Urretxuko udala

URRETXUKO ETXEZ-ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUA ETA SANTA BARBARA EGUNEKO ZENTROAREN ERABILERA ETA KUDEAKETAREN BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARRAK.	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL USO Y LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y DEL CENTRO DE DÍA SANTA BARBARA D E URRETXU
I.- HELBURUA Baldintza-agiri honen xedea da Urretxuko Eguneko zentroa eta Etxez-Etxeko laguntza-zerbitzua kontratatzeko baldintza teknikoak finkatzea, etengabeko koordinazioa sustatuz eta haien arteko kudeaketa hobetzen dela bermatuz.	**I. OBJETO** El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la realización del servicio del Centro de Día Santa Barbara y del programa de Ayuda Domiciliaria de Urretxu, promoviendo la coordinación permanente y garantizando la mejora de la gestión entre los mismos.
I KAPITULUA –SANTA BARBARA EGUNEKO ZENTROA	**CAPITULO I-CENTRO DE DÍA SANTA BARBARA**
I.ARAUDIA	**I. REGLAMENTO**
Santa Barbara Eguneko Zentroaren funtzionamendu araudia, 2018ko apirilaren 23an GAOko 77 zk.-an argitaratua.	Reglamento del funcionamiento del Centro de Día Santa Barbara publicado en el BOG nº77 de 23 de abril de 2018.
II. ZERBITZUAREN HELBURU OROKORRA	**II. FINALIDAD GENERAL DEL SERVICIO**
Mendekotasun egoeran dauden adineko pertsonei egunez arreta indibidualizatua eta integrala eskaintzea da zerbitzuaren helburu orokorra, eguneroko bizimoduko jarduerak egiteko mugapen fisiko eta/edo psikiko garrantzitsuak dauzkatenez, beren ohiko ingurunean dituzten premiak behar adina eta modu egokian bete ezin dituztelako. Hori guztia adineko mendeko horien autonomia pertsonaleko maila hobetu edo maila horri eusteko, dauzkaten mugapen funtzionalak konpentsatu eta ohiko pertsona zaintzaileei laguntza emateko helburuarekin egingo da, prebentziozko, gaikuntzazko eta asistentziazko zerbitzuen bidez.	El objetivo general del servicio es prestar una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas mayores en situación de dependencia que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, por presentar importantes limitaciones físicas y/o psíquicas para realizar las actividades de la vida diaria, con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a las personas cuidadoras habituales mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales.
Emango den zerbitzua ondorengo printzipio orokor hauetan oinarrituko da: normalizazioa, autonomia, partaidetza, integrazioa, arreta pertsonalizatua, globaltasuna edo osotasuna, eta profesionalizazioa.	La prestación del servicio estará basada en los siguientes principios generales: normalización, autonomía, participación, integración, atención personalizada, globalidad y profesionalización.
Jarduerak hurrengoei zuzenduko zaizkie:	Las actuaciones estarán dirigidas a:

a) Pertsona erabiltzaileei • Erabiltzaileen autonomia pertsonaleko eta harreman-gaitasuneko aukera guztiak garatuko eta mantenduko dira. Horretarako, esku hartzeko eta inguruneak sortzeko programak erabiliko dira, garatzeko aukerak eta erabakiak hartzeko prozesuetan parte hartzeko modua eskainiko dietenak. Halaber, horiek burutzeko beharrezko laguntza eskainiko zaie. • Laguntza eta euskarria eskainiko da artatutako pertsonak behar duen alor guztietan (zaintza, arreta, segurtasuna eta bestelakoak). • Artatutako pertsonen narriadura fisikoa eta psikikoa saihesten saiatuko da, zentroko eta komunitateko jardueretan parte har dezan sustatuz.	a) Las personas usuarias • Se desarrollarán y mantendrán sus potencialidades de autonomía personal y capacidad de relación, por medio de programas de intervención y creación de entornos, que les proporcionen oportunidades de desarrollo y participación en la toma de decisiones, con el apoyo necesario para su ejecución. • Se dará u ofrecerá soporte en todos aquellos aspectos de cuidado, atención, seguridad, etc., que precise la persona atendida. • Se prevendrá el posible deterioro físico y psíquico de las personas atendidas, propiciando su participación en las actividades del centro y de la comunidad.
b) Pertsona erabiltzaileen familiartekoei: • Familiei laguntza emateko programak garatuko dira, senide horien parte-hartzea erraztuz eta artatutako pertsonarekin duten harremana sustatuz. • Artatutako pertsonarekin modurik egokienean erlazionatzeko modua erraztuko dien era guztietako laguntza eskainiko zaie familiartekoei (emozionala, tresneria nahiz informazio-mailakoa).	b) Las familias de las personas usuarias: • Se desarrollarán programas de atención a las familias, facilitando su participación y fomentando la relación con la persona atendida. • Se pondrá a su disposición el apoyo emocional, instrumental, y de información que les permita relacionarse, de la forma más adecuada, con la persona atendida.
c) Komunitateari • Zentroa, bertako profesionalak eta zerbitzuak erreferentzia-ardatza izango dira inguruko komunitate osoarentzat, mendekotasunaren arretari dagokionez. Horretarako, komunitatearentzat irekiak diren jarduerak bultzatu beharko dira.	c) La comunidad • El centro, sus profesionales y servicios serán un eje de referencia para el entorno comunitario en lo que se refiere a la atención de la dependencia, para lo que deberá fomentar actividades abiertas a la comunidad.
III. ZERBITZU-MOTA ETA PLAZA-KOPURUA **a) Definizioa:** Mendekotasuna duten adineko pertsonei eta horien senideei arreta egokia eskaintzea da Eguneko Zentroaren zerbitzuak duen helburu	**III. TIPO DE SERVICIO Y NÚMERO DE PLAZAS** **a) Definición:** El servicio de centro de día tiene como objetivo general prestar una atención adecuada a las personas mayores en

orokorra, gaixoen autonomia sustatuz eta euren bizi-kalitatea hobetuz.	situación de dependencia y a sus familias favoreciendo su autonomía y mejorando su calidad de vida.
Helburu espezifikoak • Mendeko pertsonen eta horien familien premiak artatzea, gaixoen autonomia hobetzeko programa egokien bitartez. • Mendekotasuna duen adineko pertsona bere etxean eta bere ohizko ingurunean egon dadin ahalbidetzea. • Erabiltzaileen familiei erabiltzailearen arretan eta beren bizi-kalitatean hobekuntza lortzeko behar duten laguntza eta aholkularitza eskaintzea.	Objetivos Específicos: • Atender las necesidades de las personas y sus familias mediante programas adecuados para mejorar su autonomía. • Posibilitar la permanencia de la persona mayor en situación de dependencia en su domicilio y en su entorno habitual. • Ofrecer a las familias de las personas usuarias el apoyo y asesoramiento necesario para lograr una mejora en la atención y en su calidad de vida.
b) Zein kolektibori zuzentzen zaio: Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuaren arabera, egun indarrean dagoen balorazio eskala erabiliz, mendekotasun egoeran dauden pertsonei, 65 urtetik gorakoei, zuzenduta egongo da eguneko zentroa, batez ere. Baita 60 urtetik gorakoei ere, desgaitasuna duten pertsonen kasuan. Erabiltzaileek bete beharreko baldintza orokor eta zehatzak 7/2015 Foru Dekretuan, martxoaren 24koan, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun egoeran dauden pertsonak egoitza zerbitzuetan eta eguneko zentroetan sartzeko araubidea arautzen (GAO 2015/03/30) duenean, jasotakoak izango dira, edo hori ordeztuko lukeen araudiarenak.	**b) Colectivo al que se dirige:** El centro de día estará principalmente destinado a personas mayores de 65 años calificadas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa como personas en situación de dependencia en base a la escala de valoración vigente, o bien, 60 años en el caso de las personas con discapacidad. Los requisitos generales y específicos que deberán reunir las personas usuarias serán los definidos en el Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG 30/03/2015), o normativa que le sustituya.
c) Plaza-kopurua eta modalitateak: Zentro eta modalitate bakoitzeko aurreikusitako plazen kopurua I. eranskinean jasotzen da. Hasiera batean, eguneko zentro bakoitzak, batez ere, zentro hori kokatua dagoen udalerriko erabiltzaileak artatuko dituen arren, inguruko beste udalerri batzuetako egoiliarrak ere esleitu ahal izango zaizkio, zehazki, azpieskualde berean bizi direnak; enpresa esleipendunarentzat baldintza ekonomiko berdinetan, gainera.	**c) Número de plazas y modalidades:** El número de plazas previsto por cada centro y modalidad se recoge en el Anexo I. Aunque en un principio el centro de día atenderá, preferentemente, a personas usuarias residentes en el municipio del centro, se le podrán asignar personas usuarias residentes en otros municipios colindantes, entendidas como tales quienes residan en la misma subcomarca, en idénticas condiciones económicas para la empresa adjudicataria.

IV. PROGRAMAK ETA ZERBITZUAK Eman beharreko zerbitzuak honako hauek dira: **a) Ostalaritza-zerbitzuak** • **Elikadura**: sukalde-zerbitzuak egunero eskaintzen ditu eguneko zentroko bazkariak eta afariak: zerbitzuaren erabiltzaile bakoitzaren beharretara egokitutako dietak egitea, nutrizio-berrikuspenarekin. Bazkariak eta afariak eguneko zentroan bertan dagoen sukaldean egingo dira. • Zentroaren espazioak **garbitzea.** • Zentroaren elementu materialak **mantentzea eta konpontzea**. (III. eranskina). • Zentroaren eta erabiltzailearen berezko elementuen **ikuztegia**. **b) Oinarrizko arreta pertsonaleko eta eguneroko bizitzara berregokitzeko zerbitzuak.** Pertsona bakoitzari balorazio integrala eta diagnostikoa egingo zaio, eta hori arreta-plan indibidualizatuan islatuko da, autonomiaren eta gaitasunen mantenuaren hobekuntza ahalbidetzeko, honako hauen bidez: • Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza-programak: - Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko gainbegiratzea eta laguntzea: garbitasuna, elikadura, desplazamendua, mugikortasuna, eguneroko trebetasunen entrenamendua, inkontinentziaren tratamendua. - Medikazioa ematea, medikuak aginduta.	**IV. PROGRAMAS Y SERVICIOS:** Los servicios a prestar son lo que se definen a continuación: **a) Servicios hostelero:** • **Alimentación:** el servicio de cocina ofrece diariamente las comidas y cenas del Centro de Día: elaboración de dietas adecuadas a las necesidades de cada persona usuaria del servicio con revisión nutricional. La elaboración de las comidas y cenas se realizará en la cocina existente en el propio Centro de Día. • **Limpieza** de los espacios del centro. • **Mantenimiento y reparación** de elementos materiales del centro. (Anexo III) • **Lavandería** de los elementos propios del centro y de la persona usuaria. **b) Servicios de atención personal básica y de readaptación de vida diaria.** Se realizará una valoración integral y diagnóstico a cada una de las personas y se reflejará en el plan de atención individualizada con el objetivo de posibilitar una mejora en la autonomía y mantenimiento de las capacidades a través de: • Programas de apoyo para la realización de actividades de vida diaria: - Supervisión y apoyo para la realización de las actividades básicas de vida diaria: aseo, alimentación, desplazamiento, movilidad, entrenamiento de habilidades cotidianas, tratamiento de la incontinencia. - Administración de la medicación, bajo prescripción facultativa.

• Portaera-nahasmenduei eusteko programak. Portaera gehiegi hartzeko eta/edo inhibitzeko tratamendua, eusteko laguntza.	• Programas de contención de trastornos de comportamiento. Tratamiento para el exceso y/o inhibición de conducta, apoyo en contención.
c) <u>Osasun-zerbitzuak:</u>	**c) <u>Servicios sanitarios:</u>**
• Medikazioa ematea, medikuak aginduta.	• Administración de la medicación, bajo prescripción facultativa.
• Koordinazioa osasun-zentroetako. mediku- eta erizaintza-zerbitzuekin.	• Coordinación con los servicios médicos y de enfermería de los centros de salud.
d) <u>Zerbitzu psikosozialak:</u>	**d) <u>Servicios psicosociales:</u>**
– Laguntza pertsonala eta tratamendua arlo guztietan, banaka eta taldeka	– Apoyo personal y tratamiento en las distintas áreas de forma individualizada y grupal.
– Funtzio kognitiboetan esku hartzeko programak: psiko-estimulazioa, memoria-entrenamendua, errealitaterako orientazioa, terapia okupazionala eta/edo prestakuntza-terapia.	– Programas de intervención en funciones cognitivas: psico-estimulación, entrenamiento de memoria, orientación a la realidad, terapia ocupacional y/o formativa.
– Funtzio psikoafektiboetan eta jokabide-funtzioetan esku hartzeko programak.	– Programas de intervención en funciones psicoafectivas y comportamental.
– Hezkuntzan, kulturan eta aisialdian esku hartzeko programak.	– Programas de intervención educativa, cultural y de ocio.
e) <u>Informazio-, arreta- eta partaidetza-zerbitzuak:</u> Zentroak informazio- eta partaidetza-sistemak izan beharko ditu:	**e) <u>Servicios de información, atención y participación:</u>** El centro deberá disponer de sistemas de información y participación:
• Orokorrean: zentroaren azalpen-liburuxka, zerbitzu-eskaintza, barne-araudia, jarduera-programaren egutegia, erabiltzaileen eta familien gogobetetzea ebaluatzeko sistemak, kexen, iradokizunen eta erreklamazioen prozedura, erabiltzaileek parte hartzeko bideak.	• A nivel general: folleto explicativo del centro, carta de servicios, reglamento de régimen interno, calendario del programa de actividades, sistemas de evaluación de satisfacción de usuarios y familias, procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones, cauces de participación de usuarios.
• Maila indibidualean: banakako kontratua, erabiltzaile bakoitzaren espedienteak, banakako plana egiten eta haren jarraipena egiten parte hartzeko sistema.	• A nivel individual: contrato individual, expedientes de cada persona usuaria, sistema de participación en la elaboración y seguimiento del plan individual.
Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailak zerbitzuen funtzionamenduan aldaketak	El Departamento de Acción Social del

