MENDAROKO
UDALA

MENDAROKO UDALERRIKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA PROZEDURA IREKIAREN BITARTEZ ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN PLEGUA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE MENDARO

1.- XEDEA

Kontratu honen xedea da Mendaroko Udalaren Etxez Etxeko laguntza zerbitzuaren kudeaketarako kontratazioa egitea

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

Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, 33. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazten du. Bigarren atalean, 1.2. puntuan, esaten du Udalek eskumena izango dutela etxez etxeko laguntza zerbitzua hornitzeko eta eskaintzeko.

Etxez etxeko zerbitzuaren laguntza programaren baitan jasota dauden zerbitzuen eskaintza Mendaroko Udalaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko Araudiaren bidez arautuko da, zeina Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen 2019ko uztailaren 26ean. Horretaz gain, etxez etxeko laguntzaren esparrua arautzen duten lege xedapen guztiak ezarri beharko dira.

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera arautuko da:

- Baldintza teknikoen agiria eta baldintza eta administratiboen agiria

1.- OBJETO

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

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

El Decreto 185/2015 de 6 de octubre que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, en su artículo 33. define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en la Cartera. En su apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio.

La prestación de los servicios incluidos en el programa de ayuda domiciliaria está regulada por el Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Mendaro publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 26 de julio de 2019. También serán de aplicación todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

2.- NORMATIVA APLICABLE

La prestación del servicio se regirá según lo establecido en:

- Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Prescripciones administrativas

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa.

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

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Norberaren Autonomia sustatzeari eta Mendekotasun egoeran dauden pertsonei arreta eskaintzeari buruzkoa.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de la promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia

- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.

- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales

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

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

- 64/2004 Dekretua, Euskadiko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideei eta betebeharrei buruzkoa.

- Decreto 64/2004, de Derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.

- 2008ko abenduaren 2ko Ebazpena, Autonomia eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko egiaztatze-irizpide komunak argitaratzeari buruzkoa.

- Resolución de 2 de diciembre de 2008, sobre Criterios Comunes de Acreditación para Garantizar la Calidad de los Centros y Servicios del SAD.

- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoa.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal

- 1/2022 Legea, martxoaren 3koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa.

- Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

- Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean, 2019ko uztailaren 26ean, argitaratu zen Mendaroko Udaleko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzko Araudia.

- Reglamento del Servicio de Ayuda domiciliaria del Ayuntamiento de Mendaro publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa con fecha 26 de julio de 2019.

Eta gerora arau horiek aldatu edo garatzen dituen edozein xedapen

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

3.- DEFINIZIOA

Etxez etxeko Laguntza Zerbitzua asistentzia eta prebentzio zerbitzu bat da, erabiltzaileei ahal bezain luzaroen norberaren etxean bizitzen jarraitzeko laguntza ematean datzana; horretarako, etxeko laguntza eta/edo laguntza pertsonala eskaintzen zaie, etxean moldatzeko eta beren komunitatean txertatzeko, bakartzea saihestuz.

3.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda de atención doméstica y/o personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

4.- EDUKIA

4.1. – ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez Etxeko laguntzak honako helburu hauek ditu:

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

- Erabiltzaileen eta zaintzaileen segurtasun sentimendua sendotzea.

- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen premia-egoerak antzematea.

- Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta isolamendu edota bazterkeria egoerak saihestea.

- Norberaren etxean ahalik eta luzaroen eta bizi kalitate egokiarekin bizi daitezen ahalbidetzea, ahal den heinean; horrela, atzeratu edo saihestu egingo da ostatu zerbitzuetan edo egoitzetan sartzeko beharra.

- Erabiltzaileari laguntzen dion familia-gizarte sareko zaintzaileei laguntzea, eta zaintzari loturik dituzten eginbeharrak neurri batean arintzea, baldintza egokiak izan ditzaten beren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako.

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

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

4.- CONTENIDO

4.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos

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

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras.

