Zarauzko Udala

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

ZARAUZKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

2023IK200009

I. XEDAPEN OROKORRAK

1. XEDEA

Baldintza agiri honen xedea da Zarauzko ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA zerbitzu publikoa adjudikatzeko baldintza teknikoak finkatzea.

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA laguntza eta prebentzio izaerako zerbitzu publikoa da, eta bere helburu nagusia honakoa da: mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere bizilekuan jarraitzen laguntzea, bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera emango dion etxeko arretarako eta arreta pertsonalerako laguntza eskaintzea eta isolamendu-egoerak saihestea.

Baldintza teknikoen agiri honetan eta baldintza administratiboen agirian jasotako xedapenek arautuko dute lizitazio hau.

2. ARAUDI APLIKAGARRIA

Gizarte Zerbitzuen arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAn, eta, bereziki, mendekotasunaren eta etxeko laguntzaren arlokoak:

-2016/679 Erregelamendua (EB), 2016ko apirilaren 27koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa (95/46/CE Zuzentaraua indargabetzen duena); eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa

-64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

2023IK200009

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO

El objeto del presente pliego de condiciones es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación del servicio público de AYUDA A DOMICILIO de Zarautz.

El servicio de AYUDA A DOMICILIO es un servicio público de carácter asistencial y preventivo cuyo objetivo principal es el siguiente: ayudar a la persona usuaria en situación o riesgo de dependencia a permanecer en su domicilio, y ofrecer apoyo para la atención domiciliaria y personal que le permita desenvolverse en su casa e integrarse en el entorno comunitario y evitar situaciones de aislamiento.

La presente licitación se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas.

2. NORMATIVA APLICABLE

Para la prestación del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios sociales y, especialmente, las pertenecientes al ámbito de la atención a la dependencia y la atención domiciliaria.

-Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE así como lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

-Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad

betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. -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 Erakundeei buruzkoa. -Etxeko Laguntza Zerbitzua Arautzeko indarrean dagoen Udal Erregelamendua.	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. -Reglamento Municipal vigente regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA Zer da ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA? Etxe barruko bizi-kalitatea hobetzeko asmoz, erabiltzaileari, batez ere etxean bertan, etxeko lanetan eta/edo zainketa pertsonalean laguntzea. Erabiltzailearen eta bere familia unitatearen ongizate fisiko, psikiko eta/edo soziala ditu helburu, kasuan kasu, prebentzio, asistentzia eta/edo birgaitze programa aplikatuta, ahal den bitartean norberaren etxean bizitzen laguntzeko.	**3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO** Se entenderá por AYUDA A DOMICILIO la realización, mayormente en el domicilio de la persona usuaria, de tareas de atención doméstica y de cuidado personal, con el fin de mejorar su calidad de vida en el hogar. Tiene por objeto el bienestar físico, psíquico y/o social de la persona usuaria y de su unidad familiar, mediante la aplicación, en su caso, del programa de prevención, asistencia y/o rehabilitación, con el fin de favorecer, siempre que sea posible, la convivencia en su domicilio.
4. ZERBITZUAREN HELBURUAK – Zerbitzu-erabiltzaileen autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, narriadura prebenitzea eta autonomia-galera konpentsatzea, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko neurri bateko laguntza edo erabatekoa emanez, beharrezkoak nork bere burua zaintzeko edo/eta bizitzako jarduera instrumentalerako. – Pertsonei aukera ematea, ahal den denbora guztian, bere etxean bizitzen jarraitzeko, bizi-kalitatez, eta ostatu zerbitzu edo egoitza zentro batean sarrera atzeratzea edo saihestea. – Pertsonen segurtasun sentimendua indartzea. – Erabiltzailearen sare soziofamiliarra osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea, eta arreta-lanetatik aldi batean libratzea, baldintza egokiak izan ditzaten euren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako. – Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen beharrak sortzen direnean, behar horiek antzematea eta bideratzea. – Adingabeen zaintza osatzea, euren aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian	**4. OBJETIVOS DEL SERVICIO** – Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias del servicio, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria. – Posibilitar la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con calidad de vida, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial. – Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas. – Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social. – Detectar y canalizar las necesidades que pudieran requerir la intervención de otros servicios. – Complementar el cuidado de personas menores de edad cuando sus padres, madres o tutores no pueden

eman.
– Faktore psikologiko, fisiko edo sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetza-klima hobetzea, eta faktore horien ondoriozko arriskuak prebenitzea.

5. PRINTZIPIO OROKORRAK

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA honako printzipio orokor hauetan oinarrituko da:

- Normalizazio eta integrazioa: zerbitzua erabiltzaileen etxearen, familiaren, gizartearen eta kulturaren ingurunean emango da, ahal den neurrian lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliz.
- Autonomia: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- Parte hartzea*:* arretarako plana egitean, pertsonak parte har dezan bultzatuko da. Isolamendu eta bakardade egoeretan parte-hartzea bultzatuko da beste zerbitzu eta programetan.
- Osoko arreta: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileek dituzten behar desberdinak betetzeko.
- Profesionalizatzea: zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.
- Pertsonalizazioa: zerbitzuaren erabiltzaileei aldez aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie.
- Osagarritasuna: laguntza hau beste gizarte-laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.
- Prebentzioa, egoerei aurre hartzeko estrategiak bideratuz, eta autonomia galera prozesuak mantsotuz.

proporcionarles el mismo de forma adecuada.
– Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psicológicos, físicos y sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

5. PRINCIPIOS GENERALES

El servicio de ayuda domiciliaria se basará en los siguientes principios generales:

- Normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.
- Autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.
- Participación*:* se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención. En otros servicios y programas se favorecerá la participación en situaciones de aislamiento y soledad.
- Plena atención: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.
- Profesionalización: tanto las personas responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener la cualificación técnica correspondiente.
- Personalización: todas las personas usuarias de este servicio serán sometidas a una valoración previa que concluirá en la definición de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.
- Complementariedad: esta prestación podrá articularse con otras prestaciones sociales.
- Prevención, orientando las estrategias de prevención de situaciones y ralentizando los procesos de pérdida de autonomía.