sartzeko beharra proposatu ahal izango du, baita erabiltzaileen beharretarako egokiagoak diren zerbitzu alternatiboak eskaintzeko aukera ere.	Ayuntamiento de Urretxu, podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento de los servicios, así como la posibilidad de ofrecer servicios alternativos más adecuados a las necesidades de las personas usuarias
f) <u>Zerbitzu osagarriak:</u> Urretxuko Udalaren helburuetako bat pertsonei beren etxean, inguruan, ahalik eta denbora gehien behar bezala bizitzeko aukera eskaintzea da. Horretarako, eta bere bizi-ibilbidean sortzen diren hainbat premiari erantzun ahal izateko, enpresa esleipendunak honako zerbitzu hauek azpikontratatuko ditu eta horiei beste batzuk gehitu ahal izango zaizkie, Udalarekin adostu ondoren: • Elikadura-zerbitzua. • Podologia-zerbitzua. Santa Barbara Eguneko Zentroko zerbitzu osagarriak Urretxun bizi diren pertsona guztiei zuzenduta daude, baldin eta, beren egoera pertsonala, familiarra eta/edo soziala dela eta, zerbitzu hori une jakin batean edo modu jarraituan behar badute; betiere Udaleko Gizarte Zerbitzuek egokitzat jotzen badute. Zerbitzu osagarrien erabiltzailea horretarako ezartzen den egunean eta orduan joango da zentrora. Zerbitzua amaitu ondoren, instalazioak utziko ditu, Eguneko Zentroko erabiltzailea ez bada behintzat. Zerbitzu osagarriak honako ordutegi honetan eskainiko dira: – Astelehenetik ostiralera, 11:00etatik 19:00etara. Enpresa lizitatzaileak ordutegi eta egutegi hori luzatu ahal izango du, nahiago duen moduan, betiere eguneko zentroa irekitzeko eta ixteko ezarritako ordutegia errespetatzen bada. Era berean, jaiegunetan zerbitzua eskaini ahal izango du, Udalarekin aldez aurretik adostuta. Zerbitzu osagarriak eman beharreko zerbitzuari dagokion titulazioa duten langileek eskainiko dituzte, eta ondoko hauek egin	**f) <u>Servicios complementarios:</u>** Uno de los objetivos del Ayuntamiento de Urretxu es ofrecer a las personas la posibilidad de vivir adecuadamente en su casa, en su entorno el mayor tiempo posible. Para ello, y para poder dar respuesta a diversas necesidades que surgen durante su recorrido vital, la empresa adjudicataria subcontratará los siguientes servicios, a los que se podrán sumar otros, previo acuerdo con el Ayuntamiento: • Servicio de Alimentación. • Servicio de Podología. Los servicios complementarios del Centro de Día Santa Barbara están dirigidos a todas las personas residentes en Urretxu que, por su situación personal, familiar y/o social, puedan necesitar dicho servicio en un momento puntual o de forma continuada; siempre que los Servicios Sociales Municipales lo consideren adecuado. La persona usuaria de los servicios complementarios acudirá al Centro el día y hora que se establezca para ello. Una vez terminado el servicio, abandonará las instalaciones, a no ser que sea usuaria del Centro de Día. Los servicios complementarios se ofrecerán en el siguiente horario: – De lunes a viernes, en horario de 11:00 a 19:00. La empresa licitadora podrá ampliar este horario y calendario a conveniencia, siempre que se respete el horario establecido de apertura y cierre del Centro de Día. Asimismo, podrá ofrecer servicio los días festivos, previo acuerdo con el Ayuntamiento. Los servicios complementarios los prestará personal con la titulación adecuada al servicio

beharko dituzte: - Zerbitzuak emateko lagatako ekipoen eta instalazioen mantenua. - Erabiltzen duen aretoko ekipamenduaren erantzukizuna berea izango da. - Eguneko zentroaren kalitate-politikan laguntzea. - Horretarako uzten zaizkion instalazioetan egingo ditu bere lanak. - Instalazioa ezarritako ordutegian ireki eta ixtea. - Lokala garbitzea. Aretoak ustiatzeaz arduratzen diren pertsonek zerbitzu arduratsua izan behar dute laneko jantzietan eta eskaintzen diren produktuetan, biltegiratzeko eta etiketatzeko baldintza egokiak mantenduz. Aretoak ustiatzeaz arduratzen diren pertsonek kobratuko dute beren zerbitzua, beren zerbitzurako ezartzen den tarifa aplikatuta. Enpresa esleipendunak horren berri izango du, eta aldez aurretik enpresa esleipendunarekin eta Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin hitzartu beharko du. **f.1) Esleipendunaren betebeharrak** Zerbitzu osagarriei dagokienez, erakunde esleipenduna arduratuko da horrelako zerbitzu batek eskatzen dituen zeregin guzti-guztiak betetzeaz: • Ziurtatutako titulazio akademikoa edo profesionala duten langileekin zerbitzua ematen dela bermatzea. • Erreklamazio-liburu bat izango du erabiltzaileen kexak jasotzeko. • Udalak utzitako instalazioak, tresnak eta altzariak egoera onean mantentzea, aurreikusitako erabilera emanez. Era berean, kontratuaren indarraldian bere erabileragatik hondatzen den material higigarria konpontzea eta/edo berritzea.	a prestar, y estará obligado a realizar las siguientes tareas: - Mantenimiento de los equipos e instalaciones cedidas para dar los servicios. - Responsabilidad del equipamiento de la sala de la que hace uso. - Colaborar en la política de calidad del Centro de Día. - Realizará sus labores en las instalaciones que se le cedan para tal fin. - Abrir y cerrar la instalación en el horario establecido. - Limpieza del local. Las personas encargadas de la explotación de las salas están obligadas a mantener un servicio esmerado tanto en la indumentaria de trabajo como en los productos que se ofrecen, manteniendo las condiciones adecuadas de almacenamiento y etiquetado. Las personas encargadas de la explotación de las salas serán las encargadas de cobrar su servicio aplicando la tarifa que se establezca para su servicio, de la que será conocedora la empresa adjudicataria y se haya pactado previamente con la empresa adjudicataria y el departamento de Acción Social del Ayuntamiento. **f.1) Obligaciones de la adjudicataria** En relación a los servicios complementarios, la entidad adjudicataria se encargará de ejecutar todas y cada una de las tareas que exige un servicio de estas características: • Asegurar la prestación del servicio con personal que esté en posesión de la titulación académica o profesional acreditada. • Dispondrá de un libro de reclamaciones para recoger las quejas de las personas usuarias. • Conservar el perfecto estado las instalaciones, útiles y mobiliario cedidos por el Ayuntamiento, destinándolas al uso previsto. Así como, reparar y/o reponer el material mobiliario que por su uso se deteriore durante el periodo de vigencia

• Udal arduradun teknikoari zerbitzuari buruzko edozein xehetasun jakinaraztea, hala nola, zerbitzua eskaintzen duten erabiltzaileen eta profesionalen iradokizunak eta kexak, instalazioetan egindako konponketak edo aldaketak, bai eta lokaleko ekipoetan edo altzarietan egindakoak ere. • Udalaren aldez aurreko baimena eskatu beharko da zerbitzuari atxikitako instalazioetan edozein obra edo hobekuntza egiteko. • Jendearentzat irekita dauden establezimenduetarako indarrean dauden osasun arauak eta xedapenak betetzea. • Enpresa esleipendunak beharrezko dokumentazio guztia jarri beharko du eskura, aurreko eskakizunak justifikatzeko. **f.2) Udalaren betebeharrak** Urretxuko Udalak konpromiso hauek hartzen ditu bere gain: • Esleipendunaren esku jartzea zerbitzu osagarriak dauden instalazioak, horretarako ekipatuta egongo direnak. • Jarduera hasi aurretik, eraikinean dauden materialen eta altzarien inbentario eguneratua entregatuko da. • Udalak aldi baterako eten ahal izango du zerbitzua, beharrezkotzat jotzen dituen obra edo konponketa-lan guztiak egiteko. Kasu horretan, gutxienez hilabete lehenago jakinarazi beharko dio zerbitzua ematen duen pertsonari. • Zerbitzuaren prestazioaren kontrola eta jarraipena egitea, eta zerbitzua behar bezala ematen dela ziurtatzeko behar diren ekintza guztiak egin ahal izatea.	del contrato. • Notificar a la persona responsable técnica municipal cualquier detalle referente al servicio, tales como las sugerencias y quejas de las personas usuarias y profesionales que ofrecen el servicio; las reparaciones o cambios realizados en las instalaciones, así como en los equipos o los muebles del local. • Se deberá solicitar la autorización previa del Ayuntamiento para la ejecución de cualquier obra o mejora en las instalaciones adscritas al servicio. • Cumplir las normas y disposiciones de carácter sanitario vigentes para establecimientos abiertos al público. • La empresa adjudicataria deberá poner a disposición cuanta documentación sea necesaria para justificar las anteriores exigencias. **f.2) Obligaciones del Ayuntamiento** El Ayuntamiento de Urretxu asume los siguientes compromisos: • Poner a disposición de la adjudicataria las instalaciones donde se ubican los servicios complementarios, que estarán equipadas para tal fin. • Antes del inicio de la actividad se hará entrega de un inventario actualizado del material y del mobiliario dispuesto en el edificio. • El Ayuntamiento podrá suspender temporalmente la prestación del servicio para realizar cuantas obras o trabajos de reparación considere necesarios. En este caso, deberá comunicárselos a la persona prestadora del servicio con una antelación mínima de un mes. • Realizar el control y seguimiento de la prestación del servicio, pudiendo realizar cuantas acciones sean necesarias para asegurarse la prestación del servicio en las debidas condiciones.

V. EGUTEGIA, ORDUTEGIA ETA ARRETA-MODALIDADEAK **A. Egun-kopurua:** Zerbitzua urteko egun guztietan emango da, urtarrilaren 1ean eta abenduaren 25ean izan ezik. Hala ere, bi modalitate egongo dira: **1) Lanegunak:** Astelehenetik ostiralera bitarteko egunak sartzen dira, jaiegunak izan ezik, urteko hilabete guztietan. Beraz, benetako zerbitzu-egunen kopurua lanpostu guztietarako lan-egutegi ofizialaren mende egongo da. **2) Asteburu eta jaiegunetan:** Gainerako egunak barne hartzen ditu, hau da, asteburuak eta jaiegunak. **B. Ordutegia:** Zentroaren ordutegia honako hau izango da: – Astelehenetik ostiralera: 10:30etik 20:00etara. – Asteburu eta jaiegunetan: 10:30etik 20:00etara Zentroan sartzeko eta irteteko ordutegiak garraio-zerbitzuaren arabera zehaztuko dira.	**V. CALENDARIO, HORARIO Y MODALIDADES DE ATENCIÓN:** **A. Nº de días:** El servicio se prestará todos los días del año, excepto el 1 de enero y el 25 de diciembre. Ahora bien, existirán dos modalidades: **1) Laborables:** Incluye los días de lunes a viernes, salvo festivos, durante todos los meses del año. Por tanto, el número de días efectivos de servicio estará sujeto al calendario laboral oficial para el total de las plazas. **2) Fines de semana y festivos:** Incluye el resto de los días, es decir, fines de semana y festivos. **B. Horario:** El horario del centro será el siguiente: – Lunes a viernes: 10:30 a 20:00 horas. – Fines de semana y festivos: 10:30 a 20:00 horas Los horarios de entrada y salida del centro se determinarán en función del servicio de transporte.
VI. SARBIDEA **Araubide orokorra:** Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak ezarriko du erabiltzaileek zerbitzua jaso ahal izango dutela, martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zerbitzuetarako eta eguneko zentroetarako sarbide-araubidea arautzen duenak (2015-03-30eko GAO), edo haren ordezko araudiak, ezarritakoaren arabera. Plaza libre bat gelditzen denean, itxaron-zerrendan dagoen pertsona bati esleituko zaio, eta zerbitzuaren beharrak eta plaza librearen ezaugarriek zehaztuko dute	**VI. ACCESO** **Régimen general:** El acceso de las personas usuarias al servicio será establecido por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, conforme a lo establecido en Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG 30/03/2015), o normativa que le sustituya. En el momento en que se produzca una vacante se procederá a la asignación de la misma a una persona de las que se encuentran en lista de espera, siendo la

esleipena. Kontratistak konpromisoa hartzen du indarrean dauden prozeduraren arabera izendatutako pertsonei arreta emateko. Erabiltzaile izaera berrikusi ahal izango da, eta izaera hori galtzea xedatu ahal izango da, erabiltzailearen hasierako egoera aldatu delako.	necesidad del servicio y las características de la plaza vacante las que determinarán la asignación. La contratista se compromete a atender a las personas designadas de acuerdo con el procedimiento vigente. La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado la situación inicial de la misma.
VII. PLAZEN SAILKAPENA ETA ERREGIMEN EKONOMIKOA **a) Plazen sailkapena:** Gizarte Politikako Departamentuak plazen hurrengo sailkapena onartuko du: • **Okupatutako plaza:** pertsona jakin bati, Zerbitzura sartzen den unetik beretik esleitzen zaion plaza. • **Erreserbatutako plaza:** esleitua izan arren oporraldiak direla medio, ospitale-zentro batean ingresatua izateagatik edo antzeko beste arrazoiren batengatik okupatu gabe geratzen den plaza. • **Okupatu gabeko plaza:** inolako erabiltzaileri esleitu gabeko plaza. • **Eman gabeko plaza:** Halako joko da okupatu gabe dagoen plaza, inoiz ere ez zaiolako eman erabiltzaile bati. Ez du sortuko inolako kobrantza eskubiderik, lehenengo aldiz ematen ez den bitartean, eta orduan, goian ezarritako hiru egoeretako batean sartuko da. **b) Erregimen ekonomikoa:** • **Okupatutako plaza:** Indarrean dagoen tarifaren balio bereko kobrantza-eskubide bat sortuko du lehenengo egunetik aurrera. • **Erreserbatutako plaza:** a) *Borondatezko faltagatiko erreserba:* Ausentzia edo falta zentroari aditzera eman bazaio gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona zentroan ez dagoen lehen egunetik beretik aplikatuko da.	**VII. CLASIFICACIÓN DE PLAZAS Y RÉGIMEN ECONÓMICO** **a) Clasificación de plazas:** El Departamento de Políticas Sociales reconocerá la siguiente clasificación de plazas: • **Plaza ocupada:** plaza asignada a una persona desde el momento en que se produce su incorporación al Servicio. • **Plaza reservada:** plaza asignada y no ocupada a causa de períodos de vacaciones, internamiento en centro hospitalario u otra circunstancia de índole similar. • **Plaza no ocupada:** plaza no asignada a ninguna persona usuaria. • **Plaza no asignada:** Tendrán esta consideración las plazas que estén desocupadas porque no hayan sido asignadas en ninguna ocasión a una persona usuaria. No generarán derecho de cobro alguno hasta que se produzca la primera asignación, momento en el que pasarán a incluirse en alguna de las tres situaciones establecidas anteriormente. **b) Régimen económico:** • **Plaza ocupada:** Generará un derecho de cobro equivalente a la tarifa vigente desde el primer día. • **Plaza reservada:** *a) Reserva por ausencia voluntaria:* Si esta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete días naturales la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia del centro. Cuando se produzca sin aviso previo se aplicará a partir del séptimo día.