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

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

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

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

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

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

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

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

- 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

4.2.- ONURADUNAK.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua Mendaron erroldatuta dauden pertsonei eta/edo familiei zuzenduta dago (edo familia-errotazioko egoeran dauden pertsonei), baldin eta ezaugarri hauetako batzuk betetzen badituzte:

4.2- POBLACIÓN BENEFICIARIA

El Servicio de Ayuda a Domicilio está destinado a personas y/o familias empadronadas en Mendaro (o personas en situación de rotación familiar), que cumplan algunas de estas características:

- Autonomia galdu dutelako edo zaurgarritasun egoeran daudelako, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan laguntzeko zerbitzu baten aldi baterako esku hartzea edo esku-hartze iraunkorra eskatzen duten pertsonak eta/edo familia-taldeak, ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko.

- Persona y/o grupos familiares que requieran, debido a 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.

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

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

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

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

- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak. Eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa.

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

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

- 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.

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

- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

4.3.- JARDUERA MOTAK

Mendaroko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio, beti, eskaini beharreko zerbitzuaren

4.3.- TIPO DE ACTUACIONES

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mendaro la modalidad

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

modalitatea, arreta-egunak, egin beharreko jarduketa motak, zerbitzuaren jarraipena, aldaketa eta amaiera. Azken kasu horretan, onuradunari, haren ordezkariari eta zerbitzua ematen duen enpresari jakinaraziko zaie.

Kontratu honen esparruan, honako jarduera hauek garatuko dira:

A.- ZERBITZU HONEN BARRUAN HONAKO JARDUERA HAUEK SARTUKO DIRA:

1 **INFORMAZIOA:** Erabiltzaileei beren eskubideei eta zerbitzuari buruzko informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko aukera ematea, behar den denboraz eta behar den moduan.

2 JARRAIPENAREN BALORAZIOA: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz

3.- ETXEKO ARRETA: Prestazio bat da, eta, horren bitartez, erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, eta bereziki, elikatzearekin, janztearekin eta bizi den etxeko instalazioen mantentzearekin eta garbitzearekin zerikusia duten etxeko lanak egiteko, etxearen antolaketa errazteko, eta hala badagokio, lan horiek egiteko beharrezkoak diren trebetasunak eskuratzeko entrenamendua eskaintzeko.

3.1.- ELIKADURAREKIN loturikoak

- Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne
- Janaria erostea
- Elikagaiak jaten gainbegiratzea eta/edo laguntzea.
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea

3.2.- JANTZIEKIN loturikoak

- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea
- Arropa gainbegiratzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta gordetzea.

de servicio a ofrecer, días de atención, tipo de actuaciones a realizar, seguimiento, modificación y finalización del servicio. En este último caso se comunicará tanto a la persona beneficiaria, persona que la represente, así como a la empresa prestataria del servicio.

En el marco de este contrato se desarrollarán este tipo de actuaciones:

A.- SE CONSIDERAN INCLUIDAS EN ESTE SERVICIO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES

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

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

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

3.1.- Relacionadas con la ALIMENTACIÓN.

- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.

- Compra de alimentos
- Supervisión y/o apoyo en la ingesta de alimentos.
- Limpieza y secado de los utensilios utilizados

3.2.- - Relacionadas con el VESTIDO.

- Lavado de la 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 la ropa en el domicilio.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

- Arropa erostea
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

3.3.- ETXEKO INSTALAZIOAK GARBI MANTENTZEAREKIN loturikoak

- Etxea etxean txukun mantentzea.
- Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea
- Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea
- Hautsa kentzea
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea
- Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea
- Komuna garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra dagoen begiratzea eta ateratzea
- Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra
- Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea

.- Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea.

4 ARRETA PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa:

4.1.- ZAINTZA PERTSONALAREKIN LOTURIKO EGUNEROKO BIZITZAKO OINARRIZKO JARDUERAK, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jaztea eta eranztea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

4.1.1.-MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak

- Ohetik jaikitzen, oheratzen eta eserlekutik altxatzen laguntzea, eta laguntza teknikoak baldin badaude, horiek erabiltzea.
- Etxean nahiz etxetik kanpo, batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

4.1.2.- GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak
- Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak

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

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

- Mantener el orden en el domicilio.
- Limpiar las superficies con los productos adecuados.
- Limpiar y recoger los 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.
- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia

4 ATENCIÓN **PERSONAL.:** Prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar:

4.1.- ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA Actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal y en particular para levantarse/acostarse, asearse, desplazarse, vestirse y desvestirse, comer u otras funciones básicas.