6. HARTZAILEAK

- Mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dauden pertsonak.
- Desgaitasuna duten pertsonak.
- Gaixotasun terminalak edo aldi batekoak izan eta euren ohiko zereginak egiteko ezinean dauden pertsonak.
- Gaixotasun edo lesio bat izan eta aldi batean beste pertsona baten laguntzaren beharra duten pertsonak.
- Adingabeak, familiek zaindu ezin badituzte edo ezin badiete eman behar duten arreta.
- Zama handiegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoek eragindako arazoak dituzten familiak edo pertsonak.
- Kasu bakoitzaren arduradunaren irizpidearen arabera, zerbitzu horren laguntza jasotzeko beharra duten herritarrak, eta aurrez, Gizarte Zerbitzuetako koordinatzaile eta arduradunen oniritzia dutenak.

7. SARTZEKO BALDINTZAK

Zarauzko Udalak onartutako ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ARAUTZEKO UDAL ERREGELAMENDUAN zehaztuta daude honako hauek: a) Sartzeko baldintzak eta prozedura, b) Helburu espezifikoak eta c) Zerbitzuan sartzen diren eta ez diren prestazioak. Erregelamendu hori 2006ko ekainaren 2an argitaratu zen Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean (104 zk.), eta bere aldaketa 2011ko apirilaren 29koan (80 zk.).

7. PRESTAZIO TEKNIKOAK ETA HORIEN EDUKIAK

Zehazki, ondorengo jarduerak sartuko dira zerbitzu honetan:

1) Etxeko lanetan sartutako jarduerak:

a) Elikadurarekin lotutakoak
Janaria prestatzen laguntzea.
Janaria erostea.

b) Jantziekin lotutakoak:
Etxean bertan arropa garbitzen laguntzea.
Arropa errepasatzea.
Arropa txukun jartzea.
Etxean bertan arropa lisatzea.
Arropa erosten laguntzea.

6. POBLACIÓN DESTINATARIA

- Personas en situación de dependencia o en riesgo de dependencia.
- Personas con discapacidad.
- Personas que padezcan enfermedades terminales o temporales y que se hallen impedidos para el desarrollo habitual de sus funciones.
- Personas afectadas por una enfermedad o lesión que temporalmente les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona.
- 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.
- Todos aquellos ciudadanos/as que, según criterio de la persona responsable del caso, son susceptibles de recibir ayuda de este servicio, previa autorización por la dirección de Servicios Sociales.

7. REQUISITOS DE ACCESO

En el REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DE AYUDA DOMICILIARIA aprobado por el Ayuntamiento de Zarautz se detallan los siguientes puntos: a) Los requisitos y el procedimiento de acceso, b) Los objetivos específicos y c) Las prestaciones incluidas y excluidas en el servicio. El reglamento se publicó en el Boletín Oficial de Gipuzkoa nº 104, de 2 de junio de 2006, y su modificación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa nº80, de 29 de abril de 2011.

7. PRESTACIONES TÉCNICAS Y SU CONTENIDO

En concreto, se considerarán incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

1) Actuaciones de atención doméstica:

a) Relacionadas con la alimentación:
Apoyo en la preparación de comidas.
Compra de alimentos.

b) Relacionadas con el vestido:
Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
Repaso de ropa.
Ordenación de ropa.
Planchado de ropa en el domicilio.
Apoyo en la compra de la ropa.

c) Etxearen txukuntasunarekin lotutakoak: Etxea garbitzea eta txukun edukitzea. Ohea egitea. Jabe elkartearenak diren espazioak garbitzea.	c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda: Limpieza y mantenimiento de la vivienda. Hacer la cama. Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.
2) Zainketa pertsonalean sartutako jarduerak: Eguneroko bizitzan egiten diren ohiko jarduera hauek egiten laguntzea: – Garbiketa eta higiene pertsonala; hor sartzen da pertsonaren arropa eta ohekoa aldatzea. – Ohetik jaikitzen, ohera sartzen eta eserlekutik altxatzen laguntzea. – Janzten laguntzea. – Medikuaren preskripzioz ahotik hartu beharreko medikamentuaren kontrola eta segimendua egitea. – Etxe barruan mugitzen laguntzea. – Erabiltzailea ahal bezain autonomoa izan dadin, eguneroko eginkizunak bakarrik egiten trebatzea.	**2) Actuaciones de cuidado personal:** Se considerarán actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria: – Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama. – Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento. – Ayuda en el vestir. – Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico. – Apoyo en la movilidad dentro del hogar. – Capacitar a la persona usuaria para que sea tan autónomo como sea posible en la realización de las tareas diarias.
3) Laguntza pertsonala jarduera soziokomunitarioetarako: - Erabiltzailearentzat garrantzitsuak diren lanetan lagundu: gutun bat idazten, telefonoz deitzen, posta jasotzen, etab. - Etxetik kanpora egiten dituen heziketa-, terapia- edo gizarteratze-eginkizunetara joaten lagundu, erabiltzailea bakarrik joan ezin den kasuetan. Era berean, aldian-aldian sor daitezkeen gestioak egiten lagundu: medikuarengana edota banketxera joaten, baliabideak edukitzeko tramiteak bideratzen eta antzekoak.	**3) Apoyo personal para actividades sociocomunitarias:** - Colaborar en tareas importantes para la persona usuaria: escribir una carta, llamar por teléfono, recibir correo, etc. - Acompañar a la persona usuaria en sus funciones educativas, terapéuticas o de socialización fuera de su domicilio en los casos en los que no pueda acudir sola. Asimismo, ayudarle en la realización de gestiones periódicas que puedan surgir: asistencia al médico o a una entidad bancaria, realización de trámites para disponer de recursos, etc.
3) Beste jarduera osagarri edo salbuespenezko batzuk: Egoera berezietan, gerta daiteke zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkotzat jotzen diren beste ekintza batzuk egin behar izatea: - Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea. - Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan arituta. - Beste zerbitzu batzuk, baldin eta	**3) Otras actuaciones complementarias o excepcionales:** Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio: - Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado. - Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad, a realizar, en su caso, en colaboración con la autoridad sanitaria. - Otros servicios, siempre que sean