Aurretiko abisurik gabe gertatzen denean, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da. Erreserba gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehieneko epea 45 egun/urte natural bakoitzeko izango da. b) *Ospitaleratze, osasun arazo edo antzeko beste arrazoiren batengatiko erreserba:* Egoera hori zentroari aditzera eman bazaio, gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona zentroan ez dagoen lehen egunetik aplikatuko da. Ustekabekoa edo larrialdi baten eraginez gertatua bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da. Azken kasu honetan, lekua erreserbatzeko eskubidea gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehienez 90 egun naturalerako. Epe hori luzatu ahali zango da, hori justifikatzen duen aurretiazko txosten batez. Plaza erreserba aplikatzen den egunetan esleipendunak indarrean dagoen tarifaren %75a jasoko du, eta portzentaje hori bai Gipuzkoako Foru Aldundiaren ekarpenari, bai erabiltzailearen ekarpenari aplikatuko zaio. • **Okupatu gabeko plaza:** halakotzat joko da baldintza-agiri honetan sartutako plazetatik okupatu gabe dagoena, inoiz ere ez zaiolako eman erabiltzaile bati. Ez du inolako eskubide ekonomikorik sortzen.	La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de siete días naturales y un periodo máximo de 45 días por año natural. *b) Reserva por hospitalización, problemas de salud o por otro motivo de índole similar:* Si ésta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete días naturales la reserva de plaza, se aplicará desde el primer día de ausencia. Si se produce de forma fortuita o de urgencia, se aplicará a partir del séptimo día. En este supuesto el derecho de reserva de plaza será por un periodo mínimo de siete días naturales y un máximo de 90 días naturales, que podrán ser prorrogados previo informe justificativo. Durante los días en que se aplique la reserva de plaza la adjudicataria percibirá el 75% de la tarifa vigente, aplicando dicho porcentaje tanto a la aportación de la Diputación Foral de Gipuzkoa como a la aportación de la persona usuaria. • **Plaza no ocupada:** Tendrán esta consideración las plazas incluidas en los pliegos que estén desocupadas porque no hayan sido asignadas a ninguna persona. No genera ningún derecho económico.
VIII. EGOKITZE-ALDIA ETA GORABEHERAK: **a) Egokitze aldia:** Pertsona erabiltzaileek eguneko zentroan duten egokitze-aldia eta aldi horren erregimena hiru hilekoa izango da. Egokitze-aldiak irauten duen bitartean, Zentroko zuzendaritzak edo, horren	**VIII. PERÍODO DE ADAPTACIÓN E INCIDENCIAS:** **a) Período de adaptación:** El período de adaptación y régimen del mismo respecto de las personas usuarias de centro de día es de tres meses. Durante el periodo de adaptación, la dirección del centro o, por delegación de

delegazioz, pertsona erabiltzailearen erreferentziako pertsonak, sortzen diren arazo guztiak aztertu eta komentatuko ditu pertsona erabiltzailearekin edo, horren delegazioz, bere erreferentziako pertsonarekin. Egokitze on bat lortzeko irtenbide egokiak bilatuko dira. Behin aldi hori pasatu ondoren, eta arrazoi ezberdinak direla medio, egokitzapen egokirik lortu ez bada, Zentroak txosten bat egin beharko du horretarako arrazoiak azalduz, eta Gizarte Politikako Departamentuari jakinaraziko dio gertatutakoa. **b) Gorabeherak** Emakidadunak zerbitzuan gertatzen diren gorabehera guztiak Gizarte Politikako Departamentuari jakinaraziko dizkio, pertsona erabiltzaileen alta eta bajei, behin betiko nahiz aldi baterakoei, dagozkienak gertatzen diren datatik hasi eta 2 eguneko epearen barruan. Behin betiko bajatzat joko dira, aldiz, erabiltzailearen heriotzak edo borondatezko bajak eragindako absentziak, eta baita Gizarte Politikako Departamentuak horrelakotzat ulertzen dituenak ere. Zerbitzuaren garapen egokia eragotzi dezakeen beste edozein gorabehera-mota ere (pertsona erabiltzailearen profil-aldaketak, harreman-mailako gatazkak, kuotak ez ordaintzea, garraio-zerbitzuan gerta daitezkeen zailtasunak, etab.) ahalik eta denbora-eperik laburrenean jakinarazi beharko da Esku-hartze Fitxa bidez, intzidentziak modu sistematikoan jasotzeko tresna.	ésta, la persona de referencia de la persona usuaria, comentarán en todo momento con la persona usuaria o, por delegación de ésta, con su persona de referencia, los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación. Transcurrido este periodo y en el supuesto que, por diversos motivos, no se haya logrado una adaptación adecuada, el centro deberá emitir un informe explicando las razones y lo pondrá en conocimiento del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento. **b) Incidencias** La empresa adjudicataria notificará al Departamento de Acción Social del Ayuntamiento las incidencias que se produzcan en el servicio, relativas a las altas y bajas definitivas o temporales de las personas usuarias, dentro de los 2 días siguientes a la fecha en que se produzcan. Tendrán la consideración de bajas definitivas las así originadas por el fallecimiento o la baja voluntaria de la persona usuaria, o por otras circunstancias consideradas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa Cualquier otro tipo de incidencia (cambios de perfil de la persona usuaria, conflictos relacionales, impagos de cuotas, dificultades en el servicio de transporte, etc) que afecte al correcto desarrollo del servicio deberá también ser comunicada en el menor plazo de tiempo a través de la Ficha de Intervención, herramienta creada para recoger dicha información de forma sistematizada.
f) <u>IX. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA</u> **a) Langile-hornidura:** Eguneko Zentroak zerbitzuak bermatzeko behar adina langile, azpiegitura eta ekipamendu izango ditu, Urretxuko Udalaren ikuspuntutik. Bestalde, enpresa esleipendunak aurreikusitako zerbitzuak	**<u>IX. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN</u>** **a) Dotación de personal:** El Centro de Día contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes a juicio del Ayuntamiento de Urretxu, para garantizar los servicios. Por su parte, la empresa adjudicataria deberá prever la

behar bezala emateko behar den antolaketa-egitura aurreikusi beharko du, eta zerbitzuen erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzea oinarrizko helburua izango da.	estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.
Gutxienez ere adindun ezinduentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren I.8 eranskinean ezarritako langile-ratioak betetzen direla bermatu beharko du esleipendunak. Era berean, banakako arreta eta gainbegiratze egokia ahalbidetuko duten moduluetan antolatu beharko ditu zerbitzuak, segurtasun-alderdiak autonomiarekin, hautatzeko aukerekin eta erabakiak hartzearekin uztartuz.	Como mínimo la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las ratios de personal establecidos en el anexo I.8 del Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes. Asimismo, deberá de organizar los distintos servicios en módulos que permitan una correcta atención y supervisión individualizada, compaginando aspectos de seguridad con los de autonomía, posibilidades de elección y toma de decisiones.
Nolanahi ere, kategoria hauetako profesionalak izan beharko ditu gutxienez: • Asistentzia-laguntzailea. • Monitore okupazionala. • Gizarte-langilea. • Psikologoa. • Garbitzaileak.	En cualquier caso, deberá contar, al menos, con profesionales correspondientes a las siguientes categorías: • Auxiliar asistencial. • Monitor/a ocupacional. • Trabajador/a social. • Psicólogo/a. • Personal de limpieza.
Subrogatu beharreko ondorengo perfilen jardunaldiak, plegu administratiboetako III eranskinean jasotako jardunaldiaz gain, ondorengo ehunekoan handitu beharko dira: - Zentroko Koordinatzailea / Gizarte langilea %50eko gehikuntza - Psikologoa %14,28ko gehikuntza	Las jornadas de los siguientes perfiles a subrogar, además de la jornada recogida en el anexo III del pliego de cláusulas administrativas particulares, deberán ser ampliadas en los siguientes porcentajes: - Persona coordinador/a del centro / trabajador/a social aumentado en un 50% - Psicólogo/a aumentado en un 14,28%.
Gainera, erdi-mailako edo goi-mailako titulazioa duen pertsona bat izendatu beharko da zentroan, arduradun gisa jardungo duena, eta Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailarentzat eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailarentzat bitartekaria izango da.	Además, deberá designarse en el Centro a una persona con titulación media o superior que ejercerá como responsable, y será la persona interlocutora con el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu y el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación de Gipuzkoa.
b) Antolaketa: Enpresa esleipendunak aurreikusitako zerbitzuak behar bezala emateko behar den antolaketa-egitura aurreikusi beharko du, eta oinarrizko helburua izango da bizi-kalitatea hobetzea, zerbitzuen erabiltzaileei buruzko	**b) Organización:** La empresa adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas

emaitzekin.	usuarias de los servicios, un objetivo básico.
Eskaintzak antolaketa-proposamen bat kontuan hartu beharko du, langile asistentzialekin, laneguneta eta jaiegunetan.	La oferta deberá presentar una propuesta de organización con personal asistencial en días laborables y en festivos.
b1. Erreferentziako profesionala: Erabiltzaile bakoitzak erreferentziako profesional identifikatu bat izango du, eta hark bere banakako arreta-planaren xehetasunak, inguruabar pertsonalak eta pertzepzio subjektiboa ezagutuko ditu. Era berean, aktiboki parte hartuko du arreta indibidualeko plan horren erabakietan eta planaren berrikuspenetan.	**b1. Profesional de referencia:** Cada persona usuaria contará con un/a profesional identificado/a de referencia que conocerá los detalles de su Plan de Atención Individual, sus circunstancias personales y su percepción subjetiva. Asimismo, participará de modo activo en las decisiones de dicho Plan de Atención Individual y en las revisiones del mismo.
b2. Zentroko arduraduna Arduraduna, enpresa esleipendunaren ordezkaria, zentrora joango da astean zazpi orduz gutxienez, zentroaz arduratzeko.	**b2. Persona responsable del centro** La persona responsable, representante de empresa adjudicataria, acudirá al Centro como mínimo durante siete horas semanales para encargarse del centro.
b3. Zentroko koordinatzailea Enpresa esleipendunak kontratatutako pertsona, zentroaren (erabiltzaileak, familiak, langileak) eta Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailaren arteko komunikazioaz arduratzen dena.	**b3. Persona coordinadora del centro** La persona contratada por la empresa adjudicataria, encargada de la comunicación entre el centro (personas usuarias, familias, trabajadores/as) y el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu.
c) Langileen prestakuntza	**c) Formación del personal**
Langile guztiek beharrezko prestakuntza izan beharko dute IV. preskripzioan zehaztutako zerbitzuak modu egokian eman ahal izateko.	Todo el personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios detallados en la prescripción IV.
Zentroko zuzendariek unibertsitate-titulazioa izan beharko dute, eta prestakuntza osagarria egin beharko dute mendekotasunaren arretaren eta/edo gerontologiaren arloarekin lotutako jakintza-arloetan.	El personal directivo de los centros deberá contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia y/o de la gerontología.
Zaintzaileek beren kualifikazioa egiaztatu beharko dute, Gizarte Politikaren, Familien eta Mendetasunaren eta Desgaitasunaren Arretarako Estatu Idazkaritzaren 2008ko abenduaren 2ko Ebazpenean (2008-12-17ko BOE) eta Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunaren Estatu Idazkaritzaren 2015eko azaroaren 3ko Ebazpenean (2015-11-16ko BOE) ezarritakoaren arabera	El personal cuidador deberá acreditar su cualificación mediante los procedimientos y el calendario previsto en base a lo establecido en la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad (BOE 17/12/2008) y su modificación mediante Resolución de 3 de

aurreikusitako prozeduren eta egutegiaren bitartez.	noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (BOE 16/11/2015).
d) Langileak hautatzea:	**d) Selección del personal:**
Lizitatzaileek beren eskaintzan azaldu beharko dute zerbitzua garatzeko behar diren langile berriak kontratatzeko hautaketa-plana, bai eta daudenak ordezteko ere. Bertan, besteak beste, eta langileak hautatzeko lehentasunezko alderdi gisa, honako hauek hartu beharko dira kontuan:	Las licitadoras deberán describir en su oferta el plan de selección que regirá en la contratación de nuevo personal necesario, así como para la sustitución del existente, para el desarrollo del servicio. En el mismo, deberán tomarse en consideración, entre otros, y como aspectos preferentes para la selección de personal, los siguientes:
• Garatu beharreko funtzioetarako prestakuntza egokia. • Antzeko edukia duten lanetan esperientzia izatea. • Euskal Autonomi Erkidegoko hizkuntza ofizialen ezagutza.	• Formación adecuada a las funciones a desarrollar. • Experiencia en trabajos de similar contenido. • Conocimiento de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
X. EBALUAZIO IRAUNKORRA	**X. EVALUACIÓN PERMANENTE**
a) Ebaluazio teknikoa	**a) Evaluación Técnica**
Udaleko Gizarte Ekintza Sailak, zehazten diren zerbitzu teknikoen bitartez, ematen den zerbitzuaren ebaluazio-jarraipena egingo du, erabiltzaile bakoitzaren beharretara egokitzen den eta kalitate materialaren eta funtzionamenduzkoarena aztertuko ditu.	El Departamento de Acción Social del Ayuntamiento, a través de los servicios técnicos que se determinen, realizará el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando su adecuación a las necesidades de cada una de las personas usuarias y el nivel de calidad material y de funcionamiento.
Jarraipen horren ondorioz, zerbitzuen funtzionamenduan aldaketak egiteko beharra proposatu ahal izango da. Horretarako, emandako zerbitzuen ebaluazio jarraitua hasiko da, enpresaren eta Urretxuko Udaleko talde teknikoaren artean adierazle batzuk landuz. Adierazle horiek hilero berrikusiko dira, zerbitzuaren bikaintasunaren azken helburura hurbiltzeko.	Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento de los servicios. Para ello se iniciará un proceso de evaluación continuada de los servicios prestados, elaborando conjuntamente entre la empresa y el equipo técnico del Ayuntamiento de Urretxu, una serie de indicadores que serán revisados mensualmente para acercarlos al objetivo final de la excelencia en el servicio.
Gainera, enpresak zerbitzuaren garapenari buruzko urteko memoria bat igorriko du hurrengo urteko lehen seihilekoan. Memoria horretan, gutxienez, honako alderdi hauek jasoko dira: • Garatutako jardueren ezaugarri	Además, la empresa remitirá una memoria anual del desarrollo del servicio, dentro del primer semestre del año siguiente, en la que se incluirán, como mínimo, los siguientes aspectos: • Características generales de las