4.1.1.-Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO.

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

- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)

4.1.2.- Relacionados con la HIGIENE PERSONAL.
- Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado,

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).

4.1.3.- JATEAREKIN loturikoak

- Jateko laguntza
- Edateko laguntza
- Janaria berotzea
- Erabilitako tresnak garbitzea eta jasotzea
- Medikuak agindutakoaren arabera, elikadura-erregimena betetzen dela kontrolatzeko eta jarraipena egiteko laguntza.

4.1..4.- JANTZIEKIN lotura dutenak:

- Janzteko eta eranzteko laguntzea
- Eguneroko arropa prestatzea
- Pardela aldatzea.

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edota haietatik eratorritako jarduerak.

4.2.- INGURUNEAREKIKO LOTURA AHALBIDETZEN DUTEN JARDUERA INSTRUMENTALAK, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak direnak. Hala badagokio, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunak lantzea.
Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunak lantzea.

4.2.1.-.KOMUNITATEAREKIKO HARREMANAREKIN loturikoak:

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

4.2.2.-. INGURUNEAREKIKO KOMUNIKAZIOAREKIN loturikoak..

-Etxean bertan, eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza.

-Banketxeekiko, osasun etxeekiko komunikazioa erraztea; errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab.

lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

4.3.A. 4.1.3.- Relacionadas con el COMER

- Ayuda para comer.
- Ayuda para beber.
- Calentar la comida.
- Limpiar y recoger los elementos utilizados.
- Apoyo para el control y seguimiento del cumplimiento del régimen alimenticio según prescripción médica.

4.1.4.- Relacionadas con el VESTIDO.

- Ayuda para vestirse y desvestirse.
- Preparación de la ropa diaria.
- Cambio de pañal

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.

4.2.- ACTIVIDADES INSTRUMENTALES QUE LAS VINCULEN CON SU ENTORNO, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Así mismo se incluirán, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

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

4.2.1.- Relacionados con el ACCESO AL ENTORNO COMUNITARIO:

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

4.2.2.- 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 la comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

4.2.3.- OSASUNAREKIN loturikoak:

- Medikuak agindutako botikak jasotzea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea.

- Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena egitea.

4.2.4. ZAINTZAREKIN loturikoak:

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

5.- GIZARTE LAGUNTZA: gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.

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

5.1.- Instrumentala (beste baliabide eta sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara – familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

5.2.- emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan…).

5.3-. hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea…).

4.2.3.- Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- Recogida, control y seguimiento de la administración de la medicación, señalada por el profesional del ámbito sanitario.

- Control y seguimiento de las citas médicas.

4.2..4.- Relacionados con la GUARDA:

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

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

Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:

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

5.2.- emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...).

5.3-. educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

5.4. harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak eta/edo harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrizanen arabera. Horrela, erabiltzailearen laguntza beharrizanaren intentsitatea aldatzea ahalbidetuko duten ibilbideak plantea litezke (betiere, kontuan harturik intentsitatea murriztea dela desiragarria).

6.- BESTE JARDUERA OSAGARRI EDO EZOHIKO BATZUK:

- Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea

- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen diren beste jarduera batzuk egin ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

7.- ZERBITZUAREN ALDAERA: ATSEDENERAKO ZERBITZUA

Atsedenerako zerbitzua zaintzaile nagusiarentzat; mendekotasun egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dagoen pertsona aldi batez EELZn sartuz edo zerbitzu horretan ordura arte eskaintzen zen laguntzaren intentsitatea aldi batez areagotuz.

B.-. ZERBITZUTIK KANPO GERATZEN DIREN JARDUERAK:

Etxez etxeko laguntza programatik kanpo geldituko dira jarduera hauek:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.

- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonei zuzenean mesede egiten dien etxeko laguntza.

5.4. relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.

6.- OTRAS 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 Dirección de Servicios Sociales.

7.- VARIANTE DEL SERVICIO : SERVICIO RESPIRO

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

B.-. ACTUACIONES EXCLUIDAS DE ESTE SERVICIO:

Se consideran actuaciones excluidas del programa 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 beneficiarias.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, injekzioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jartzea eta kentzea, ultzeren eta eskaren tratamenduak egitea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta antzerako lanak.
- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, iturgintza lanak, etab.
- Ibilgailuarekin baimendu gabeko joan-etorriak egitea.
-Udaleko gizarte zerbitzuek egindako proposamen teknikoan jaso gabe dauden lan horiek guztiak.