Udaleko Gizarte Zerbitzuek espresuki baimendutakoak badira. **Jarduera hauek ez dira zerbitzuan sartuta egongo:** - Konpainia zerbitzua eta paseoa. - Etxe berean bizi diren familiako kideei edo hurbilekoei arreta zuzena ematea, baldin udal zerbitzu teknikoen aburuz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira. - Etxean bizi diren gainerako pertsonei zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea. - Osasun arloko jarduerak, jarduera horiek egiteko prestakuntza berezia behar bada (injekzioak ipintzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak tratatzea eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea). - Etxean konponketa handiak egitea (pintatzea, papera ipintzea). - Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa lanak egitea. - Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak. - Kudeaketa ekonomikoak egitea. Etxeko langileak ezin izango du erabiltzailearen dirurik erabili haren ordainketak egiteko, eguneroko erosketak egiteko ez bada; eta horiek egindako gastuaren tiketaren bidez justifikatu beharko ditu. Horrez gain, kontratuaren gaia izan daiteke aurreko paragrafoetan jasota ez egonagatik, zerbitzuarekin lotuta adjudikaziodunak eskain dezakeen beste edozein zerbitzu, zerbitzuaren ezaugarriengatik Udalak uste badu aproposa eta egokia dela. Egin beharreko lanaren bolumen totala ez da aurrez zehaztuko; beraz, kontratuak dirauen bitartean Udalak kontratatzaileari eskatzen dizkion beharren araberakoa izango da lan-kopurua. **8. ZERBITZUAREN LEKUA ETA PRESTAZIO-ESPARRUA** Onuradunen etxe partikularrean edo familia zaintzailearenean eta/edo hurbileko inguru komunitarioan emango da zerbitzua, baina beti Zarauzko udal mugapean.		expresamente autorizados por los Servicios Sociales municipales. **Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes:** - Servicio de compañía y paseos. - Atención directa a miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales. - Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio. - Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras, y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos). - Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar). - Limpiezas no especificadas en el primer apartado. - Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por el personal técnico de los Servicios Sociales municipales. - La realización de gestiones económicas. La persona auxiliar domiciliaria no podrá hacer uso del dinero de la persona usuaria para sus pagos, exceptuando las compras diarias, debiendo justificar mediante tickets el gasto realizado. Además, podrá ser objeto del contrato cualquier otra prestación no contemplada en los párrafos anteriores y relacionada con el servicio que la adjudicataria pueda ofertar y que el Ayuntamiento considere idónea y adecuada por las características propias del servicio. El volumen total del trabajo a realizar no se determina de antemano, quedando, por tanto, subordinada su cuantificación a las necesidades que el Ayuntamiento manifieste a la adjudicataria durante el plazo de duración del contrato. **8. LUGAR Y ÁMBITO DE PRESTACION DEL SERVICIO** El servicio se prestará en los domicilios particulares o domicilios de las familias cuidadoras, y/o en los entornos comunitarios próximos de las personas beneficiarias, dentro de los límites del término municipal de Zarautz.

Kontuan hartuta erabiltzailea familia-errotazioko egoeran egon daitekeela, etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahalko da zerbitzua, baldin eta udalerriaren barruan badaude.	Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se encuentren dentro del municipio.
9. ARRETARAKO EGUNAK, ORDUAK ETA ZERBITZUAREN INTENTSITATEA	**9. DÍAS, HORAS E INTENSIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN**
Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan eskainiko da, baina bereziki astelehenetik ostiralera. Zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte-laguntzarik ez duten pertsonei, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitezkeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere.	En general, el servicio se prestará todos los días del año, pero especialmente de lunes a viernes. El servicio podrá prestarse los fines de semana y festivos a aquellas personas que, de acuerdo con la valoración técnica, no cuenten con ayuda familiar o social, así como a los que por su situación puedan estar en peligro o puedan poner en peligro a terceros.
Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da (7:00etatik 22:00etara).	El horario del servicio es flexible y diurno, de 7:00 a 22.00 horas.
Laguntza pertsonaleko zerbitzuetan, udal teknikariek jarriko dute ordutegia, eskatzailearen beharrak kontuan hartuta. Gainerako zerbitzuetan (etxeko laguntza), adjudikaziodunaren eta udal teknikariaren artean jarriko dira ordutegiak, zerbitzua egin behar duten langileen ordutegien arabera.	En los servicios de apoyo personal, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las necesidades de la persona solicitante. En el resto de servicios (apoyo doméstico), se establecerán los horarios conjuntamente entre la adjudicataria y el personal técnico municipal, en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.
Astean gutxienez 60 minutuko zerbitzua eskainiko da, eta ordutegia ezingo da 30 minutuko tartetan baino txikiagotan zatitu.	El mínimo de horas de prestación de servicio será de 60 minutos a la semana y el horario no podrá dividirse en franjas inferiores a 30 minutos.
Zerbitzu batetik besterako joateko, gutxienez, 5-10 minutuko denbora-tartea jarriko da.	El tiempo mínimo de desplazamiento entre servicios será de 5-10 minutos.
Kasuaren arduradunak jarriko du zerbitzuaren intentsitatea eta banaketa, egindako balorazioan eta arreta pertsonalizatuko planean oinarrituta. Hasiera batean, zerbitzuaren gehieneko iraupena egunean 3 ordukoa izango da, astean 21 ordu; dena dela, balorazio teknikoa izango da zerbitzuaren intentsitatea ezartzeko oinarria.	La intensidad del servicio y su distribución se establecerá por parte del/de la responsable del caso en base a la valoración y el plan de atención personalizado. En principio, la duración máxima del servicio será de 3 horas diarias, 21 horas semanales, si bien la valoración técnica será la base para establecer la intensidad del servicio.
ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA bateragarria izango da mendekotasunen arretarako zerbitzu guztiekin; baina ez, ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan ematen diren zerbitzu iraunkorrekin.	EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO será compatible con todos los servicios de atención a la dependencia, con la excepción de la atención prestada con carácter permanente en servicios de alojamiento o centros residenciales.
10. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA	**10. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN**
ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA emango duen	La adjudicataria del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

