la empresa contratista deberán de contar con la formación y títulos competentes en esa materia según marque la legislación vigente.

- La empresa contratista preparará profesional y técnicamente a sus trabajadoras en materias propias del servicio que deben prestar (formación sobre el modelo de atención centrada en la persona, sensibilizaciones, reciclaje profesional, etc.). Teniendo que presentar anualmente y durante la vigencia del contrato, la propuesta del plan de formación para su valoración y aprobación por parte del ayuntamiento y una vez realizado posterior

dezan.

• Enpresa kontratista arduratuko da garatzen dituen lanen eta eginkizunen kalitate teknikoaz eta emandako prestazio eta zerbitzuen kalitateaz.

• Erakunde esleipendunak bermatu egin beharko du zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetan ematea.

informe de ejecución.

• La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

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

## 2- Ekipamendu, material eta euskarri teknikoak dagokienez:

Hartzekodun den enpresa esleipendunak erabiltzaileen eskura jarriko du Pasaia udalerriko lokal edo bulego bat, administrazio eginkizunak egiteko eta bertan bulegoak jar daitezkeen. Kontratua egikaritzen hasten denean egiaztatuko du hala jardun duela. Aurrez aurreko arreta zerbitzua eskainiko du, gutxienez, astelehenetik ostiralera 8:00etatik 14:30era, horren bidez zerbitzuaren langileak artatu eta udal teknikariek harreman arina eta egokia bermatze aldera, hala nola, erabiltzaileekin eta horien familiartekoeekin komunikazio eta harreman zuzen eta pertsonala bermatzeko.

Enpresa esleipendunak nahikoa ekipo eta programa informatiko jarriko ditu, zerbitzua egoki kudeatzen dela bermatzeko.

Enpresa esleipendunak komunikaziorako eta kontrolerako nahikoa bitarteko tekniko (telefono finkoak, mugikorak, faxak, posta elektronikoak, eta abar.) izango ditu, zerbitzua egoki beteko duela bermatzeko.

Enpresa esleipendunak zerbitzua ematen ari den bitartean gerta litezkeen larrialdiko edo estualdiko egoera guzti-guztien berri eman beharko dio kasuaren arduradunari.

Etxez etxe laguntzailearen eginkizunak betetzen dituzten langileek zerbitzua emateko arropa eta oinetako egokia izango dute.

Aipatutako materialez gain, zerbitzua emango duen erakundeak erabiltzaileak arretaz

## 2- En relación al equipamiento, material y soportes técnicos:

La empresa que resulte adjudicataria deberá poner a disposición de las personas usuarias, un local u oficina en el municipio de Pasaia en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos profesionales, lo que se verificará al inicio de la ejecución del contrato. En todo caso, como mínimo la atención presencial en la misma será de lunes a viernes de 8:00 a 14:30, con el fin de atender al personal auxiliar del servicio, de mantener una relación fluida y adecuada con los técnicos municipales, así como para garantizar la comunicación y el contacto directo y personal con las personas usuarias del servicio y los familiares de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de esta prestación.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de medios técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, faxes, correo electrónico, etc.) que, así mismo garanticen una adecuada cobertura del servicio.

La empresa adjudicataria deberá comunicar todas las situaciones de urgencia/emergencia que se puedan generar durante la prestación del servicio a la persona responsable del caso.

El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliario deberá disponer de ropa y calzado adecuado a la naturaleza del servicio a prestar.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier

artatzeko beharrezkotzat jotzen duen materiala izango du eskura.

Etkez etxeko Laguntza Zerbitzua ematen duen erakundeak jarraian aipatzen diren agiri eta euskarriak izango ditu, eta Gizarte Ekintza Sailak uneoro izango du horiek eskuratzeko eskubidea.

- Fitxategi bat, bertan erregistra daitezen banan-banan etkez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen datu administratibo eta teknikoak:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskaera-data.
- Zerbitzua ematen hasten den eguneko data.

- Zerbitzu mota.
- Zerbitzuko eginkizunak zein intentsitatekin ematen diren.
- Zerbitzua ematean gertatzen diren aldaketak.

- Zerbitzua ematean gertatzen diren jazoerak.

- Erabiltzailearen egoeraren aldaketa.

- Kasuaren udaleko arduradunei egindako komunikazioak.

- Zerbitzuaren amaieraren data.

- Iradokizunen liburua.

- Erreklamazioen liburua.

- Ahoz eta idatziz egokitutako informatika-euskarriak, hizkuntza errazean jarriak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertzeko modukoak, betiere, erabiltzaileari informazioa emateko eskubidea bermatze aldera.

- Barruko informazioa (gertakariak, ordutegiaren kontrola, jarduerak, eta abar.) zabaltzeko dokumentuak.

- Prozeduren fitxa bat, bertan zehazten direla arreta zuzeneko eredu zehatzak, prozedurak eta etkez etxeko laguntza egokia emateko jarduteko moduak.

otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención las personas usuarias de la entidad prestataria.

La entidad prestataria de la ayuda a domicilio debe disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento de Acción Social tendrá en todo momento derecho a acceder:

- Un fichero, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicios.

- Prestación del servicio.
- Intensidad de las tareas que componen el contenido del servicio.

- Modificaciones producidas en la prestación del servicios.

- Incidencias producidas en la prestación del servicios.

- Cambios en la situación de las personas usuarias

- Comunicaciones realizadas al personal municipal responsable del caso.

- Fecha finalización de la prestación.

- Un libro de sugerencias.

- Un libro de reclamaciones

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

- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividades, etc.).

- 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.