orokorrak, batetik, zerbitzuaren erabiltzaileen zuzeneko arretara bideratzen direnak eta bestetik, langileen kudeaketara eta prestakuntzara eta familiei arreta ematera bideratzen direnak bereiziz. • Antolatuta eta gauzatuta dauden modua. • Metodologia eta baliabide teknikoak. • Balorazio Integralaren Eredua Banakako Arreta eta Jarraipen Plana. • Zentroa mantentzeko urtean zehar egindako esku-hartzeak.	actividades desarrolladas, diferenciando las que se dirigen a la atención directa de las personas usuarias del servicio de las que se dirige a la gestión y formación del personal y a la atención a las familias. • Modo en que están organizadas y ejecutadas. • Metodología y Recursos Técnicos. • Modelo de Valoración integral Plan Individual de atención y seguimiento. • Intervenciones realizadas durante el año para el mantenimiento del Centro.
b) Ebaluazio ekonomikoa Udaleko Gizarte Ekintza Sailak zentroaren ebaluazio ekonomikoa egingo du. Horretarako, erakunde esleipendunak dokumentazio hau bidaliko du, adierazitako maiztasunarekin: • Alta, baja, erreserba, gertatzen direnean. • Hilero, aurreko hilean izandako egonaldien behin betiko likidazioa. • Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailak edo Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailak zehaztutako ereduei buruzko informazioa, adierazitako maiztasunarekin.	**b) Evaluación Económica** El Departamento de Acción Social del Ayuntamiento realizará una evaluación económica del centro. Para ello, la entidad adjudicataria remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación: • Alta, baja, reserva, cuando se produzcan. • Mensualmente, liquidación definitiva de las estancias producidas en el mes anterior. • Información con los modelos que determina el Departamento de Políticas Sociales de la DFG o el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu con la periodicidad que se indica.
c) Jarraipena Prozesu horretaz gain, jarraipen-bilera hauek egingo dira gutxienez: • **Astero:** eguneko zentroko koordinatzailea Gizarte Ekintza Saileko koordinatzailearekin bilduko da. • **Hiru hilean behin:** eguneko zentroko koordinatzailea, enpresaren ordezkaria(k), Udaleko Gizarte Ekintza saileko koordinatzailea eta Herritartasun arloko arduradun politikoa. **XI. INFORMAZIO-SISTEMAK:**	**c) Seguimiento** Independientemente de este proceso se realizarán, al menos, las siguientes reuniones de seguimiento: • **Semanalmente:** la persona coordinadora del centro de día se reunirá con la coordinadora del departamento de Acción Social. • **Trimestralmente:** la persona coordinadora del centro de día, representante(s) de la empresa, coordinadora del departamento de Acción Social del Ayuntamiento y responsable político del área de Ciudadanía. **XI. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:**

1.- Asistentzia-kudeaketako informazio-sistema:	**1.- Sistema de Información de gestión asistencial:**
Esleipendunak artatutako pertsonei buruzko informazioa jasoko duten erregistroak sortu edo mantendu beharko ditu, gutxienez, honako atal hauetan:	La adjudicataria deberá crear o mantener los oportunos registros que recojan la información relativa a las personas atendidas, al menos, en los siguientes apartados:
a) Identifikazio-datuak, datu ekonomikoak eta bestelakoak (heriotza-polizak, gizarte-segurantza (edo OTI), banku-datuak, sarrera-data,	a) Datos identificativos, datos económicos y otros (pólizas de deceso, seguridad social (o TIS), datos bancarios, fecha de ingreso, …
b) Historia klinikoa: diagnostikoa, aurrekariak eta tratamendua (medikazioa, sendaketak eta prebentzio-jarraibideak). Egindako balorazio medikoak (analisi klinikoak, nutrizio-balorazioak, eta abar) eta izan dituen ospitaleratzeak. Datu horiek guztiak historikoak izan behar dira. Datu horiei psikologikoak gehitu beharko litzaizkieke (egindako proben historikoa), baita jasotzen ari den tratamendu psikologikoa ere.	b) Historia clínica: diagnóstico, antecedentes y tratamiento (medicación, curas y pautas preventivas). Valoraciones médicas realizadas (análisis clínicos, valoraciones nutricionales, …) e ingresos hospitalarios que haya podido tener. Todos esto datos deben ser históricos. A estos datos habría que añadirles los que sean de tipo psicológico (histórico de pruebas realizadas), al igual que el tratamiento psicológico que pueda estar recibiendo.
c) Adierazi, halaber, erreferentziako espezialistak (barne-medikuntza, psikiatria, urologia).	c) Señalar también las y los especialistas de referencia (Medicina Interna, Psiquiatría, Urología…).
d) Gaur egun behar dituen oinarrizko zaintzak: dieta mota, xurgatzaile motak, erabiltzen diren laguntza teknikoak (garabiak, euskarriak), erizaintzako jarraibideak (errehabilitazio txikia,), erabilitako kontrolak eta erregistroak,	d) Cuidados básicos que precisa en la actualidad: tipo de dieta, tipos de absorbente, ayudas técnicas que se utilizan (grúas, sujeciones), pautas de enfermería establecidas (rehabilitación menor, …), controles y registros utilizados, …
e) Historia soziala: familiakoak (eta harreman mota), ezintasuna edo ez eta tutoretza, zaletasunak, jarduera eta talde terapeutikoetan parte hartzea, zentroan izan dituen gorabeherak, azken borondateak, ...	e) Historia social: familiares (y tipo de relación), incapacidad o no y tutela, aficiones, participación en actividades y grupos terapéuticos, incidencias que haya tenido en el centro, últimas voluntades, …
Nolanahi ere, informazio-sistemak zerbitzua betetzen dela uneoro bermatzeko eta agerian uzteko beharrezkoa den informazioa jaso beharko du.	En todo caso, el sistema de Información deberá recoger la información necesaria para garantizar y evidenciar en todo momento el cumplimiento del servicio.
Informazio hori Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin partekatuko da.	Dicha información se compartirá con el departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu.
Kontratista lagatzaileak ezin izango du datu horien kopiarik gorde, eta bere ekipo	La contratista cesante no podrá guardar copia de los citados datos, y deberá garantizar el

informatikoetan egon daitezkeen fitxategi guztiak ezabatzen direla bermatu beharko du, kontratua dela-eta artatu dituen pertsonei buruzko datuekin.	borrado de todos los ficheros que puedan existir en sus equipos informáticos con datos relativos a las personas que hubiera atendido en razón del contrato.
Informazio hori euskarri informatikoan erregistratuta egon beharko da, datu-base estandar baten gainean, datu horiek aplikazio berri batera esportatu ahal izateko. Hala ere, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak egoki baderitzo, sistema informatiko jakin bat erabiltzeko betebeharra ezarri ahal izango dio kontratistari, bai modu esperimentalean, bai tresna estandar gisa, aldez aurretik aukeratuta zentro propio eta/edo itunduen sarean orokorki erabiltzeko egokia delako. Kasu horretan, kontratistak bermatu beharko du aplikaziotik datuak lekualdatzen direla edo, are gehiago, aplikazio berrira migratzen dela, kontraprestaziorik eskatu gabe. Hala ere, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak egokitzat jotzen dituen baliabide teknikoak jarriko ditu horretarako.	Dicha información deberá estar registrada en soporte informático sobre una base de datos “estándar” que deberá permitir la exportación de dichos datos a un nuevo aplicativo. No obstante, si el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa lo estimara oportuno, podrá imponer a la contratista la obligación de utilizar un determinado sistema informático, bien con carácter experimental, bien como herramienta estándar, previamente seleccionada por su idoneidad para su utilización generalizada en la red de centros propios y/o concertados. En este caso la contratista deberá garantizar el trasvase de datos desde su aplicativo o, incluso, la migración hacia el nuevo aplicativo, sin exigir por ello contraprestación alguna. No obstante, el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa pondrá a disposición de tal fin los medios técnicos que razonablemente considere oportunos.
2.- Esleipendunaren beste betebehar batzuk. Datu pertsonalen babesa.	**2.- Otras obligaciones de la adjudicataria. Protección de datos personales.**
Kontratazioak berekin dakarrenez, esleipendunak datu pertsonalak eskuratzea, eta datu horien tratamenduaren arduraduna erakunde kontratatzailea denez, hura izango da tratamenduaren arduraduna.	Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquélla tendrá la consideración de encargada del tratamiento.
Zerbitzua egin bitartean zein ondoren, berariaz debekatuta egongo da emandako eta bildutako datuak eta informazioak erabiltzea, laguntza teknikoa ematea ez den beste helburu baterako.	Tanto durante como después de la realización del servicio, le estará expresamente prohibida la utilización de los datos e informaciones facilitados y recabados durante el mismo, con finalidad diferente a la estricta realización de la prestación de la asistencia técnica.
Enpresak neurri egokiak hartu beharko ditu datuen bortxaezintasuna eta konfidentzialtasuna eta haien zaintza bermatzeko, eta ezingo ditu inola ere laga, ez jakinarazi, ez eta kontratu honetan aurreikusitako helburuetarako erabili ere. Ildo horretan, enpresa esleipendunak Udaleko Gizarte Ekintza Sailari jakinarazi beharko dio	La empresa deberá adoptar las medidas oportunas para asegurar la inviolabilidad y confidencialidad de los datos y su custodia, y no podrá cederlos ni comunicarlos bajo ningún concepto, ni utilizarlos para otra finalidad que las previstas en el presente contrato. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá comunicar al Departamento de Acción Social del Ayuntamiento cualquier incidente que pueda vulnerar la confidencialidad de los datos.

datuen konfidentzialtasuna urra dezakeen edozein gorabehera. Enpresa esleipendunak bermatu behar du espedientean agertzen diren datu pertsonalak edo txostenak ez direla zabalduko, eta datu pertsonalak eta, bereziki, izaera sanitariokoak babesteari buruz indarrean dagoen araudia betetzen dela.	La empresa adjudicataria debe garantizar la no divulgación de los datos personales o informes que figuren en el expediente, así como el cumplimiento de la normativa vigente establecida en relación a la protección de datos de carácter personal y especialmente de carácter sanitario.
II. KAPITULUA. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA	**CAPÍTULO II. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**
I.ARAUDIA ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAN, gizarte-zerbitzuen arloan dauden lege-xedapen guztiak aplikatuko dira, eta, bereziki, mendekotasunaren eta etxez etxeko laguntzaren arloan emandakoak. Era berean, lege hauetan jasotako aginduak beteko dira: • 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema. • 64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizun eta kexen araubidea onartzen dituena. • 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa. • 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. • 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. • 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeena. • Urretxuko Udalean indarrean dagoen etxez etxeko laguntzari buruzko araudia, GAOn argitaratua 2018ko irailaren 21ean.	**I. REGLAMENTO** Se aplicarán en el SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO todas las disposiciones legales existentes en materia de servicios sociales, y en particular, las emitidas en materia de dependencia y ayuda a domicilio. Se cumplirán asimismo los preceptos recogidos en las leyes siguientes: • Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Sistema Vasco de Servicios Sociales. • Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas. • Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. • Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. • Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. • Ley 2/2016, de 7 de abril, de instituciones locales de Euskadi. • Normativa sobre la ayuda a domicilio en vigor en el Ayuntamiento de Urretxu, publicada en el BOG el 21 de septiembre de 2018.
II. ZERBITZUAREN HELBURU OROKORRA	**II. FINALIDAD GENERAL DEL SERVICIO**

Etxez etxeko laguntza-programaren helburu orokorra mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dauden familiei edo pertsonei zuzendutako zerbitzu bat ematea da, eta zerbitzu horrek zaildu egiten die beren kabuz moldatzea edo familia-nukleoa osorik mantentzea, beren ongizate fisikoa, psikikoa eta/edo soziala berrezartzeko, prebentzio-, laguntza- eta/edo errehabilitazio-izaerako banakako programa baten bidez, ahal den bitartean beren etxean bizi ahal izan daitezen.	El objetivo general del programa de ayuda domiciliaria es proporcionar un servicio que se dirige a familias o personas en situación o riesgo de dependencia que les dificulta para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.
A. Helburu espezifikoak:	A. Objetivos específicos:
• Autonomia - galera prebenitzea, mantentzea eta/edo konpentsatzea eta hobetzea. Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, norberaren zaintzarako beharrezkoak direnak eta/edo eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala eta/edo osoa ematea.	• Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
• Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.	• Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
• Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea beharrezko egin dezaketen premia-egoerak detektatzea.	• Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
• Erabiltzaileak beren komunitate-ingurunean integratzen laguntzea, isolamendu- eta/edo bazterketa-egoerak saihestuz.	• Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
• Pertsona etxean ahalik eta denbora gehien egotea ahalbidetzea, betiere bideragarria bada, bizi-kalitate onargarriarekin, ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzea atzeratuz edo saihestuz.	• 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.
• Erabiltzaileari laguntzeko sare soziofamiliarra osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea, eta haien arreta-lana partzialki uzten laguntzea, beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.	• Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
• Zaintzaile nagusia (normalean erabiltzailea artatzen duena) noizean behin ordeztea, hau aldi baterako ez egoteagatik.	• Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de

- Adingabeen zaintza osatzea, gurasoek edo tutoreek behar bezala eskaini ezin diotenean.

- Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetza-giroa hobetzea eta horien ondoriozko arriskuak prebenitzea.

III. ERABILTZAILEEN PROFILA

Oro har, zerbitzu honen erabiltzaileen profila bat etorriko da, autonomiaren galera dela eta edo zaurgarritasun egoera dela eta, ohiko bizilekuan bizitzen jarraitzeko laguntza-zerbitzu baten eskuhartzea behar duten pertsona eta/edo familia taldeen profilarekin. Izan laguntza hori aldi baterakoa edo iraunkorra.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan, etxez etxeko laguntza-zerbitzua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera, mendetasun-egoeran dauden pertsonei eta mendetasun-arriskuan dauden pertsonei zuzenduta dago.

Gainera, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren hartzaile izan daitezke honako pertsona eta/edo familia-talde hauek:

- Autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten pertsonak, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak egiteko laguntza behar dutenak.

- Beren familiek behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.

- Familia-taldeak edo karga handiegiak dituzten pertsonak, harreman-gatazkak, gizarte-egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko edo/eta psikikoaren ondoriozko arazoak dituztenak, laguntza behar dutenak eta gainbegiratzea, laguntza partziala edo osoa behar la ausencia temporal de aquélla.

- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores 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.