adjudikaziodunak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko den zerbitzua modurik onenean emateko.		deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima el servicio previsto.
Adjudikaziodunak gutxienez ondorengo profesionalak jarriko ditu kontratua betetzeko:		La adjudicataria deberá poner a disposición del contrato al menos las siguientes figuras profesionales:
-Une bakoitzeko eskariari aurre egiteko behar den etxeko langileen taldea. Besteak beste, ondorengo egitekoak izango dituzte: o Zerbitzuaren arduradunak izendatutako lanak eta egitekoak egingo dituzte, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egingo dute. o Zerbitzuaren funtzionamenduan eragin dezaketen gertakarien berri emango diote arduradunari. o Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko. o Zorrotz beteko dute kasuan kasu ezarritako ordutegia, eta zerbitzua emateko sortzen diren eragozpenen berri emango diote gizarte-langileari. o Burutu beharreko jardueretan, erabiltzailearekiko tratuan giza harremanak bereziki zainduko dituzte, eta bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko, pertsona errespetuz, ulerkor eta enpatiaz artatuko dute, ahal den neurrian, erabiltzailea animatuz eta goxatuz. o Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.		-El equipo de personal trabajador domiciliario necesario para atender la demanda en cada momento que, entre otras cosas, deberán realizar las siguientes funciones: o Realizarán las tareas y funciones asignadas por la persona responsable del servicio, procurando cumplir los objetivos establecidos en dicho servicio. o Informarán a la persona responsable de las incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio. o Trabajarán con la persona responsable del servicio para hacer un seguimiento de la situación de las personas usuarias. o Cumplirán escrupulosamente el horario establecido en cada caso e informarán al/a la trabajador/a social de las molestias que se produzcan en la prestación del servicio. o En las actividades a realizar, cuidarán especialmente las relaciones humanas en el trato con la persona usuaria y, para evitar situaciones de soledad y aislamiento, atenderán a la persona con respeto, comprensión y empatía, dándole ánimos y estímulos, en la medida de lo posible. o Participarán en los cursos de formación que se organicen al efecto.
-Gizarte langilea. Ondorengo funtzioak izango ditu: o Oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea. o ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea. o Zerbitzuaren betetze kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea kasu bakoitzean. Horretarako, bi hartu-eman izango ditu gutxienez urtero, eta horietako batek erabiltzailearen etxean izan behar du. o Zuzenean harremanetan izatea		-Trabajador/a social. Tendrá las siguientes funciones: o Recepción de solicitudes y propuestas realizadas por el personal técnico de los servicios sociales de base. o Organizar y coordinar los horarios del personal de ayuda a domicilio. o Controlar el cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio en cada caso. Para ello, deberá mantener al menos dos contactos al año, uno de ellos en el domicilio de la persona usuaria. o Contactar directamente con el personal de ayuda a domicilio,

etxez etxeko laguntza zerbitzuko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko aintzat hartu beharrekoak izango diren jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta adjudikaziodunarekin harremanetan egonda egingo du. o Udal teknikariekin koordinatuta, aldizka berrikustea kasu bakoitza, eta dagozkion doiketak egitea. o Arreta plan bakoitzaren baitan, gizarte balorazioak eta gizarte txostenak egitea. o Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea. o Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea laguntzaileekin eta udal teknikariekin. o Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea. o Urteko memoria eta eskatutako gizarte txostenak egitea.		informándoles sobre las características de cada caso. Asimismo, establecerá las pautas a seguir para la correcta prestación del servicio. Todo ello en contacto con el personal y la adjudicataria o En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso y realizar los ajustes correspondientes. o Elaborar valoraciones e informes sociales en el marco de cada plan de atención. o Supervisar la prestación del servicio. o Articulación de procesos de evaluación continua. Reuniones con las personas colaboradoras y personal técnico municipal. o Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación. o Elaborar la memoria anual y los informes sociales solicitados.
-Zerbitzua emateko beharrezkoak diren profesional guztiek, dagozkien zereginak betetzeko, legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak eduki beharko dituzte.		-Todo el personal profesional necesario para la prestación del servicio deberán poseer la formación y titulación legalmente exigida para el desempeño de sus funciones.
-Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak langileei, bai etxeko langileei bai gizarte langileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.		-La adjudicataria garantizará la formación permanente de las personas trabajadoras, tanto de las personas empleadas del hogar como de las personas trabajadoras sociales, a través de cursos de reciclaje profesional.
-Langileek adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera bete beharko dituzte beti euren funtzioak. Lana behar bezala egiteko beharrezkoak diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.		-El personal deberá desarrollar sus funciones de acuerdo con la estructura organizativa de la adjudicataria. Esta facilitará a su personal los elementos materiales necesarios para la correcta ejecución del trabajo.
-Adjudikaziodunak bermatu egin behar du Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan zerbitzua eman dezakeela, une oro.		-La adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Kontratuaren xede den zerbitzua emateko unean egungo kontratuan lan egiten duten langileak subrogatu beharko ditu enpresa adjudikaziodunak. Baldintza hori ezinbestean bete beharko da.Etorkizunean zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeko hautaketa-prozesuetan adjudikaziodunak, besteak beste, ondorengoak hartu beharko ditu aintzat:		- La adjudicataria vendrá obligada a absorber al personal trabajador que en el momento de hacerse cargo de la prestación del servicio objeto del contrato realicen su trabajo en la actual contrata. Esta condición será de obligado cumplimiento. Asimismo, en los procesos de selección para la contratación de personal necesario para la prestación del servicio en el futuro, la adjudicataria