- 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, trabajos de fontanería, etc.
- Realizar traslados no autorizados en el vehículo.

- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en la propuesta técnica elaborada por los servicios sociales municipales.

5.- ONURADUNARI EMATEN ZAION ZERBITZUAREN HASIERA, AMAIERA ETA ALDAKETA

Gizarte Zerbitzuen Sailari dagokio etxez etxeko laguntza-programa aldatzeko eta amaitzeko erabakia hartzea, eta horren berri emango dio onuradunari edo haren ordezkariari, bai eta prestazioaren ardura duen enpresari ere.

5.- INICIO, FINALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA PERSONA BENEFICIARIA.

Corresponderá al departamento de Servicios Sociales la decisión del inicio modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria, o persona que le represente, como o la empresa responsable de su prestación.

6.- EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen eta/edo eguna igarotzen duen lekuan emango da Mendaroko udal barrutian.

Erabiltzailea familiako kideen etxebizitzetan txandaka bizi baldin bada, zerbitzua, unean-unean, erabiltzailea bizi den etxebizitzan jaso ahal izango da.

Txandakatzea hainbat udalerriren artean egiten bada, etxeko laguntza eman ahal izango da erabiltzailea Mendaron bizi den aldian.

6.1 Laguntza emateko egunak

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

6.- CARACTERÍSTICAS

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el lugar donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Mendaro.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios.

En los casos en los que la rotación se dé entre diferentes municipios, se podrá prestar la ayuda domiciliaria en los periodos en los que la persona usuaria resida en Mendaro.

6.1. Días de atención

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

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Jaieguntzat hartuko dira, Eusko Jaurlaritzak, urtero, Gipuzkoako lurraldeko tokiko jaiegunen egutegia ezartzeko ematen duen ebazpenaren bidez, jaiegun ofizialtzat jotzen direnak.

Se entienden por festivos los así declarados oficialmente mediante la resolución anual del Gobierno Vasco estableciendo el calendario de las fiestas locales del territorio de Gipuzkoa

Helburu operatiboekin, Gizarte Zerbitzuen Sailak zerbitzuaren urteko egutegia helaraziko du, lanegunak eta jaiegunak jasoko dituena.

Con fines operativos, el Departamento de Servicios Sociales hará llegar el calendario anual del servicio en el que se recojan tanto los días laborables como los festivos.

6.2 Zerbitzuaren intentsitatea

6.2. Intensidad del servicio

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

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 treinta 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.

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

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.

6.3. Arreta orduak

6.3.- Horarios de atención

Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etara arteko ordutegian emango da

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

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

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

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

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.

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

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

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

7. ANTOLAKETA

7.1.- Udalaren eskumen teknikoak

Gizarte Zerbitzuen Sailak, Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuaren arduradunaren bitartez, honako eskumen hauek izango ditu Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:

- Udalerrian dauden beharrizanak antzematea.

-Arautzea

- Zerbitzua finantzatzeko dauden errekurtsoak kudeatzea

- Oraindik ere zerbitzuaren onuradun ez diren eskatzaileei buruzko informazioa biltzea.

- Zerbitzua eskuratzeko aurkeztu diren eskabideetan jasotako beharrizanak diagnostikatzea eta baloratzea

- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak izendatzea.

- Erabiltzaileari eskaini behar zaion arreta maila, zerbitzuaren intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta planifikatzea

- Etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia hartzea. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.

- Erabiltzaileak egin behar duen ekarpen ekonomikoa zehaztea eta dagokion fakturazioa egitea.

- Erabiltzaileen egoerari buruzko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

- Laguntzailea aldatzeko eskaera egitea, baldin eta udal teknikariek, zerbitzuak ondo funtziona dezan, horrela jardutea beharrezkotzat jotzen badute.

- Erakunde esleipendunari honako dokumentazio hau esleitzea eta aditzera ematea:
Gizarte txostena
Arreta Pertsonalizatuko Plana

7. ORGANIZACIÓN

7.1- Competencias técnicas del Ayuntamiento

El departamento de Servicios Sociales a través de la responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.