III. PERFIL DE LA PERSONAS USUARIAS

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

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

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

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

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

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión,

dutenak eguneroko bizitzako edozein jarduera egiteko. ▪ Aldi baterako gaixotasunen bat edo gaixotasun terminalen bat duten pertsonak, eguneroko jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza behar badute. ▪ Kasuaren arduradunaren iritziaren eta irizpidearen arabera artatuak izan daitezkeen pertsona eta/edo egoera guztiak, Udaleko Gizarte Ekintza Sailak baimenduta, zerbitzu honetatik arreta jaso dezaketela balioesten badute. ▪ Eskaera pertsona-talde batentzat egiten bada, horiek guztiek bete beharko dituzte sartzeko baldintzak. ▪ Pertsona onuradun guztiak ordezkatuko dituen zerbitzuaren titular bat izendatuko da. Titular hori hiltzan denean, egoitza batean sartzen denean edo beste bizileku batera joaten denean, bizikidetza-unitatearen beste onuradun batek ordezkatuko du. Titulartasun-aldaketak premien, gizarte- eta familia-egoeraren eta egoera ekonomikoaren balorazio berria ekarriko du. **III. ZERBITZUAK ETA PRESTAZIOAK** Zerbitzuaren enpresa esleipendunak bete beharreko eginkizunak zerbitzuaren erabiltzaileei laguntza ematera bideratuta daude (ezintasuna dela-eta beren kabuz egin ezin dituzten eguneroko jarduera guztietan), bai eta erabiltzaileari arreta pertsonala ematera eta inguruko pertsonak zaintzera ere. Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailari dagokio, kasu bakoitzean, egin beharreko lanak, horien intentsitatea eta maiztasuna zehaztea. Zerbitzuan honako zeregin hauek sartzen dira: **ETXEKO arreta:**	ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria. ▪ Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria. ▪ Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio de la persona responsable de caso, y autorizadas por el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio. ▪ Cuando la solicitud se realice para un colectivo de personas deberán cumplir los requisitos de acceso todas ellas. ▪ Se designará una persona titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias que podrá ser modificado a favor de otra persona beneficiaria de la unidad convivencial cuando la persona titular fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio. El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación socio-familiar y situación económica**.** **III. SERVICIOS Y PRESTACIONES** Las funciones a desempeñar por la empresa adjudicataria del servicio están dirigidas a la prestación de ayuda a las personas usuarias del mismo (en todas aquellas actividades diarias que, por causa de su incapacidad, no puedan ejercer por sí mismas), así como a su atención personal y al cuidado de las personas de su entorno. Corresponde siempre al Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu determinar, en cada caso, las tareas a llevar a cabo, su intensidad y la frecuencia de las mismas. Están incluidas en el servicio las tareas siguientes:

A. ELIKADURAREKIN lotutakoak

- Janariak planifikatzea eta prestatzea, erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea barne.
- Elikagaiak erostea.
- Erabilitako tresnak garbitzea eta lehortzea.

B. JANTZIEKIN zerikusia dutenak

- Arropa etxean garbitzea.
- Arropa zintzilik lehortzeko.
- Arroparen errepasoa.
- Arropa antolatu eta gordetzea.
- Arropa lisatzea eta tolestea etxean.
- Arropa erostea.
- Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea.

-

C. ETXEBIZITZAKO INSTALAZIOEN MANTENTZE-GARBIKETAREKIN lotutakoak

- Etxea txukundu
- Gainazalak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zoruak garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Gortinak eta leihoak ireki, aireztatu
- Bainugela garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra gainbegiratzea eta jaistea
- Talka-garbiketa zerbitzua hasi aurretik
- Jabeen komunitateko espazioak garbitzea
- Ohea egin, oheko arropa aldatu eta arropa zikina kendu

Arreta PERTSONALA:

Prestazio honen bidez, erabiltzaileek laguntza jasotzen dute, erabatekoa edo partziala, honako hauek egiteko:

A. Norberaren zaintzarako beharrezkoak diren **eguneroko bizitzako** oinarrizko jarduerak;, bereziki, jaikitzeko eta oheratzeko, garbitzeko, lekualdatzeko, jateko edo oinarrizko beste eginkizun batzuetarako

Atención DOMÉSTICA:

A. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN

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

B. Relacionadas con el VESTIDO

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

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

- Poner en orden la casa
- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Limpiar y recoger elementos utilizados
- Quitar el polvo
- Fregar suelos y pasar la aspiradora
- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Limpiar cuarto de baño
- Limpiar cocina
- Limpiar los cristales de ventanas
- Supervisar y bajar la basura
- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

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,

beharrezkoak direnak; A.1 INGURUNEKO MUGIKORTASUNA -REKIN ETA GARAPENAREKIN lotutakoak: - Jaikitzeko, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza, laguntza teknikoak erabiliz, halakorik balego. - Deanbulaziorako laguntza etxe barruan eta kanpoan, laguntza teknikoak erabiliz (bainugelara laguntzea, gelen arteko joan-etorria, ikastetxeetara joatea, garraiora, eguneko zentroetara, osasun-zentroetara). A.2 HIGIENE PERTSONALAREKIN lotutakoak: Norberaren garbitasuna eta higienea (laguntza teknikoak erabiltzea, baldin badaude, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, larruazala hidratatzea, ahoko higienea eta arropa aldatzea barne). A.3 JATEAREKIN lotutakoak: - Jateko laguntza - Edateko laguntza - Janaria berotu - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea A.4 JANTZIEKIN lotutakoak: - Janzteko eta eranzteko laguntza - Eguneroko arropa prestatzea **B.** Ingurunearekin lotzen dituzten **jarduera instrumentalak**, bereziki komunikatzeko (telefonoa erabiltzea edo gutun bat idaztea, edo posta elektronikoa) eta familia- eta komunitate-ingurunera sartzeko. Oro har, aurretiazko jarduerak, elementuen prestaketa eta/edo horien ondoriozko jarduerak, aurreko zereginen ondorio direnak. Bereziki, edozein zeregin egiteko beharrezkoak liratekeen gaitasunetan trebatzea, hala badagokio.	asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; A.1 Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO: - Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera. - Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud) A.2 Relacionadas 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). A.3 Relacionadas con el COMER: - Ayuda para comer - Ayuda para beber - Calentar la comida - Limpiar y recoger los elementos utilizados A.4 Relacionadas con el VESTIDO: - Ayuda para vestirse y desvestirse - Preparación de la ropa diaria **B. Actividades instrumentales** que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta, o correo electrónico) y acceder al entorno familiar y comunitario. En general, todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores. En particular, si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.

B.1. Ingurune komunitarioan sartzearekin lotutakoak: Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun-zentro, ekipamendu komunitario eta abarretarako sarbidea erraztea. B.2. Ingurunearekiko komunikaziorako sarbidearekin lotutakoak: - Etxe barruan laguntza ematea eskaerak formalizatzeko, gutunak jasotzeko, gutunak azaltzea eta abar. - Komunikazioa erraztea (banketxeekin, osasun-erakundeekin, baliabideak izapidetzea, dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.). B.3. Osasuna mantentzearekin lotutakoak: Medikazio erosketa, kontrola eta jarraipena: - Medikuak adierazitako ahozko medikazioaren erosketa, kontrola eta jarraipena. - Hitzordu medikuen kontrola eta jarraipena. B4. Zaintzarekin lotutakoak: Adingabeak dituzten zerbitzuetan, komunitate-ingurunean laguntzea eta adingabearen zaintza gauzatzeko behar diren zeregin guztiak. **C. Jarduera OSAGARRIAK EDO SALBUESPENEZKOAK** - Garbiketa orokorrak higiene-arazo larriak dituzten etxeetan. - Higiene eta osasungarritasun-arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, osasun-agintaritzarekin lankidetzan. - Inguruabar bereziak kontuan hartuta, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, betiere gizarte-laneko teknikariak proposatuta eta Gizarte Zerbitzuen Koordinatzaileak berariaz baimenduta. **D. ATSEDEN HARTZEKO MODALITATEKO jarduerak:** Atseden-zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat, mendekotasun-egoeran edo arriskuan dagoen pertsona EELZ-ra aldi baterako	B.1. Relacionadas con el acceso al entorno comunitario: Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.). B.2. Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno: - Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros. - Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.). B.3. Relacionadas con el mantenimiento de la salud: - Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica. - Control y seguimiento de las citas médicas. B4. Relacionadas con la guarda: En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor. **C. Actuaciones COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES** - Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene. - Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria. - Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Coordinadora de Servicios Sociales. **D. Actuaciones EN LA MODALIDAD DE RESPIRO:** Servicio de respiro para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la

sartuz edo zerbitzu horretan emandako intentsitatea aldi baterako indartuz.

E. BAZTERTUTAKO jarduerak

Etxez etxeko laguntza-zerbitzutik kanpo geratzen dira honako jarduera hauek:

- Etxebizitza berean bizi diren eta, udal-zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera, onuradunak ez diren pertsonei arreta pertsonala ematea.
- Etxean bizi diren eta onuradunak ez diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko laguntzako jarduerak.
- Osasun-arloko jarduerak, baldin eta jarduera horiek egiten dituzten langileen berariazko prestakuntza behar badute, hala nola injekzioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzeren eta eskaren tratamenduak, berariazko ezagutzak eskatzen dituzten medikazio-hornidurak eta antzeko beste batzuk.
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea: margotzea, etab.

F. EZINBESTEKO JARDUERAK KASU GUZTIETAN:

Kasu guztietan, zerbitzuaren erakunde esleipendunak martxan jartzen duenean, edo langilea aldatzeagatik beharrezkoa denean, aurkezpenak zerbitzuaren hartzailearen etxean egingo ditu, koordinatzailearekin eta zerbitzua ematen duen langilearekin batera. Aurkezpenaren helburua zerbitzuaren ezaugarriak, garatu beharreko zereginak eta programazioa ezagutaraztea da, baita interesgarria izan daitekeen beste edozein alderdi ere. Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikariak ere aurkezpenera joango dira, egoki irizten diotenean.

V. EGUTEGIA, ORDUTEGIA ETA ARRETA MOTAK:

Etxeko laguntza-zerbitzua, oro har, onuradunak gaua igarotzen duen edo/eta

persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

E. 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, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.

F. Actuaciones IMPRESCINDIBLES EN TODOS LOS CASOS:

En todos los casos, cuando la entidad adjudicataria del servicio lo ponga en marcha, o siempre que sea necesario por cambio de trabajador/a, hará las presentaciones en el domicilio de la persona receptora del servicio, junto con el coordinador/a y el trabajador o trabajadora que preste el servicio. El objetivo de la presentación es dar a conocer las características del servicio, las tareas a desarrollar y la programación, así como cualquier otro aspecto que pueda resultar de interés. El personal técnico del Departamento de Servicios Sociales acudirá asimismo a la presentación, cuando se considere oportuno.

V. CALENDARIO, HORARIO Y MODALIDADES DE ATENCIÓN:

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará

eguna igarotzen duen tokian (inguruan) emango da, Urretxuko udalerrian. **A. Arreta-egunak:** Zerbitzua urteko egun guztietan emango da, preskripzio teknikoaren arabera. **B. Zerbitzuaren intentsitatea:** Zerbitzua emateko denbora-mugak erabiltzaileen premien banakako ebaluazioaren arabera ezarriko dira. Gehieneko prestazioa astean hogeita zortzi ordukoa izango da. Maximo hori malgutasun handiagoz banatu ahal izango da, irizpide profesionalaren arabera pertsona etxean mantentzea errazten edo/eta ahalbidetzen duten zainketak osatzeko edo/eta ordezteko beharrezkotzat jotzen bada. Ordu-zatiak 15 minututik beherako zatiketetan ezarriko dira, eta sarrera bakoitzerako zerbitzua emateko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da. Fakturatutako ordu edo frakzio bakoitza benetako lan-denborari dagokiola ulertuko da. **C. Arreta-ordutegiak:** Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da eta batez ere 07:00etatik 22:00etara egingo da. Modu mugatuan, zerbitzuaren ordutegia ezarritako orduak baino gehiago luzatu ahal izango da, balorazio teknikoaren arabera. - Laguntza pertsonalean, udaleko teknikariek ezarriko dute ordutegia, eskatzailearen ordutegi-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta. - Etxeko laguntzako eta gizarte-laguntzako prestazioetan, udaleko teknikariek eta zerbitzuaren enpresa esleipendunak ezarriko dituzte ordutegiak, zerbitzuak ematen dituzten langileen ordu-prestasunaren arabera. **VI. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA**	con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Urretxu. **A. Días de atención:** El servicio se prestará todos los días del año, en función de la prescripción técnica **B. Intensidad del servicio:** Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 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. **C. Horarios de atención:** El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas. Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica. - En la prestación de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante. - En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la empresa adjudicataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios. **VI. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN**

A. Gizarte Ekintza Sailaren eskumenak Gizarte Ekintza Sailak honako eskumen hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren garapenean: • Udalerrian dauden beharrak antzematea. • Zerbitzua arautzea. • Finantzaketarako dauden baliabideak kudeatzea. • Oraindik zerbitzuaren onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea. • Zerbitzua emateagatiko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea. • Zerbitzuan sartzeko eskaeretan planteatutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea. • Zerbitzua eskuratzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea. • Erabiltzailearen arreta-maila, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea. • Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea. • Erabiltzaileen egoeraren jarraipen orokorra egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. • Zerbitzuaren koordinatzailearen bidez laguntzailea aldatzeko eskatzea, betiere Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko teknikariek zerbitzuaren funtzionamendu egokirako beharrezkotzat jotzen badute. • Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea. • Enpresa esleipendunak dituen erabiltzaile bakoitzaren fitxak kontsultatzea. • Gaixotasun infekziosoak edo kutsakorrak dituzten gaixoak artatzen dituzten langileen osasunerako eskubidea bermatze aldera, Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailak alderdi horren berri emango dio enpresari, eta langile guztiei jakinarazi beharko die. Halaber, erakunde esleipendunak norberaren babes-neurriak azaldu beharko ditu, eta langileei babes-bitartekoak eman beharko dizkie (eskularruak, maskara eta abar).	**A. Competencias del Departamento de Acción Social** El Departamento de Acción Social ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio: • Detectar las necesidades existentes en el municipio. • Reglamentar el Servicio. • Gestionar los recursos existentes para su financiación. • Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias del servicio. • Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del servicio. • 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 del 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 a través de la coordinadora del servicio el cambio de auxiliar, siempre que el personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. • Aprobar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria. • Consultar las fichas de cada persona usuaria que posee la empresa adjudicataria. • Con el fin de garantizar el derecho a la salud de las trabajadoras y trabajadores que atienden a personas enfermas con enfermedades infecciosas o contagiosas, el Departamento de Acción social del Ayuntamiento de Urretxu comunicará dicho aspecto a la empresa, que deberá informar a todo el personal; asimismo, la entidad adjudicataria deberá explicar las medidas de protección propia y dotar al personal de medios de protección (guantes, máscara, …).