o jadanik lanean dauden langileen lanaldiak osatzea. o Bai ordezkapenetan, bai kontratazio berrietan ere: langileak eskatutako profila bete beharko du (titulazioa, prestakuntza, esperientzia eta hizkuntza-eskakizuna) eta aldaketa horren berri eman beharko dio idatziz kontratua sustatzen duen departamentuari -Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalek egin ahal izatea bermatuko du adjudikaziodunak, hala eskatzen den kasuetan. -Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Zerbitzua zuzenean emango duten langile guztiek ondorengo tituluren bat eduki beharko dute: • Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria. • Gizarte erakundeetan mendekotasuna duten pertsonei arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun ziurtagiria. • Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria. • Arreta soziosanitarioko Teknikari titulua (LOGSE). • Mendekotasun egoeran dauden pertsonei arreta egiteko teknikari titulua (LOE). • Erizaintzako zainketa osagarrietako teknikari titulua (LOGSE). • Klinikako teknikari laguntzaile titulua (LH-1), Psikiatriako teknikari laguntzaile titulua (LH-I), Erizaintzako teknikari laguntzaile titulua (LH-I). • Gizarteratzeko goi-mailako teknikari titulua. • Goian adierazitako tituluren bat ez duten pertsonak, baldin eta Eusko Jaurlaritzak aitortutako ezohiko gaikuntza badute. Adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera beteko dituzte beti euren funtzioak kontratuaren xede diren langileek. Lana behar bezala egiteko beharrezko diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.		deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes: o Deberá completar las jornadas de trabajo del personal que ya está trabajando. o Tanto en las sustituciones como en las nuevas contrataciones: la persona trabajadora deberá cumplir con el perfil exigido (titulación, formación, experiencia y perfil lingüístico) y notificar por escrito de dicha variación al Departamento promotor del contrato -La adjudicataria garantizará que la prestación del servicio pueda ser realizada por profesionales de ambos sexos en los casos en que así se solicite. -El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. Todo el personal que presta el servicio de forma directa, deberá tener reconocida alguna de las siguientes titulaciones: • Certificado de profesionalidad de ayuda a domicilio • Certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. • Certificado de profesionalidad del auxiliar de ayuda a domicilio. • Titulación técnica de Atención Sociosanitaria (LOGSE) • Titulación técnica de Atención a Personas en Situación de Dependencia (LOE). • Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE). • Titulación técnica de auxiliar de clínica (EP-1), de auxiliar en Psiquiatría (EP-1), de auxiliar de Enfermería (EP-1) • Titulación técnica superior en Integración Social • Personas que carezcan de alguno de los títulos arriba indicados y que cuenten con habilitación excepcional reconocida por el Gobierno Vasco. El personal asistente objeto del contrato desarrollará sus funciones dependiendo siempre de la estructura organizativa de la adjudicataria, quien les dotará de los elementos materiales precisos para el correcto desempeño de su trabajo.

11. ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

1. Adjudikaziodunak administrazio-zerbitzuen egoitza izango den bulegoa eduki beharko du, eta bertan honako bitarteko tekniko hauek izango ditu:

- Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programa behar bezala garatzeko.
- Komunikaziorako eta kontrolerako bitarteko teknikoak (telefonoak, posta elektronikoa, etab.), zerbitzuaren estaldura egokia izateko.
- Adjudikaziodunaren zerbitzu zentralek telefono bidezko arreta bermatuta eduki behar dute, zerbitzuaren ordutegi osoan zehar, udal zerbitzu teknikoei, langileei eta erabiltzaileei erantzuteko.
- Adjudikaziodunak herrian erreferentziazko arreta bulegoa izan beharko du, bai erabiltzaileen arreta bermatzeko bai langileen koordinaketa eta arretarako.
- Etxeko laguntzaile lanetan diharduten langileentzat lanerako arropa egokia.

Adierazitako materialaz gain, erabiltzaileei behar bezalako arreta emateko ustez beharrezkoa den bestelako edozein material edukiko du zerbitzua ematen duen adjudikaziodunak

2. Pertsona bat egongo da egin beharreko lana planifikatzeko eta koordinatzeko. Pertsona hori izango da zerbitzuaren jarduera-multzoaren koordinazioaren zuzeneko arduraduna. Eta zuzeneko eta aldizkako harremana izango du Udaleko koordinaziorako gizarte langilearekin eta arduradun teknikoarekin, egin beharreko lana ondo antolatu eta koordinatzeko.

Bilera bat egingo da, gutxienez bi hilabetetik behin. Bileran, zerbitzuaren funtzionamenduaren eta garapenaren berri emango du arduradunak: eboluzioa, gertaerak, balantzea, etab.

3. Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariekin harremanetan egotearren, adjudikaziodunak martxan edukiko ditu beharrezko baliabide teknologikoak, programa informatikoak, posta elektronikoa, eta telefono zerbitzua, astelehenetik ostiralera, eguneroko komunikazioak egiteko: zerbitzuen hasierak, etxeko

11. OBLIGACIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICATARIA

1. La adjudicataria estará obligada a mantener una oficina sede de la adjudicataria y de los servicios administrativos, que deberá contar al menos con los siguientes medios técnicos:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control (teléfonos, correo electrónico, etc.), que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Los servicios centrales de la adjudicataria deberán garantizar la atención telefónica para atender, tanto a los servicios técnicos municipales, como a las personas trabajadoras y personas usuarias durante todo el horario del servicio.
- La adjudicataria deberá disponer de una oficina de atención de referencia en el municipio, tanto para garantizar la atención a las personas usuarias como para la coordinación y atención del personal.
- Ropa adecuada para la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

Además del material señalado, la adjudicataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias.

2. Como responsable directa de la coordinación del conjunto de las actuaciones del servicio, figurará una persona para desarrollar funciones de planificación y coordinación del trabajo a desarrollar. Esta persona mantendrá periódicamente contacto directo con la persona trabajadora social de coordinación y la persona responsable técnica del Ayuntamiento para la correcta organización y coordinación del trabajo a desarrollar.

Se realizarán como mínimo una reunión bimensual, en la que la figura responsable informará del funcionamiento y desarrollo del servicio: evolución, incidencias, balance, etc.

3. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico de los Servicios Sociales municipales, la adjudicataria mantendrá un servicio operativo de recursos tecnológicos, programas informáticos, correo electrónico y teléfono, de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al