- Reglamentarlo.

- Gestionar los recursos existentes para su financiación

- Recabar información sobre las personas solicitantes que aún no son beneficiarias 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 de servicio.

- Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto o la persona beneficiaria como a la empresa responsable del 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 y comunicar a la entidad adjudicataria la siguiente documentación:
- Informe social
- Plan de Atención Personalizado

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Edozein aldaketa mota, zerbitzuaren estalduraren intentsitatea eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginak murrizteko edo handitzeko.
Eta zerbitzua eteteari, berrabiarazteari, uko egiteari eta baja emateari buruzko komunikazioa.

- Enpresa esleipendunak zerbitzua orduka banatzeko aurkeztu duen planifikazioa onartzea edo atzera botatzea

- Enpresak erabiltzaile bakoitzari buruz dituen barneko fitxak eskuratzeko aukera izatea

Eskumen hauetako bat ere ezin izango zaio eman, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Mendaroko Udala ez den beste erakunde bati. Udala bere langileen bidez baliatuko da eskumen horietaz.

7.2. Esleipendunaren betebehar teknikoak

Enpresako langileei dagokienez.

Kontratuak indarrean dirauen bitartean, enpresa esleipendunak, une oro, plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den bezala, kualifikatutako behar beste langile izan beharko ditu gerta litezkeen zerbitzu hutsuneak betetzeko, arrazoia edozein izanda ere: oporrak, gaixotasun bajak, baimenak eta abar. Eskatutako zerbitzuaren eskaintza inola ere ezin izango da eten, Gizarte Zerbitzuen arloak hori erabakitzen duenean izan ezik.

Enpresak bere gain hartuko ditu langile horien mendetasun-harremanaren ondoriozko kostu guztiak. Harreman horrek ez du, inola ere, administrazio- edo lan-loturarik izango Udalarekin, eta Udalak ez du enpresaren eta bertako langileen arteko harremanetatik eratorritako erantzukizunik izango.

Langileak hautatzea:

Lizitatzaileak hautaketa plana aurkeztu beharko du, bere eskaintzan zerbitzua garatzeko behar diren langileen antolaketa deskribatu beharko du, eta berriak kontratatzeko eta daudenak ordezteko egingo dituen prozesuak zehaztu beharko ditu.

- Cualquier tipo de modificaciones reducciones o ampliaciones en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en los servicios establecidos. Y comunicación en cuanto a suspensión, reinicio, renuncia y baja del servicio.

- Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.

- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

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

7.2 Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

En relación al personal de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para una correcta prestación del servicio, así como para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, accidentes, permisos, etc., durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde expresamente el área de Servicios Sociales.

La empresa, asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

Selección de personal:

La licitadora deberá presentar un plan de selección, describir en su oferta la organización del personal necesario para el desarrollo del servicio, especificar los procesos de contratación de personas nuevas y de sustitución de la existente.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

Entitateko koordinatzaileak Udaleko teknikari arduraduna jakinaren gainean eduki beharko du uneoro, (huts egiteak, bajak, oporrak, baimenak, etab) Langileen edozein gorabehera ahoz eta idatziz adierazi beharko da.

La persona coordinadora de la entidad deberá mantener informado en todo momento a la persona técnica responsable del Ayuntamiento (ausencias, bajas, vacaciones, permisos, etc.) Cualquier incidencia de las trabajadoras deberá realizarse oralmente y por escrito.

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

En cumplimiento de lo establecido en la legislación actual, los profesionales y trabajadores de la empresa contratista dispondrán de la formación y titulación cualificada correspondiente a cada función.

Entitate esleipendunak EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan bermatu beharko du zerbitzuaren prestazioa

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

Enpresa kontratista arduratuko da lanbide arloan eta alderdi teknikoan zerbitzua eman behar duen langileak prestatzeaz (prestakuntzak, sentsibilizazioak, protokoloak, e.a.).

La empresa contratista será la encargada de formar al personal que ha de prestar el servicio en el ámbito profesional y técnico (formaciones, sensibilizaciones, protocolos, etc.).

Enpresa lizitatzaileak prestakuntza-planaren proposamen bat aurkeztu beharko du urtero, kontratuak irauten duen bitartean.