Eskumen horietako bat ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizarte Ekintza Saila ez den beste erakunde bati, eta Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradunak beteko ditu.	Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Acción Social y serán ejercidas por la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio.
B. Langile-hornidura Etxez Etxeko Arreta Zerbitzuak Urretxuko Udalaren iritziz zerbitzu publikoak bermatzeko behar beste langile, azpiegitura eta ekipamendu izango ditu. Bestalde, enpresa esleipendunak aurreikusitako zerbitzuak behar bezala emateko behar den antolaketa-egitura aurreikusi beharko du, eta zerbitzuen erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzea oinarrizko helburua izango da. Nolanahi ere, kategoria hauetako profesionalak izan beharko ditu:	**B. Dotación de personal** El Servicio de Atención a Domicilio contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes a juicio del Ayuntamiento de Urretxu, para garantizar los servicios. Por su parte, la empresa adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos, siendo la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico. En cualquier caso, deberá contar con profesionales correspondientes a las siguientes categorías:
• <u>Etxez etxeko langileak</u>, unean uneko eskaerari aurre egiteko. Besteak beste, honako zeregin hauek beteko dituzte: - Zerbitzuko arduradunek esleitutako lanak eta zereginak egingo dituzte, eta zerbitzu horretarako ezarritako helburuak betetzen ahaleginduko dira. - Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gertakarien berri emango diete arduradunei. - Erabiltzailearen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunekin lan egingo dute. - Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz beteko dute, eta zerbitzua ematean sortzen diren oztopoen berri emango diote gizarte-langileari. - Gaiari buruz berariaz antolatutako prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.	• <u>Trabajadoras/es a domicilio</u> para hacer frente a la demanda de cada momento. Cumplirán, entre otras, con las tareas siguientes: - Realizarán los trabajos y tareas asignadas por el personal responsable del servicio, y se esforzarán en cumplir los objetivos establecidos para dicho servicio. - Informarán al personal responsable de los sucesos que puedan afectar al funcionamiento del servicio. - En el seguimiento de la situación de la persona usuaria trabajarán con el personal responsable del servicio. - Cumplirán de manera rigurosa con el horario establecido en cada caso e informarán al trabajador/a social de los obstáculos que surjan en la prestación del servicio. - Participarán en los cursos de formación expresamente organizados en la materia.
• <u>Gizarte-langilea (arduradun koordinatzailea).</u> - Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak bilduko ditu. - Etxeko langileen ordutegiak antolatu	• <u>Trabajador/trabajadora social (responsable-coordinador/a).</u> - Reunirá las solicitudes y propuestas del personal técnico de los servicios sociales de base.

eta koordinatuko ditu. - Zerbitzuaren betetze kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatuko du kasu bakoitzean. Horretarako, urtean gutxienez bi kontaktu egongo dira, eta horietako bat erabiltzailearen etxean egingo da. - Etxez etxeko langileekin harreman zuzena izango du, kasu bakoitzaren ezaugarrien berri emango die, eta zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu behar diren jarraibideak ezarriko ditu. Horretarako, langileekin eta erakunde kontratistarekin harremanetan egongo da. - Aldian-aldian, kasu bakoitza berrikusiko du, Udaleko teknikariekin koordinatuta, eta beharrezko egokitzapenak egingo ditu. - Zerbitzua nola ematen den ikuskatuko du. - Teknikarientzat idatzizko txostenak edo ahozko txostenak idatziko ditu. Bildutako informazio guztia ezagutaraziko du, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz. - Ebaluazio jarraituko prozesuak antolatuko ditu. Bilerak egingo ditu udaleko laguntzaile eta teknikariekin. - Etengabeko prestakuntza-prozesua diseinatuko du. Metodologia eta dokumentazioa prestatuko ditu. - Urteko memoria idatziko du. Zerbitzua emateko behar diren langile guztiek izan beharko dituzte legeak eskatzen dituen prestakuntza eta tituluak, dagokion lana egiteko. Erakunde esleipendunak etengabeko prestakuntza bermatuko die langileei, bai etxez etxeko langileei, bai arduradun-koordinatzaileari, birziklatze profesionaleko ikastaroen bidez. Langileek erakunde kontratistaren antolamendu-egituran oinarrituta bete beharko dituzte beren eginkizunak. Bestalde, erakunde kontratistak bere lana behar bezala betetzeko behar dituen elementu material guztiak emango dizkie langileei.	- Organizará y coordinará los horarios de las y los trabajadores domiciliarios. - Controlará en cada caso el cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Con ese fin, habrá al menos dos contactos al año, uno de los cuales se realizará en el domicilio de la persona usuaria. - Estará en contacto directo con las personas trabajadoras a domicilio, informándoles de las características de cada caso, y establecerá las pautas que se deban tener en cuenta para la adecuada prestación del servicio, lo que llevará a cabo manteniendo contacto con el personal y con la entidad contratista. - Revisará periódicamente cada caso en coordinación con el personal técnico del Ayuntamiento y realizará los ajustes necesarios. - Inspeccionará la prestación del servicio. - Redactará para el personal técnico informes escritos o informes orales. Dará a conocer toda la información recabada, mostrando total transparencia en la gestión. - Articulará procesos de evaluación continua. Hará reuniones con auxiliares y personal técnico municipal. - Diseñará el proceso de formación continua. Elaborará la metodología y la documentación. - Redactará la memoria anual. Todo el personal necesario para la prestación del servicio deberá disponer de la formación y títulos exigidos por la ley para realizar el trabajo correspondiente. La entidad adjudicataria garantizará a su personal una formación continua, tanto a las y los trabajadores a domicilio como a la persona responsable-coordinadora, por medio de cursos de reciclaje profesional. El personal deberá ejecutar sus funciones siempre en base a la estructura organizativa de la entidad contratista. La entidad contratista, por su parte, entregará al personal todos los elementos materiales necesarios para cumplir convenientemente

Erakunde esleipenduna ahaleginduko da, erabiltzaileak hala eskatzen badu, zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan ematen.	con su trabajo. La entidad adjudicataria procurará, en caso de que la persona usuaria así lo requiera, la prestación del servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
Gaur egun Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuan lan egiten duten langileak subrogatu egingo dira, eta erakunde esleipendunak, aurrerantzean, zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeko hautaketa-plan bat aurkeztu beharko du. Plan horretan, honako alderdi hauek hartu beharko dira kontuan, lehentasunez: - Egin beharreko lanetarako beharrezko prestakuntza izatea. - Antzeko lanetan esperientzia izatea. - Kontratatuko diren langileak euskaraz behar bezala komunikatzeko gai izatea baloratuko da. - Kontratatuko diren langileak jarduera gauzatuko den udalerrian bizitzea baloratuko da.	El personal que trabaja actualmente en el Servicio de Ayuda a Domicilio será subrogado, debiendo la entidad adjudicataria presentar en adelante un plan de selección para la contratación del personal necesario para la prestación del servicio, en el que se deberán considerar con preferencia los siguientes aspectos: - Poseer la formación necesaria para los trabajos a realizar. - Contar con experiencia en trabajos similares. - Se valorará que el personal a contratar sea capaz de comunicarse adecuadamente en euskera. - Se valorará que el personal a contratar resida en el municipio en el que se llevará a cabo la actividad.
Erakunde esleipendunak zerbitzua bi sexuetako profesionalek eman ahal izatea bermatuko du, hala eskatzen eta baloratzen den kasuetan.	La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser llevada a cabo por profesionales de ambos sexos, en los casos en los que así se solicite y se valore.
VI. ZERBITZUA EMATEA • **Zerbitzuaren hasiera** Alta jakinarazi ondoren, erakunde esleipendunak hiru egun balioduneko epea izango du zerbitzua hasteko. Presazkotzat jotzen diren kasuetan, epea 12 ordutik 24 ordurakoa izango da. Enpresa esleipendunaren koordinatzaileek Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Saileko teknikarien edo administrarien alta-eskaera jasoko dute zuzenean. Eskaera horretan, erabiltzailearen alderdi espezifikoak (zereginak, ordutegiak, ohiturak, etab.) eta eman beharreko zerbitzuarenak zerrendatuko dira, eta Jarduera Plan Indibidualizatu (JPI) batean zehaztuko da. Emandako datuekin eta altaren ordenaren	**VI. PRESTACIÓN DEL SERVICIO** • **Inicio del servicio** Tras la notificación del alta, la entidad adjudicataria contará con un plazo de tres días hábiles para dar comienzo al servicio. El plazo será de 12 a 24 horas en los casos que se consideren urgentes. El personal coordinador de la empresa adjudicataria recibirá la solicitud de alta directamente del personal técnico o administrativo del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu. En dicha solicitud se enumerarán aspectos específicos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos, etc.) y del servicio a prestar, el cual se concretará en un Plan Individualizado de Actuación (PIA). Con los

arabera (alta, aldi baterako baja, behin betiko baja edo berrabiatzea), dagozkion jarduketak egingo dira eta langile egokienari esleituko zaio zerbitzua. Zerbitzuari hasiera emateko, lehenik eta behin, telefonoz edo online abisatuko zaio erabiltzaileari, eta, ondoren, aurkezpena egingo da. Bertan egongo dira arduradun-koordinatzailea eta langilea (Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Saileko teknikariak ere aurkezpenera joango dira, egoki iritziz gero), eta erabiltzailearen senideren bat joatea ere komeni da. Bisita horretan, zerbitzuaren intentsitatearen, ordutegiaren, zereginen, betebeharren eta gainerako gai interesgarrien berri emango da. Era berean, erabiltzaileari edo familiari informazio-orri bat banatuko zaio, alderdi bakoitzaren eskubideak eta betebeharrak, zerbitzuan sartzen ez diren zereginak eta beste gai batzuk (telefono-zenbakiak, arreta-egutegia, etab.) jasotzeko. Gainera, ohean dauden pertsonei edo arrazoi ezagunengatik langileentzako arrisku-egoerak sor ditzaketen pertsonei arreta emateko, langileak laguntza izango du, eta kasu horiek bi pertsonen artean bete ahal izango dituzte, zerbitzuko koordinatzaileen balorazio teknikoa jaso ondoren. Hala ere, familiak aldez aurretik laguntza-produktuak jarri beharko ditu langilearen eskura (garabia bere arnesekin, ohe artikulatua, eta abar). **VII. ETENGABEKO EBALUAZIOA ETA INFORMAZIO-SISTEMAK** Zerbitzuaren jarraipen egokia egiteko, etengabeko komunikazioa ezarriko da Gizarte Ekintza Sailaren eta erakunde esleipendunaren artean. Gizarte Ekintza Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langile tekniko arduradunek zerbitzuak benetan ematen direla eta zerbitzu horien kalitatea baieztatuko dute. Enpresako arduradunek eta koordinatzaileek beharrezko dokumentuak bidaliko dizkiote Gizarte Ekintza Sailari, informazio hau unean-unean helarazteko:	datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio), se realizarán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio al trabajador/a más adecuado/a. Para dar inicio al servicio, en primer lugar, se avisará a la persona usuaria vía telefónica o vía online, y, posteriormente, se llevará a cabo la presentación. En la misma estarán presentes la persona responsable-coordinadora y el/la trabajador/a (el personal técnico del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu acudirá, asimismo, a la presentación, en caso de que lo considere oportuno), siendo asimismo conveniente que acuda algún familiar de la persona usuaria. En dicha visita se informará de la intensidad del servicio, horario, tareas, obligaciones y demás cuestiones que sean de interés. Igualmente, se repartirá una hoja informativa a la persona usuaria o familiar, en la que se recojan los derechos y obligaciones de cada parte, tareas que no se incluyen en el servicio y otras cuestiones (números de teléfono, calendario de atención, etc.). Además, para atender a las personas que estén encamadas o que por razones conocidas puedan generar situaciones de riesgo para el personal, éste contará con apoyo, de manera que estos casos podrán ser cubiertos por dos personas, previa valoración técnica del personal coordinador del servicio. No obstante, será preciso que la familia previamente ponga a disposición del trabajador/a productos de ayuda (grúa con sus arneses, cama articulada, …). **VII. EVALUACIÓN PERMANENTE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN** Para el correcto seguimiento del servicio, se establecerá una comunicación continua entre el Departamento de Acción Social y la entidad adjudicataria. La prestación real de los servicios y la calidad de los mismos serán confirmados por el personal técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio del Departamento de Acción Social. El personal responsable-coordinador de la empresa remitirá los documentos necesarios al Departamento de Acción Social, con el fin

BEHARREZKOA DEN GUZTIETAN • Zerbitzua ematea eragozten duten gorabeherak gertaeraren ondoko 12 orduetan jakinaraziko dira. • Gertaeraren larritasunak zerbitzua ematea ezinezko egiten duenean, berehala jakinarazi beharko da. *EGUNERO (24 ordu)* • Zerbitzuetako altak. Eguneko ezarritako mugak eta lan-aginduak. • Zerbitzuan alta eman duten erabiltzaileen datuak. • Lehendik ezarritako zerbitzu batean langilea aldatzea. Arrazoiak: aldi baterako ezintasuna, oporrak, ald • i baterako bajak, erabiltzailearen eta langilearen arteko gatazkak, etab. • Ordutegi aldaketa dagoeneko martxan dagoen zerbitzu batean, ustekabeko gertaera baten ondorioz. • Zerbitzua ematean gertatutako gorabeherak. • Erabiltzailearen ongizaterako kaltegarri izan daitekeen edozein aldaketa, edo haren ingurunean egin daitekeen edozein aldaketa. • Laguntzailearen eta erabiltzailearen arteko arazoak. • Zerbitzua zabaltzeko edo murrizteko beharra. *ASTERO* bilduko dira erakunde esleipendunaren koordinatzailea, Gizarte Ekintza Saileko koordinatzailea, kasu berriak, gorabeherak eta beste alderdi batzuk aztertzeko. *HILERO (gertakariaren hurrengo hilaren 10era arte)* - Kasu berrien hileroko txostena. - Hilabete horretan jasotako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien txostena, baita izan duten erantzuna ere. - Zerbitzuak kobratzeko faktura. Bertan, datu hauek jasoko dira: erabiltzailea, zerbitzuaren intentsitatea, hileko ordu kopurua, arretaren arabera	de transmitir con carácter puntual la información siguiente: *SIEMPRE QUE SEA NECESARIO* • Las incidencias que supongan un impedimento para la prestación del servicio se comunicarán dentro de las 12 horas inmediatas al suceso. • Cuando la gravedad del suceso haga imposible la prestación del servicio, deberá comunicarse de inmediato. *DIARIAMENTE (24 horas)* • Las altas en los servicios. Los límites establecidos por el día y las órdenes de trabajo. • Los datos de las personas usuarias que han tenido alta de servicio. • El cambio de trabajador/a en un servicio ya establecido. Razones: incapacidad temporal, vacaciones, bajas temporales, conflictos entre la persona usuaria y la trabajadora, etc. • Cambio de horario en un servicio ya en marcha, a consecuencia de un suceso imprevisto. • Incidencias ocurridas en la prestación del servicio. • Cualquier modificación que pudiera resultar perjudicial para el bienestar de la persona usuaria o cualquier modificación en su entorno. • Problemas entre el/la auxiliar y la persona usuaria. • Necesidad de ampliar o reducir el servicio. *SEMANALMENTE* se reunirán la persona coordinadora de la entidad adjudicataria la coordinadora del departamento de Acción Social para estudiar los casos nuevos, las incidencias y otros aspectos. *MENSUALMENTE (hasta el día 10 del mes siguiente al suceso)* - Informe mensual de los nuevos casos. - Informe de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias recogidos en ese mes, así como la respuesta que han tenido. - Factura para el cobro de los servicios. En la misma se incluirán los datos