langileei egindako kasuen adjudikazioak, zerbitzuko bajak eta etenaldiak eta gertakariak. Gainera, adjudikaziodunak telefono eta kontaktu bat edukiko du, asteburuan eta jaiegunetan egin beharreko zerbitzuetan sortzen diren larrialdietarako.		personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias. Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar un teléfono y un contacto para urgencias que puedan surgir en los servicios a realizar el fin de semana y festivos.
4. Zerbitzuaren prestazioan izandako edozein gertakariren berri emango die adjudikaziodunak Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariei. Etxeko laguntzailearen eta adjudikaziodunaren artean edo bi horien eta familiaren artean ez dira saiatuko gertakaria konpontzen, adierazitako udal langileak jakinaren gainean egon gabe.		4. La adjudicataria dará a conocer al personal técnico de los Servicios Sociales municipales cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio, no tratando de resolverla entre la persona auxiliar domiciliaria y la adjudicataria o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal municipal señalado.
5. Adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango du (eguneratutako datuak): onuradun bakoitzeko ordu kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu-mota, gertaerak.		5. La adjudicataria deberá informar de todas las variaciones en el servicio (datos actualizados): nº de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares referentes, tipo de servicio, incidencias.
6. Udaleko Gizarte Zerbitzuen alta-agindua jaso eta handik gehienez ere bost egunera hasi beharko du adjudikaziodunak zerbitzua ematen. Udaleko Gizarte Zerbitzuek presazko egoera bat aitortzen badute, berriz, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 ordutan hasi beharko da zerbitzua ematen.		6. La adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de cinco días laborales a partir del recibo de la orden de alta por parte de los Servicios Sociales municipales. En caso de urgencia declarada por el personal de los Servicios Sociales municipales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.
7. Zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetan emateko gaitasuna bermatuko du adjudikaziodunak.		7. La adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.
8. Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak etxeko laguntzaileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.		8. La adjudicataria garantizará la formación permanente a las personas auxiliares domiciliarias, a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.
9. Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza-harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Bere lanean erabateko konfidentzialtasuna mantenduko du.		9. El personal que desarrolle su trabajo en los domicilios no deberá tener ningún vínculo familiar (hasta cuarto grado de consanguinidad o afinidad) o de convivencia con la persona beneficiaria de la ayuda. Asimismo, deberá mantener absoluta confidencialidad en el desarrollo de su labor.
10. Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariek adierazitako salbuespenezko kasuetan izan ezik, adjudikaziodunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileen arretan (ordutegia, egunak…) ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin. Helburua da intimitate familiarrean desorientaziorik edo nahasketarik ez sortzea. Adjudikaziodunaren ustez prestazioan aldaketaren bat egin behar bada, espresuki adieraziko dio udal teknikariari, eta bere proposamena arrazoituko du. Udal teknikariak hartuko du horri buruzko azken erabakia.		10. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico de los Servicios Sociales municipales, la adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta al personal técnico municipal, quien decidirá en última instancia.
11. Erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea		11. La adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y

bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketakoak hartuko ditu adjudikaziodunak, datuen babeserako legedian xedatutakoarekin bat etorrita.		organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, de conformidad con lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos.
12. Etxeko laguntzaileek edo adjudikazioduneko gainerako langileek ezingo dira erabiltzailearen etxean sartu, baldin etxeko titularra edo hurbilen daukan erreferentziako familiartekoa bertan ez badago.		12. En ningún caso, las personas auxiliares domiciliarias o cualquier otra persona empleada o profesional de la adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente la persona titular de la misma o su familiar de referencia más cercano.
13. Zerbitzua ematen ari diren bitartean sortzen diren larrialdi-egoerei erantzuteko sistema eta/edo protokoloa edukiko du adjudikaziodunak.		13. La adjudicataria deberá contar con un sistema y/o protocolo de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios.
14. Zerbitzuen arteko joan-etorriak ez dira sartuko udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren prestaziorako kalkulatutako denboretan. Langileek onuradunen etxeetara joaten erabiltzen duten denbora ez du Udalak ordainduko. Adjudikaziodunak kontuan hartu beharko ditu joan-etorrien denborak, zerbitzurako kalkulatutako denboran ez eragiteko eta erabiltzaileari eragozpenik ez sortzeko.		14. Los desplazamientos entre servicios no estarán incluidos en el tiempo estimado por el personal de servicios técnicos municipales para la prestación del servicio. El tiempo utilizado por el personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias no correrá a cuenta del Ayuntamiento. La empresa deberá contemplar los tiempos de los desplazamientos de manera que no afecten al tiempo estimado para los servicios ni supongan un perjuicio para la persona usuaria.
15. Aurkezpenak egitea. Kasu berri guztietan edo langilea aldatu delako beharrezkoa denean, etxeko laguntzaileak aurkezpen-bisita egingo du, udaleko erreferentziako langilearekin batera. Helburua da erabiltzaileari langilea aurkeztea. Udalak hala eskatzen duenean, adjudikazioduneko arduradunak eta/edo gainbegiratzaile teknikoak egin dezake aurkezpen hori.		15. Realización de la presentación. En todos los casos nuevos, o si es necesario, por cambio de personal, la persona auxiliar domiciliaria realizará la visita de presentación junto con la persona referente profesional del Ayuntamiento. Su objetivo es presentar a la persona trabajadora a la persona usuaria. Dicha presentación podrá ser realizada, cuando así se solicite por el Ayuntamiento, por la persona responsable y/o figura de supervisión técnica de la adjudicataria.
16. Adjudikaziodunak bermatuko du ondorengo gaien segimendua eta ikuskapena: - Zerbitzua ematea: urtean 2 dei egingo dira etxe bakoitzera, frogatzeko funtzionamendua ona dela eta ez dagoela gertakaririk; eta urtean gutxienez bisita 1 egingo da etxe bakoitzera, zerbitzuaren kalitatea aztertzeko eta iritzia eta eskaerak jasotzeko. Bisita hori egin ahalko du bai adjudikaziodunaren arduradunak (zerbitzuaren gainbegiratzaileak) bai kasuaren erreferentziako udal profesionalak. - Presentzia eta puntualtasunaren kontrola. Adjudikaziodunak gainbegiratu beharko du etxeko langilearen asistentzia eta puntualtasuna. Beraz, hainbat ekintza eta neurri jarri beharko ditu, horiek bermatzeko eta horri buruzko gertakariak konpontzeko. - Zereginen fitxa entregatu: horrela bermatuko da		16. La adjudicataria deberá asegurar el seguimiento y la supervisión de: - La prestación del servicio: se deberán realizar al menos 2 llamadas anuales a cada uno de los domicilios para comprobar que el funcionamiento es correcto y que no hay incidencias, y al menos 1 visita anual a cada uno de los domicilios para analizar la calidad de los servicios y recabar opiniones y demandas. Esta visita podrá ser realizada tanto por la persona responsable, supervisora del servicio de la adjudicataria, como por parte de la persona profesional municipal referente del caso. - El control de presencia y de puntualidad. La adjudicataria deberá supervisar el cumplimiento de la asistencia a los servicios y la puntualidad de las personas trabajadoras a los mismos, y para ello deberá implementar acciones y medidas tendentes