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de plan de formación anualmente durante la duración del contrato

Udalarekiko harremanak:

Relaciones con el Ayuntamiento:

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ardura duen gizarte-langilearekiko harremanak errazte aldera, erakunde esleipendunak posta elektronikoko eta telefono bidezko zerbitzu operatibo bat izango du, zerbitzua ematen den orduetan eskuragarri egongo dena, honako hauek jakinarazteko: zerbitzu-hasierak, kasuak etxeko laguntzaileei esleitzea, bajak eta zerbitzuaren etendurak eta gorabeherak

Con el fin de facilitar las relaciones con la trabajadora social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación del servicio, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

Prestazioan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean jakinarazi beharko zaio Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ardura duen gizarte-langileari, eta ez etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean konpontzeko ahalegina egingo, edo bien eta familiaren artean, udaleko gizarte-langileak horren berri izan gabe.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la trabajadora social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio no tratando de resolverlo entre la auxiliar domiciliaria y la empresa, o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la trabajadora social municipal.

Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskubidea izango dute esleipendunari, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak emandako txosten arrazoitu baten bidez, langileen ordezkapena eskatzeko, baldin eta

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado y emitido por el Departamento de Servicios

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

uste badu, eginkizunak behar bezalako profesionaltasunarekin ez betetzeagatik edo, azken batean, zerbitzuaren betebeharrak ez betetzeagatik langileak ordezkatu egin behar direla. Ordezkapena Gizarte Zerbitzuek zehaztutako epean egin beharko da.

Sociales, deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.

Udalak ez du inolako erantzukizunik izango, soil-soilik esleipendunak izango du erantzukizuna, azken honek bere langileekiko izan ditzakeen betebeharrak bete ez eta hortik eratorri litzatekeenaren aurrean.

Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo al Ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso

Kontratistaren kontura izango da bere langileek pertsona onuradunen etxeetara joateko erabiltzen duten denbora. Joan–etorriak ez daude udal zerbitzu teknikoek zerbitzua kalkulaturiko denboraren barnean.

Correrá a cuenta de la persona contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

Langile guztiek behar bezala identifikatuta egon beharko dute, enpresak eta Udalak adostutako identifikazio-sistemaren bidez, etxeko lanak egiten diren bitartean.

Todas las personas trabajadoras deberán estar perfectamente identificadas, mediante el sistema de identificación que se acuerde entre la empresa y el Ayuntamiento, durante la realización de las tareas en el domicilio.

Zerbitzuaren prestazioa honako langile hauen bitartez eskainiko da:

La prestación del servicio se llevará a cabo a través del siguiente personal:

Zerbitzuaren teknikari **koordinatzailea eta zuzeneko arduraduna,** eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duena, eta aldian-aldian zuzeneko harremana izango duena Udaleko Gizarte Zerbitzuen Saileko Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko arduradun teknikoarekin.

.- Persona técnica **coordinador/a y responsable directo/a del servicio** con cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Era berean, Europako Erreferentzia Esparruko C1 euskararen gaitasun-maila (EGAren baliokidea) egiaztatu beharko du.

Así mismo deberá acreditar el nivel de competencia de euskara C1 (equivalente al EGA) del Marco Europeo de Referencia

Arduradun horren eginkizunak izango dira:

Serán funciones de esta persona responsable:

- Gizarte Zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak jasotzea.

- Recoger las solicitudes y propuestas de los/as técnicas de Servicios Sociales.

- Etxez etxeko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.

- Organizar y coordinar los horarios de las personas auxiliares domiciliarias.

- Ordezkapenak planifikatzea eta kudeatzea.

- Planificación y gestión de sustituciones.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