HIRU HILEAN BEHIN, Udaleko Gizarte Ekintza Saileko koordinatzailea, enpresa esleipendunaren koordinatzailea, haren ordezkariak eta Herritarren Saileko ordezkari politikoa bilduko dira kontratuaren jarraipena egiteko. Bilakaera, gertaerak, proposamen berriak, etab.	siguientes:usuario/a, intensidad del servicio, número de horas mensuales en función de la atención *TRIMESTRALMENTE* se reunirán la coordinadora del departamento de Acción Social del Ayuntamiento, la persona coordinadora de la empresa adjudicataria, la/os representantes de la misma y el o la representante político del área de Ciudadanía para realizar seguimiento del contrato. Evolución, sucesos, nuevas propuestas, etc..
SEI HILEAN BEHIN – URTERO Enpresak, sei hilean behin, urtean bitan, balorazioak egin beharko ditu zerbitzua ematen duen etxeetan. Beraz, urte amaierako txostenean etxe bakoitzean egindako balorazioen berri eman beharko duzu, eta bisita-egunak adierazi. Era berean, etxebizitza guztiak jasotzen dituen azterlan-txosten bat aurkeztu beharko du. Erakunde esleipendunak Gizarte Ekintza Sailak eskatzen dion dokumentazio guztia prestatuko du, eta Sailak zehazten duen formatuan egingo du. Dokumentazio hori funtzionamenduan dagoen edozein zerbitzuri buruzkoa izan daiteke.	*SEMESTRALMENTE - ANUALMENTE* La empresa, semestralmente, dos veces al año, deberá llevar a cabo valoraciones en las casas donde preste el servicio. Por lo tanto, en el informe de fin de año deberá dar cuenta de las valoraciones realizadas en cada domicilio e indicar los días de visitas. Igualmente, deberá presentar un informe-estudio que incluya todos los domicilios. La entidad adjudicataria elaborará toda la documentación que se le solicite desde el Departamento de Acción Social, y lo hará en el formato que especifique el Departamento. Dicha documentación podrá referirse a cualquier servicio que se encuentre en funcionamiento.
Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin harremanetan jarri beharko da edozein gertakariren aurrean, eta langilearen eta enpresaren arteko edo langilearen, enpresaren eta senideen arteko arazoak konpontzea saihestuko da. Beren larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuan ondorioak izan ditzaketen gorabeherak gertakariaren ondoko 12 orduetan jakinaraziko dira, horien xehetasunak barne.	Se deberá poner en comunicación con el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu ante cualquier suceso, y se evitará la resolución de los problemas entre el/la trabajador/a y la empresa o entre el/la trabajador/a, la empresa y los familiares. Las incidencias que por su gravedad o efectos tengan consecuencias en el servicio se comunicarán, dentro de las 12 horas inmediatas al suceso, incluyéndose pormenores sobre las mismas.
Zerbitzua hasi eta hilabetera, Banakako Jarduera Plana berrikusiko da, bai eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko harremana ere, aurrera jarraitu behar den edo laguntzailea aldatu behar den baloratzeko. Banakako Arreta Planetan ezarritako helburuak eta jarduerak berrikusiko dira, eta mantendu edo egokitu egingo dira, beharrezkoa izanez gero.	Transcurrido un mes desde el comienzo del servicio, se revisará el Plan Individualizado de Actuación (PIA) así como la relación entre la persona usuaria y el/la auxiliar, para valorar si se debe seguir adelante o cambiar de auxiliar. Se repasarán los objetivos y actuaciones establecidos en el Planes Individualizados de Atención, y se mantendrán o se adaptarán en caso de que sea necesario.
Enpresak ahalik eta aldaketa gutxien egingo ditu zerbitzuetan (ordutegiak, zerbitzu-egunak	

eta abar), erabiltzailearen familian sor daitezkeen nahasmenduak edo ordutegiak koordinatzeko ezintasuna saihesteko. Aldaketaren bat egin behar izanez gero, berariaz jakinarazi beharko zaio Gizarte Ekintza Sailari, eta horrek baimena edo ukapena ebatziko du.	La empresa efectuará la menor cantidad de modificaciones posibles en los servicios (horarios, días de servicio, …), con el fin de evitar posibles trastornos en la familia de la persona usuaria o la imposibilidad de coordinar los horarios. Si fuera necesario realizar algún cambio, se deberá notificar expresamente al Departamento Acción Social, quien resolverá su autorización o denegación.
Kontratuan jasotako zerbitzuak administrazioak ikuskatu eta zainduko ditu. Ikuskatzaileek eta, hala dagokionean, Gizarte Ekintza Sailak zerbitzuaren antolaketari buruzko edozein informazio eskuratu ahal izango dute, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.	Los servicios incluidos en el contrato serán objeto de inspección y vigilancia por la administración. Las/los inspectores/as y, cuando corresponda, el Departamento de Acción Social podrán acceder a cualquier información sobre la organización del servicio, debiendo la entidad adjudicataria ofrecer toda información que le sea solicitada.
BESTE BEREZITASUN BATZUK	**OTRAS PARTICULARIDADES**
Etxez etxeko laguntzaileak etxebizitza batetik bestera joateko behar duen denbora enpresaren kontura izango da. Etxebizitza batetik bestera aldatzeko tarteak ez dira laguntza-zerbitzuaren barruan sartuko. Enpresak zehatz-mehatz doitu beharko ditu lekualdatze-denborak, laguntza-zerbitzua eta erabiltzaileak kaltetuak izan ez daitezen.	El tiempo que necesite el/la auxiliar domiciliario/a para desplazarse de un domicilio a otro será a cargo de la empresa. Los intervalos de traslado de un domicilio a otro no se considerarán dentro del servicio de ayuda. La empresa deberá ajustar con precisión los tiempos de traslado, de manera que ni el servicio de ayuda ni las personas usuarias resulten perjudicadas.
Zerbitzuaren enpresa esleipendunak lanerako arropa egokia emango die langileei (maskarak, mantalak, eskularruak), baina arropa horiek ez dira kalean erabiltzen dituzten berberak izango.	La empresa adjudicataria del servicio facilitará a las/los trabajadoras/es ropa apropiada para el trabajo (mascarillas, batas, guantes), que no deberán ser las mismas que utilizan en la calle.
Enpresa esleipendunak laneko segurtasunari eta higieneari buruzko legerian xedatutakoa bete beharko du langileei dagokienez, eta bere ardurapean egongo da langileei gerta dakiekeen edozein lan-istripu.	La empresa adjudicataria deberá cumplir respecto al personal lo dispuesto por la legislación sobre seguridad e higiene en el trabajo, y estará bajo su responsabilidad cualquier accidente de trabajo que pueda suceder al personal.
Era berean, enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da ematen duen zerbitzuaren kalitate teknikoa, bai eta zerbitzuek administrazioan edo hirugarrenetan dituzten gorabeherak ere: omisioak, akatsak, metodo okerrak edo kontratua behar bezala ez betetzea.	Será, asimismo, responsabilidad de la empresa adjudicataria la calidad técnica del servicio que preste, así como las incidencias de los servicios en la administración o en terceros: omisiones, errores, métodos incorrectos o cumplimiento inadecuado del contrato.
Administrazioaren agindu baten ondorioz edo administrazioak ezarritako betekizunen ondorioz antzemandako akatsak ez dira	

enpresaren erantzukizuna izango. Enpresaren ardura da etxeko laguntzaileak lanera joaten direla kontrolatzea eta etxera dagokion orduan iristen direla ziurtatzea. Laguntzaileak atzeratzen badira edo aginduak betetzen ez badituzte eta kexak sortzen badira arrazoi horrengatik, enpresak gertatutakoa ikertu beharko du argitzeko. Erakunde esleipendunak erabiltzaileei egindako zeregin guztiak egunero kontrolatzeko fitxa-sistema bat izan beharko du, eta fitxa horiek egiten dituzten langileek bete eta sinatu beharko dituzte, zerbitzua osorik eta kalitatez emango dela bermatzeko. Fitxa horiek eskuragarri egon beharko dira udal teknikari arduradunak eskatzen dituenerako. Laguntza teknikoei dagokienez, enpresak egiaztatu beharko du benetan erabiltzen direla (bai pertsonak erosi baditu, bai erakunde publikoek eman badizkiote), eta langilearen zeregina izango da senideei zeregin horretan laguntzea, haiek ere erabil ditzaten. Langileek aparatuen egoeraren berri emango diete zerbitzuko koordinatzaileei, egokiak diren jakiteko eta ondo funtzionatzen duten egiaztatzeko. Horrela, koordinatzaileak baloratuko du gizarte-zerbitzuek aparatuak aldatzeko edo konpontzeko esku hartu behar duten. Etxez etxeko laguntzaileak edo erakunde esleipenduneko beste edozein profesional ezin izango da erabiltzailearen etxean sartu titularra bertan egon gabe, Gizarte Ekintza Sailak berariaz baimendutako kasuetan izan ezik. Salbuespenezko kasuetan, Gizarte Ekintza Sailak berariaz hala eskatuta eta titularraren edo haren legezko ordezkariaren berariazko baimenarekin, etxera sartzeko giltza-sorta bat emango zaio enpresari.	No serán responsabilidad de la empresa los errores detectados que se hayan producido a consecuencia de un mandato de la administración o sean consecuencia directa de los requisitos establecidos por la misma. Es responsabilidad de la empresa controlar que las/los auxiliares domiciliarias/os acudan al trabajo, así como asegurarse de que lleguen puntuales al domicilio. Si las/los auxiliares se retrasan o no cumplen con los mandatos y se producen quejas por esa causa, la empresa deberá indagar lo ocurrido para su esclarecimiento. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que se garantice la prestación completa y de calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por la persona técnica municipal responsable. En cuanto a las ayudas técnicas, la empresa deberá verificar que efectivamente se utilizan (tanto si han sido adquiridas por la persona como si le han sido entregadas por las instituciones públicas), siendo tarea de la persona trabajadora ayudar a los/as familiares en este quehacer para que también las utilicen. Las/los trabajadoras/es informarán al personal coordinador del servicio sobre el estado de los aparatos, con el fin de conocer su idoneidad y verificar su buen funcionamiento, de manera que la coordinadora valore si los servicios sociales deben intervenir para cambiar o arreglar los aparatos. En ningún caso, el personal auxiliar domiciliario o cualquier otro profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular en el mismo, salvo casos expresamente autorizados desde el Departamento de Acción Social. En casos excepcionales, por indicación expresa del Departamento de Acción Social y consentimiento específico de la persona titular o su representante legal, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

III. KAPITULUA - ZERBITZU GUZTIETARAKO BALDINTZA OROKORRAK	**CAPITULO III - CONDICIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS**
1.- OKUPAZIO- ETA HAUTAKETA-ARAUBIDEA	**1.- REGIMEN DE OCUPACION Y SELECCIÓN**
Erabiltzaileak izendatzea Erabiltzaileen betekizunak, balorazioa eta plazak eskuratzeko prozedura erabiltzaile eta zerbitzu mota bakoitzean eskumena duen erakundearen indarreko araudian ezarritakoaren arabera egingo dira. Plaza bat hutsik gelditzen denean itxaron-zerrendaren bidez esleituko da, eta zerbitzuaren beharrak eta hutsik dagoen lanpostuaren ezaugarriek zehaztuko dute sartzeko baimena, eta esleipendunak konpromisoa hartuko du izendatutako erabiltzaileak onartzeko, indarrean dagoen prozeduraren arabera. Erabiltzaile izaera berrikusi ahal izango da, eta izaera hori galtzea xedatu ahal izango da, haren hasierako baldintzak aldatu direlako.	**Designación de personas usuarias** Los requisitos de las personas usuarias, la valoración y el procedimiento de acceso a las plazas se realizará conforme a lo establecido en la normativa vigente de la institución competente en cada tipo de persona usuaria y servicio. En el momento en que se produzca una vacante se asignará a través de la lista de espera, siendo la necesidad del servicio y las características de la plaza vacante las que determinarán la autorización del ingreso, comprometiéndose la adjudicataria a proceder a la admisión de las personas usuarias designadas, de acuerdo con el procedimiento vigente. La condición de persona usuaria podrá ser revisada, pudiendo disponerse la pérdida de dicha condición por haberse modificado las condiciones iniciales de la misma.
2.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK	**2.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**
Oro har, plegu hauen xede diren jarduerei erreferentzia egiten dieten zentro eta zerbitzu bakoitzaren komunikazioetan, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuaren eta Urretxuko Udalaren izena jaso beharko da. Era berean, zentroan, paperetan, uniformeetan eta irudia izan dezaketen gainerako euskarrietan identifikazio- eta seinaleztapen-elementu guztiek Gizarte Politiketako Sailak eta Urretxuko Udalak zentrorako definitutako nortasun bisuala islatuko dute.	Con carácter general, en las comunicaciones de cada centro y servicio que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa y del Ayuntamiento de Urretxu. Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización en el centro, papelería, uniformes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen reflejarán la identidad visual definida para el centro por el Departamento de Políticas Sociales y del Ayuntamiento de Urretxu.