bai onuradunak bai zerbitzua beteko duen langileak ezagutzen dituztela egin behar diren lanak. - Eskura dauden bitarteko teknikoak erabiltzea zerbitzuan: adjudikaziodunak bermatuko du etxean pertsonaren zerbitzura dauden laguntza-produktuak erabiltzen direla. Horien egoerari buruzko gertakarien berri emango du. Eta familiari lagunduko dio tresnok erabiltzen.		a garantizarlo y a solucionar las incidencias al respecto. - La entrega de ficha de tareas: aseguramiento de que la ficha de tareas o tareas a realizar en cada caso se conozca tanto por parte de la persona beneficiaria como por la persona trabajadora que atiende el servicio. - La utilización de ayudas técnicas a disposición del servicio. La adjudicataria se asegurará de que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona se utilicen, comunicando incidencias que puedan observar referidas a su estado. Asimismo, apoyará a la familia en la utilización de las mismas.
17. Kexa eta erreklamazioei erantzutea. Adjudikazioduna derrigortuta dago lau hauek egitera: - Iristen zaizkion kexa guztiak erregistratu eta Udalera bidaliko ditu, une bakoitzean Udalarekin adostutako prozeduraren araberako tramitazioa hasteko. Kexak izan daitezke zerbitzua emateko moduari buruzkoak (adjudikaziodunari leporatzekoak) edo zerbitzuaren planifikazioari buruzkoak (proposamenari leporatzekoak). - Gertatutakoa ikertu eta aztertu, eta idatziz edo telefono bidez jakinaraziko du, eskatzen zaionaren arabera. - Eskatzen zaizkion bilera guztietan parte hartuko du, kexa sortu duen arazoa konpontzeko. - Kexaren trataera dela eta, hura jarri duen pertsonaren adostasuna eta onespena lortzeko behar diren neurriak hartuko ditu.		17. Atención a las quejas y a las reclamaciones. La adjudicataria estará obligada a: - Registrar todas las quejas que le lleguen y derivarlas al Ayuntamiento para que se inicie el tratamiento de las mismas según procedimiento acordado con el Ayuntamiento en cada momento, tanto si son referidas al modo de prestación (atribuibles a la adjudicataria), como referidas a la planificación del servicio (atribuibles a la propuesta). - Investigar y analizar lo sucedido e informar por escrito o telefónicamente según se le requiera. - Participar en cuantas reuniones se le solicite para la resolución de lo que motive la queja. - Adoptar las medidas necesarias al objeto de alcanzar la conformidad y satisfacción de la persona con respecto al tratamiento de la queja.
18. Adjudikaziodunak bi urtetik behin eta, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuaren oniritziarekin, zerbitzuari buruzko publizitate-eskuorria diseinatu eta inprimatuko du, gutxienez 500 ale. Udala arduratuko da horien banaketaz eta zabalkundeaz.		18. La adjudicataria realizará al menos bianualmente y bajo la supervisión del Departamento de Servicios Sociales el diseño e impresión de un folleto informativo del servicio, con una tirada de al menos 500 ejemplares, de cuya distribución y difusión se encargará el Ayuntamiento.
19. Beharrezkoa den kasuetan, zerbitzuak edozein sexutako langilek eskaintzeko bermea eskaini behar du adjudikaziodunak.		19. La adjudicataria deberá garantizar en los casos que así se requiera y valore, que la prestación del servicio se pueda realizar por profesionales de ambos sexos.
12. ZERBITZUA KONTROLATZEKO INFORMAZIOA/DOKUMENTAZIOA		**12. INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN PARA EL CONTROL DEL SERVICIO**
ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ematen duen adjudikaziodunak honako dokumentazioa edukiko du, eta Udalak denbora guztian izango du dokumentu horiek eskuratzeko aukera:		La adjudicataria de la AYUDA A DOMICILIO debe disponer de los siguientes documentos, a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder: -Un fichero, donde registre de forma individualizada

- Fitxategi bat. Bertan ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAren erabiltzaile bakoitzaren datu administratibo eta tekniko guztiak erregistratuko dira:
  - Identifikazioa
  - Eskaera-data
  - Zerbitzuaren hasiera-data
  - Zerbitzu-mota
  - Zerbitzuaren intentsitatea
  - Zerbitzuan egiten diren lanak
  - Zerbitzuan egondako aldaketak
  - Zerbitzua ematerakoan gertatutakoak
  - Erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak
  - Kasuaren udal arduradunei jakinarazitako gaiak
- Kexa, erreklamazio eta iradokizunen liburua.
- Jardunbide egokien eskuliburua. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA behar bezala emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak zein diren azaldu eta deskribatuko da bertan.

Gainera, adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango duen **erregistro-sistema bat izango du (programa informatikoa), eta bertako datuak** eguneratuta egongo dira: onuradun bakoitzeko ordu kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu mota, gertaerak…. Gizarte Zerbitzuetako teknikariek erregistro sistema horretara sartzeko aukera izango dute, datuak kontsultatu ahal izateko.

Plegu tekniko hauetako 14. atalean azaltzen den bezala, adjudikaziodunak zerbitzuaren **urteko memoria bat** aurkeztu beharko du, zerbitzuaren ebaluazioa egiteko.

13. UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA garatzeko orduan, honako eskumenak izango ditu Udalak:

- Udalerrian dauden beharrak detektatzea.
- Zerbitzua arautzea.
- Finantziaziorako dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun gabeko eskaerari buruzko informazioa jasotzea.
- Emandako zerbitzuaren publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatzen

todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la AYUDA A DOMICILIO:

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

-Un libro de quejas, reclamaciones y sugerencias.
-Un manual de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos, protocolos y modos de actuar en una correcta prestación del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá de un **sistema de registro (programa informático) de todos los cambios** que se produzcan en el servicio y en la provisión, donde se actualizarán los datos: número de horas por persona beneficiaria, horarios, auxiliares de referencia, tipo de servicio, incidencias… El personal técnico de los Servicios Sociales tendrá acceso a este sistema de registro para poder consultar los datos.