### 3- Zerbitzua emateari dagokionez:

Irizpide hauek betetzea ezinbestekoa da:

3-1 Gertutasuna: laguntzaileari zerbitzua esleitzen zaionean, ahaleginak egingo dira

### 3- En relación a la prestación del servicio:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

3-1 Proximidad: se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a

etxebizitzetarako joan-etorriak urruti egon ez daitezten. Hala eta guztiz ere, zerbitzuen arteko joan-etorrietako denbora ez da sartuta egongo udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko estimatu duten denboraren barruan. Alegia, erreferentziazkoa den ordubeteko denbora-unitatea zerbitzua emateko erabiliko da oso-oso.

3-2 Txandaketa: ahaleginak egingo dira erabiltzaileari izendatutako laguntzailea ez aldatzeko; eta, halaber, zerbitzua ematen den ordutegian ahalik eta aldaketarik txikiak egiteko.

3-3 Isilpekotasuna: antolamenduari eta alderdi teknikoari dagokionez, enpresa esleipendunak neurriak hartuko ditu erabiltzaileei buruzko isilpekotasuna eta intimitatea bermatzeko.

3-4 Intimitatea: oro har, erakunde esleipenduneko etxez etxe laguntzaileak edo enplegatu profesionalak ezin izango dira erabiltzailearen etxebizitzan sartu etxe titulararen baimenik gabe.

3-5 Egokitasuna: laguntzailea izendatzen denean, egiaztatu egin beharko da erabiltzailearen artean eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik. Erabiltzaileak laguntzailea zein generotakoa nahi duen, kasu egingo zaio horri.

• Zerbitzuen hasiera.

Etxean bisita egingo dute Udaleko kasuaren arduradunak eta enpresako teknikari arduradunak, erabiltzailearekin eta/edo familiarekin batera balora dezaten erabiltzaileak zein behar duen, eta lanketa bat egin dezaten eginkizun, ordutegi, erabiltzailearen nahi, maiztasun eta gainerako gaiei buruz.

Etxean bisita egin eta gero, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko altaren eskaera jasoko du, eta bertan zehaztuko dira eginkizunak, denboraldiak, ordutegiak eta gainerako informazio eta datuak, zerbitzuari alta emateko eta laguntzaileak egokiena izendatzeko.

Alta emateko agindua jasotzen duenetik bost egunetara eman beharko du alta erakunde esleipendunak. Kasuak larriak direnean, 24

cada domicilio supongan el menor traslado posible. En todo caso, los desplazamientos entre servicios no están incluidos en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. Es decir, que la unidad de tiempo de referencia, una hora, deberá dedicarse íntegramente a la prestación del servicio.

3-2 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.

3-3 Confidencialidad: la entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

3-4 Intimidad: Como norma general los/as auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro /a empleado/a profesional de la entidad adjudicataria no podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin autorización del/la titular del mismo.

3-5 Idoneidad: en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar. Asimismo, se atenderá a la preferencia de género del auxiliar por parte de la persona usuaria.

• Inicio de los servicios.

Se realizará una visita domiciliaria conjunta entre el responsable de caso del Ayuntamiento y el técnico responsable de la empresa, para poder valorar y acordar con la usuario/a y/o familia la necesidad, las tareas, los horarios, el deseo de la persona, la intensidad, etc.

Tras la visita domiciliaria, la empresa adjudicataria recibirá la solicitud del alta de la prestación donde se especificarán las tareas, periodos, horarios y todo tipo de información y datos necesarios para realizar el alta y asignación del servicio a la auxiliar más adecuada.

La entidad adjudicataria estará obligada a dar el alta en 5 días hábiles desde la recepción del orden de alta. En los casos considerados

ordutan emango du alta.

- Zerbitzuen jarraipena.

Zerbitzuaren jarraipen egokia egiteko Gizarte Ekintza Sailaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak eta koordinazio-lanak etenik gabekoa izan behar du.

#### 4- Kontrola eta ebaluazioa

Enpresa esleipenduna behartuta egongo da kasuaren arduradun denari zerbitzuko gertakarien eta gatazken berri ematera, eta beharren arabera, zerbitzuak murrizterik edo zabaltzerik behar ote duen jakinaraztera. Hilero helaraziko ditu hilean jasotzen diren kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta gertakariak, eta baita emandako erantzunaren laburpen bat ere.

Erakunde esleipendunak hilero fakturaziorako eta zerbitzua ordaintzeko beharrezkoak diren dokumentuak aurkezteaz gain, emandako zerbitzuen araberrako erabiltzaileen banan banako hileko ordu kopurua eta zenbateko osoa (BEZaren zenbatekoa bereizita) aurkeztuko ditu.

Enpresa esleipendunak urtean behin, gutxienez, zerbitzua ematen ari den etxebizitzetako balorazioa egingo du. Horrenbestez, urtez urte, dagokion txostenean jasoko ditu egindako ikuskapenen laburpena, data eta guzti, eta txosten edo azterlan bat, artatutako etxebizitza guztiak barne hartzen dituen.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuko zerbitzu teknikoek zerbitzuei buruz eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatzera behartuta dago erakunde esleipenduna.

urgentes estará obligada a dar el alta a las 24 horas.

- Seguimiento de los servicios.

Para el seguimiento del servicio se establecerá una línea de comunicación y coordinación continua entre el Departamento de Acción Social y la empresa adjudicataria.

#### 4-Control y evaluación

La empresa adjudicataria estará obligada a informar al responsable de caso sobre las incidencias que supongan una alteración del servicio, conflictos, necesidades de ampliación o reducción, etc. de forma mensual proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de las respuestas proporcionadas.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe de la misma por persona usuaria, desglosado el importe del IVA.

La empresa adjudicataria deberá realizar al menos una vez al año, valoraciones en los domicilios donde se presta el servicio. Por tanto, cada año, en el informe 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.

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.