2.1.- Gorabeherak Enpresa esleipendunak Udalari jakinaraziko dizkio zerbitzuan erabiltzaileen altei, behin betiko bajei edo aldi baterako bajei buruz gertatzen diren gorabeherak, gertatzen diren egunaren ondorengo bi egunen barruan. Aldi baterako bajatzat hartuko dira, eta, beraz, plaza gordetzeko eskubidea sortuko dute, erabiltzailea ospitale batean sartzearen edo antzeko beste egoera baten ondorioz gertatzen diren bajak, Gizarte Ekintza Sailak halakotzat jotzen dituenak. Behin betiko bajatzat joko dira erabiltzailearen heriotzagatik edo borondatezko bajagatik edo Gizarte Ekintza Sailak aintzat hartutako beste inguruabar batzuengatik halakotzat jotzen direnak. Zerbitzuaren garapenari eragiten dion beste edozein gorabehera ere epe laburrenean jakinarazi beharko da. **2.2.- Euskara** Erabiltzaileen eta haien familien hizkuntza-eskubideak bermatzeko, eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Oinarrizko Legearekin bat etorriz, ikastetxeak euskara erabiliko du gutxienez honako jarduera hauetan: Bere jarduerak idazki, iragarki, ohar, kartel, liburuxka eta abarretan argitaratzean. Telefono-deiak jasotzea, eta megafoniaz eta antzekoez mezuak zabaltzea. Errotulazioan, seinaleetan eta antzekoetan. Proiektua garatzeko egiten diren komunikazio guztietan. Programa eta jarduera guztiak antolatzean, erabiltzaileen hizkuntza-aukera hartuko da kontuan. **2.3.- Extranet-a**	**2.1.- Incidencias** La empresa adjudicataria notificará al Ayuntamiento las incidencias que se produzcan en el servicio, relativas a las altas, bajas definitivas o temporales de usuarios dentro de los dos días siguientes a la fecha en que se produzcan. Tendrán la consideración de bajas temporales, y por tanto originarán un derecho de reserva de plaza, aquellas bajas que se produzcan como consecuencia del ingreso de la persona usuaria en un centro hospitalario u otras circunstancias de índole similar, así consideradas por el Departamento de Acción Social. Tendrán la consideración de bajas definitivas las así calificadas por el fallecimiento o la baja voluntaria de la persona usuaria, o por otras circunstancias consideradas por el Departamento de Acción Social. Cualquier otro tipo de incidencia que afecte al desarrollo del servicio deberá también ser comunicada en el menor plazo de tiempo. **2.2.- Euskara** Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y sus familias y de acuerdo con la Ley 10/1982 Básica de Normalización del uso del euskara, el centro utilizará el euskara como mínimo en sus actuaciones: En la publicación de sus actividades en escritos, anuncios, notas, carteles, folletos, etc. Recepción de llamadas telefónicas, y difusión de mensajes por megafonía y similares. En la rotulación, señales y similares En cuantas comunicaciones se realicen en desarrollo del proyecto Se tendrá en cuenta la opción lingüística de las personas usuarias en la organización de todos los programas y actividades. **2.3.- Extranet** La empresa adjudicataria deberá utilizar y alimentar los sistemas de información

Enpresa esleipendunak Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuak bere esku jarritako informazio-sistemak erabili eta elikatu beharko ditu, bereziki Estranet sistema.	puestos a su disposición por el Departamento de Política Social de Diputación, en especial el sistema de Extranet.
3.- ETENGABEKO EBALUAZIOA	**3.- EVALUACIÓN CONTINUA**
Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailak etengabe ebaluatuko du ematen den zerbitzua, eta, horretarako, zerbitzua erabiltzailearen beharretara egokitzea, zerbitzuaren funtzionamendua eta kalitate materiala hartuko dira kontuan. Zerbitzuaren funtzionamendua aldatzeko proposamenak egin ahal izango dira, jarraipenaren emaitzetan oinarrituta. Jarraipen ekonomikoari dagokionez, Urretxuko Udaleko Gizarte Ekintza Sailari eta Kontuhartzailetzari dagokie, eta horretarako erakunde esleipendunak bidalitako dokumentazio hau eduki beharko du: - Erabiltzaileen hileko altak eta bajak. - Erabiltzaileen inguruko gertakariak. - Hileko faktura Urretxuko Udalak gastuen, diru-sarreren eta ondareari lotutako bestelako gastuen egiaztagiriak eskatu ahal izango dizkio erakunde esleipendunari, eta, behar izanez gero, auditoria bat egiteko eskatu ahal izango dio, erakundearen kaudimen ekonomikoa eta finantzarioa eta zerbitzuan izan dezakeen eragina ezagutzeko.	El Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu realizará una evaluación continua del servicio que se presta, para lo que se tendrá en cuenta el ajuste del servicio a las necesidades de la persona usuaria, el funcionamiento del servicio y la calidad material. Se podrán hacer propuestas de modificación en el funcionamiento del servicio, en base a los resultados del seguimiento. Respecto al seguimiento económico, es tarea que corresponde al Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Urretxu y a Intervención, que para llevarlo a cabo deberá contar con la siguiente documentación remitida por la entidad adjudicataria: - Altas y bajas mensuales de las personas usuarias. - Sucesos en relación a las/los usuarias/os. - Factura mensual El Ayuntamiento de Urretxu podrá exigir a la entidad adjudicataria los justificantes de gastos e ingresos y otros asociados al patrimonio, así como solicitar, en caso necesario, que se realice una auditoría para conocer la solvencia económica y financiera de la entidad y el efecto que puede producir en el servicio.
4.- HIZKUNTZA BETEKIZUNA	**4.- REQUISITO LINGÜÍSTICO**
Hizkuntza-gaitasuna 1.- Enpresa saiatuko da erabiltzaileek edo edozein hartzailek EAEko bi hizkuntzetako edozein erabil dezan. 2.- Erabiltzaileak laguntza-zerbitzua euskaraz jaso nahi badu, enpresa saiatuko da bidaltzen zaion laguntzaileak euskaraz hitz egin dezan.	Capacidad lingüística 1.- La empresa procurará que los/as usuarios o cualquier receptor con el que se relacione puede utilizar cualquiera de los dos idiomas de la CAPV. 2.- Si la persona usuaria quiere recibir el servicio de ayuda en euskera, la empresa

	procurará que la persona ayudante que le sea enviada pueda comunicarse en euskara.
5.- GENERO-IKUSPEGIA TXERTATZEA	**5.- INCLUSIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO**
Emandako zerbitzua Urola Garaiko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Planarekin lerrokatuta egongo da. Horrek esan nahi du: - Enpresa esleipendunak planaren berri izango du. - Modu aktiboan parte hartuko du Berdintasunerako Plan Orokorraren balorazioan eta Udaleko Plan Operatiboaren balorazioan. - Urola Garaiko Mankomunitateko berdintasun arloarekin eta Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin lankidetzan arituko da Plana aplikatzeko, bereziki zainketen ekonomia feminista izeneko ardatzarekin lotutako ekintzetan. Hizkuntza ez-sexista erabiliko da dokumentu guztietan: programa aurkezteko idazkiak, galdetegiak, txostenak, etab. Era berean, genero-ikuspegia kontuan hartuko da diagnostikoan, helburuetan, zereginetan eta ebaluazioetan. Gainera, amaierako memorian genero-eraginari buruzko informazioa jasoko da: erabiltzaileak sailkatuko dira eta haien egoera deskribatuko da, generoa kontuan hartuta. **6.- BESTE FORO BATZUETAN PARTE HARTZEA** Enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du ematen duten zerbitzuarekin harreman zuzena duten tokiko, eskualdeko edo eskualdeaz gaindiko foroetan parte hartzeko: GIZLAN eta kontratu honek irauten duen bitartean sor daitezkeen beste foro batzuk.	El servicio prestado estará alineado con el III. Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Urola Garaia. Esto implica que: - La empresa adjudicataria conocerá el Plan. - Participará de forma activa tanto en la valoración del Plan general de igualdad como en la valoración del Plan operativo municipal. - Colaborará con el área de igualdad de la Mancomunidad Urola Garaia y con el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento en la aplicación del Plan, especialmente en aquellas acciones relacionadas con el eje denominado “economía feminista de los cuidados”. Se hará uso de un lenguaje no sexista en todos los documentos: escritos de presentación del programa, cuestionarios, informes, etc. Asimismo, se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el diagnóstico, los objetivos, las tareas y las evaluaciones. Además, en la memoria final se incluirá información sobre el impacto de género: se clasificará a las personas usuarias y se describirá su situación teniendo en cuenta su género. **6.- PARTICIPACIÓN EN OTROS FOROS** La empresa adjudicataria se compromete a participar en aquellos foros de nivel local, comarcal o supra comarcal que tengan relación directa con el servicio que prestan: GIZLAN, y otros posibles foros que surjan durante la duración de este contrato.

Urretxuko udala

I. ERANSKINA / ANEXO I

PLAZA-KOPURUA ZENTRO, ZERBITZU ETA MODALITATEAREN ARABERA
Nº DE PLAZAS POR CENTRO, SERVICIO Y MODALIDAD

ZERBITZUA SERVICIO	MODALITATEA MODALIDAD	Baimendutako plazen kopurua Nº plazas autorizadas
Adineko mendekoen eguneko zentroa Centro de día Personas Mayores Dependientes	Laborables Lan egunak	32
	Fines de semana y festivos Astebukaerak eta jai egunak	30

II. ERANSKINA /ANEXO II

DOKUMENTAZIOA / DOCUMENTACIÓN

Dokumentu mota Tipo de documento	Eredua Modelo	Epemuga Fecha límite
Langileen datuen urteko fitxa Plantilla de personal anual	Foru Aldundia Diputación	Martxoak 30 30 de marzo
Gastuen eta diur-sarreren kontu analitikoa Cuenta analítica de gastos e ingresos	Foru Aldundia Diputación	Martxoak 30 30 de marzo
Jardueren memoria Memoria de Actividades		Ekainak 30 30 de junio

Dokumentu mota Tipo de documento	Aldizkakotasuna/ Periodicidad	Epemuga Fecha límite
Alta, baja eta erreserba fitxa Ficha de alta, baja y reserva	Gertatzen denean Cuando se produzca	
Azalpen liburuxka Folleto informativo (1)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 30 30 de marzo
Erabiltzaileen eta familien gogobetetasun inkesta Encuesta de satisfacción de las personas usuarias y sus familiares	Urtero edo 2 urtetik behin Anual o cada 2 años	Martxoak 30 30 de marzo
Banakoen kontratuaren eredua Modelo de contrato individual (1)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 30 30 de marzo
Jarduera plana Plan de actividades (1)	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 30 30 de marzo
Banakako Arreta Plan eredua Modelo de Plan de Atención Individual	Urtero eta aldaketak daudenean Anual, y cuando hay cambios	Martxoak 31 31 de marzo

III. ERANSKINA / ANEXO III

ZENTROKO MATERIALEN MANTENU ETA ERREPARAZIOA

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES DEL CENTRO.

INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUA	**INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO**
Zentroko ondasun higigarrien inbentarioa erantsiko da kontratuaren eranskin gisa.	Se adjuntará inventario de los bienes muebles del centro como anexo al contrato.
ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR EKONOMIKOAK.	**OBLIGACIONES ECONÓMICAS DEL ADJUDICATARIO.**
Zerbitzuaren edukiarekin zerikusia duten gastu guztiak esleipendunaren kontura izango dira, baita hurrengo atalean berariaz kanpo utzi ez den beste edozein gastu ere. Nolanahi ere, esleipendunak honako gastu hauek ordaindu beharko ditu, besteak beste:	Serán por cuenta del adjudicatario todos aquellos gastos relacionados con el contenido del servicio, así como cualquier otro que no haya sido expresamente excluido en el siguiente apartado. En todo caso serán por cuenta del adjudicatario, entre otros, los siguientes gastos:
- Eguneko zentro gisa lagatzen den higiezina edukitzearen ondoriozko gastuak (ura, hondakinen bilketa...).	- Gastos derivados de la posesión del inmueble que se cede en uso como Centro de Día (agua, recogida de residuos, ...).
- Bere zerbitzura dauden langileak kontratatzea.	- La contratación del personal a su servicio.
- Zerbitzuaren funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren ondasunak eta zerbitzuak eskuratzea.	- Adquisición de bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento del servicio.
- Zerbitzuaren telefono espezifikoaren instalazioa eta aldizkako gastua.	- Instalación y gasto periódico de teléfono específico del servicio.
- Elektrizitate-gastuak.	- Gastos de electricidad.
- Garbiketa-gastuak.	- Gastos de limpieza.
- Eguneko zentrorako erabiltzen den lokala konpontzea eta mantentzea. Esleipendunaren kontura izango dira, halaber, esleipendunak zerbitzua gauzatzeko aldez aurretik aurkeztu behar dituen tresnak eta tresnak birjartzeak dakartzan gastuak.	- Reparaciones y mantenimiento del local destinado a Centro de Día. Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los gastos inherentes a la reposición del utillaje e instrumental necesario que previamente habrá aportado el adjudicatario para la ejecución del servicio.
Honako hauek dira enpresa esleipendunak egingo dituen mantentze-eragiketak:	Se entiende como operaciones de mantenimiento que realizará la empresa adjudicataria:

- Zentroko elementuak garbitzea, egoera eta funtzionamendua aldizka berrikustea, eta, hala badagokio, konpontzea.	- Limpieza, revisión periódica del estado y funcionamiento, y reparación, si es el caso, de los elementos del centro.
- Zentroak behar bezala funtzionatzeko berrikusketa, ekarpena, ebakuazioa edo piezak egitea dakartenak. Lan horien barruan sartzen dira, halaber, iraungitze-denbora ezaguna duten piezak edo elementuak ordeztea, baldin eta horiek berritzea sistemaren ohiko funtzionamenduan aurreikusita badago eta ez badakar zerbitzu bat etetea, bai eta elementua prest jartzea helburu duten konponketa txikiak ere, eta horrek ez du esan nahi elementu hori berriz osatu behar denik, funtzionaltasuna galdu ez delako.	- Las que suponen revisión, aportación, evacuación o piezas para el correcto funcionamiento del centro. También se incluyen en estos trabajos la sustitución de piezas o elementos con tiempo de caducidad conocida, cuya renovación está prevista en el funcionamiento normal del sistema y no supone interrumpir un servicio, así como las pequeñas reparaciones que tengan por finalidad poner a punto el elemento sin que esto suponga recomponerlo, al no haber perdido su funcionalidad.
- Enpresa mantentzaile baimenduak instalazio guztien arauzko mantentze-lanak: igogailua, girotzeko instalazioak, aireztapena, berokuntza eta ur bero sanitarioa eta horien instalazioak, hondakinen edukiontziak, suteen aurka babesteko instalazioak, instalazio elektrikoak, ate automatikoa, erregaia biltegiratzeko instalazioak, desfibriladorea eta alarma-sistema.	- Operaciones de mantenimiento reglamentario de todas las instalaciones por empresa mantenedora autorizada: ascensor, instalaciones de climatización, ventilación, calefacción y agua caliente sanitaria y las instalaciones de las mismas, contenedores de residuos, instalaciones de protección contra incendios, instalaciones eléctricas, puerta automática, instalaciones de almacenamiento de combustible, desfibrilador y sistema de alarma.
UDALAREN BETEBEHAR EKONOMIKOAK.	**OBLIGACIONES ECONÓMICAS DEL AYUNTAMIENTO.**
- Produktuak jabetzak ordeztuko ditu, betiere konponketak ez badira nahikoak matxuratutako elementu bat berriro erabiltzeko moduan jartzeko.	- La sustitución de productos la realizará la propiedad, siempre y cuando las reparaciones no sean suficientes para poner de nuevo en condiciones de uso un elemento averiado.

EGINBIDEA: Jasota gera dadin plegu hau Udalbatzak 2023ko martxoaren 16an onartu zuela.

Urretxun, 2023-03-22

Idazkariak

MARIA JOSE BEGUIRISTAIN ZABALO - 15994003X

Firmado digitalmente por MARIA JOSE BEGUIRISTAIN ZABALO - 15994003X
Fecha: 2023.03.22 12:58:01 +01'00'