De cara a la evaluación del servicio, la adjudicataria deberá presentar la **memoria anual** del servicio tal y como se recoge en el apartado 14 de los presentes pliegos.

13. COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentar el servicio.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.

diren beharren diagnostikoa egin eta baloratzea. - Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak adjudikatzea. - Erabiltzaileak behar duen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea. - Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zenbatekoa izango den zehaztu eta dagokion fakturazioa egitea. - Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea. - Laguntzailea aldatzeko eskatzea, udal teknikariek uste badute zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoa dela. - Zerbitzu bakoitza jakinarazpen zehatz baten bidez adjudikatzea, eta erakunde adjudikaziodunari jakinaraztea, kasuaren erreferentziako profesionalaren bidez eta/edo koordinaziorako gizarte langilearen bidez: o Erabiltzaileen datu pertsonalak, eta kontakturako erreferentziak (familia kideak, zaintzaile nagusia..). o Zerbitzuaren ezaugarriak (etxekoa, pertsonala edo espezifikoa), ordu-kopurua, aldizkakotasuna eta ordutegia. o Altak, bajak, etenaldiak o Zerbitzua egoki eta kalitatez eman ahal izateko beharrezkoa den informazioa.	- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio. - Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones. - Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio. - Determinar la aportación económica de la persona usuaria y realizar la facturación correspondiente. - Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio. - Solicitar cambio de auxiliar, siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio. - Asignar cada servicio mediante una notificación expresa y comunicar, de la misma manera, a la adjudicataria a través de la persona profesional referente del caso y/o la persona trabajadora social de coordinación: o Datos personales de las personas usuarias y referencias de contacto (miembros de la familia, cuidador principal...). o Características del servicio (doméstico, personal o específico), número de horas, periodicidad y horario. o Altas, bajas, suspensiones o Toda la información necesaria para poder prestar el servicio de forma adecuada y con calidad.
14. ETENGABEKO EBALUAZIOA **14.1.- Ebaluazio teknikoa** Zarauzko Udalak egingo du emandako zerbitzuaren ebaluazioaren segimendua. Berak aztertuko du zerbitzua nola egokitzen den erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta zerbitzuaren kalitate materialaren eta funtzionamenduaren maila. Segimendu horren ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak sartzea proposatu ahalko du. Zerbitzua ematen hasi eta hurrengo urteko lehen hiruhilekoan, zerbitzuari buruzko **urteko txostena** bidaliko du adjudikaziodunak, eta bertan jasoko dira honako hauek: • Egindako jardueren ezaugarri orokorrak. Ondo bereiziko dira, batetik, zerbitzuaren erabiltzaileen zuzeneko arretako jarduerak, eta,	**14. EVALUACIÓN CONTINUA** **14.1.- Evaluación técnica** El Ayuntamiento de Zarautz 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. Como resultado de este seguimiento se podrá proponer la necesidad de introducir variaciones en el funcionamiento del servicio. La adjudicataria remitirá una **memoria anual** del desarrollo del servicio, dentro del primer trimestre del año siguiente, en la que se incluirán los siguientes aspectos: • Características generales de las actividades desarrolladas, diferenciando las que se dirigen a la atención directa de las personas usuarias del

bestetik, langileen kudeaketa eta prestakuntzako eta familiak atenditzeko jarduerak. • Jarduerak antolatuta eta gauzatuta dauden modua. • Lanegun eta jaiegunen ordutegi-tipoa. • Metodologia eta baliabide teknikoak. • Jarduera-protokoloak. • Balorazio integralaren eredua, Arreta eta segimendurako banakako plana. • Gertakariak jaso eta horien segimendua egiteko metodoa. • Informazioa sistematizatzeko metodoa. • Zerbitzuaren balantze ekonomikoa.		servicio, de las que se dirigen a la gestión y formación del personal y a la atención a las familias. • Modo en que están organizadas y ejecutadas las actividades. • Horario-tipo de días laborables y festivos. • Metodología y Recursos Técnicos. • Protocolos de actuación. • Modelo de valoración integral, Plan individual de atención y seguimiento. • Método de recogida y seguimiento de incidencias. • Método de sistematización de la información. • Balance económico del servicio.
14.2.- Ebaluazio ekonomikoa Era berean, zerbitzuaren ebaluazio ekonomikoa egingo du Zarauzko Udalak. Horretarako, honako dokumentazioa bidaliko du adjudikaziodunak, adierazitako maiztasunez: • Honako hauek, gertatzen diren momentuan bertan: o Erabiltzaileek zerbitzuan emandako alta edo baja. o Erabiltzaileei buruzko gertakariak. • Hilero, hila bukatzen denetik astebetera: o Erregistro-orria. Hauek adieraziko dira: atenditutako erabiltzaileen zerrenda, bakoitzari emandako zerbitzu-orduak, ordutegia, erreferentziako laguntzailea eta gertakariak. o Hilabetean zehar egon diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien zerrenda, eta kasu bakoitzean eman den irtenbidearen laburpen txiki bat. Nolanahi ere, aurkeztu beharreko dokumentazioa bat etorriko da administrazio-baldintzen agirian ezarritakoarekin. Zarauzko Udalak gastuen eta diru-sarreren frogagiriak nahiz ondarearekin lotutako bestelako frogagiriak ere eskatu ahalko dizkio adjudikaziodunari, eta beharrezkoa bada, baita kontu-ikuskapen bat egin dezatela ere, erakundearen kaudimen ekonomiko eta finantzarioa zein den eta horrek zerbitzuan nola eragin dezakeen jakiteko.		**14.2.- Evaluación económica** El Ayuntamiento de Zarautz realizará, asimismo, una evaluación económica del servicio. Para ello, la adjudicataria remitirá, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación: • En el momento en que se produzcan: o Altas y bajas de personas usuarias del servicio. o Incidencias relativas a las personas usuarias. • Mensualmente. En el plazo de una semana desde la finalización del mes: o Hoja de registro en la que se indique: relación de personas usuarias atendidas, con indicación de las horas de servicio, horario, auxiliar referente e incidencias. o Relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada. En todo caso, la documentación a presentar estará en consonancia con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas. El Ayuntamiento de Zarautz podrá solicitar a la adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.