- Zerbitzuen atxikipen zehatza, udal-teknikarien jarraibideen arabera (zuzeneko arretako pertsonen profila, ordutegiak, zereginak).	- Adscripción concreta de los servicios de acuerdo con las directrices del personal técnico municipal (perfil de las personas de atención directa, horarios, tareas).
- Koordinatzaileak eskuragarri egon beharko du zerbitzua abian dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatuko duten protokolo eta sistemen bidez.	- La persona coordinadora deberá de estar, disponible en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.
- Etxez etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emanez eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharko diren jarraibideak ezarriz.	- Mantener contacto directo con las/os auxiliares domiciliarias/os, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado.
- Etxeko laguntzaileak koordinatzea, laguntzea eta gainbegiratzea, behar duten guztietan: egunero, astero eta/edo hilero.	- Coordinación, apoyo y supervisión a las auxiliares domiciliarias. siempre que lo necesiten: a diario, semanal, y/ o mensualmente.
- Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa gainbegiratzea.	- Supervisar en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.
- Udaleko teknikariek eskatzen dituzten txosten guztiak egitea, Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak zehazten dituen txosten-ereduak betez.	- Realizar cuantos informes se soliciten desde el personal técnico municipal, cumplimentando aquellos modelos de informes que se determinen desde el Departamento de Servicios Sociales.
- Lortutako informazio guztia jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.	- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Etengabeko prestakuntzako prozesua planifikatzea eta diseinatzea.	- Planificar y diseñar el proceso de formación continua.
- Urte hasieran urtean zehar egin beharreko prestakuntza-proposamenak aurkeztea.	- Presentar a principios de año las propuestas de formación a realizar durante el año.
- Deitzen zaion bileretan parte hartzea eta laguntzea.	- Participar y colaborar en aquellas reuniones a las que se le convoque.
- Etengabeko ebaluazioko prozesuak antolatzea. Etxeetan zerbitzua ematen duten langileekin eta udaleko teknikariekin bilerak egitea	- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal
Etxez etxeko laguntzaileek unean-unean indarrean dagoen legeriak eskatzen duen akreditazio profesionala eduki beharko dute (profesionaltasun-ziurtagiria, etxez etxeko asistentzia-ikastaroak...).	**Las/los auxiliares domiciliarias** deberán de estar en disposición de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento (certificado de profesionalidad, cursos de asistencia domiciliaria,...)

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

Etxez etxeko laguntzaileen eginkizunak hauek izango dira:	Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:
- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta zereginak egitea eta bertan ezarritako helburuak betetzen ahalegintzea.	- Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
- Arduradunari zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea.	- Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
- Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.	- Colaborar con la persona responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.
- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz betetzea, eta zerbitzua ematea zailtzen edo eragozten duen edozein gorabehera enpresako arduradunei jakinaraztea.	- Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.
- Proposatzen den prestakuntza eta gainbegiratze planean parte hartzea.	- Participar en el plan de formación, y supervisión que se plantea
Adingabeak artatuko dituzten langileei dagokienez, langile horiek Sexu Delituen Erregistro Nagusiaren Ziurtagiri negatiboa aurkeztu beharko dute, hain zuzen ere, indarrean dagoen legediak eskuarki adingabeekin lan egiten duten profesionalei eskatzen diena.	En cuanto al personal auxiliar que atienda a menores, deberá acreditar el Certificado negativo del Registro Central de Delitos Sexuales requerido por la legislación vigente paro todos/as las profesionales que trabajen en contacto habitual con menores.
Arreta mistoko zerbitzuetan (laguntza pertsonala eta etxekoa), enpresak ahaleginak egingo ditu bi laguntza horiek etxeko laguntzaile berak egin ditzan	En los servicios de atención mixta (apoyo personal y doméstico), la empresa procurará que ambos apoyos sean realizados por el o la misma auxiliar domiciliaria/o.
Ekipamendua, materiala eta euskarri teknikoak:	**Con relación al equipamiento, material y soportes técnicos:**
- Larrialdi/emergentzia egoeretarako material teknikoa.	- Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia
- Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programa egoki garatzea bermatuko dutenak.	- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.
- Kontrolerako eta komunikaziorako baliabide teknikoak. Telefono finkoak eta mugikorrak, faxak, posta elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko dutenak	- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio
- Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzurako egokiak diren jantziak eta oinetakoak.	- Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

Erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko eta langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkotzat jotzen den beste edozein material mota, (babes pertsonalerako ekipoak, maskarak, eskularruak,…)

Aipatutako materialez gain, zerbitzua emango duen erakundeak izurrite- pandemia-eta agerraldi-egoeretan (Higiene- eta osasun neurriak, maskara erabilerak, eskularruak, etab.) osasun agintariek adierazitako neurriak eta jarduerak hartu beharko ditu. Era berean, neurri horien jarduera protokoloa aurkeztu beharko du.

Etxez etxeko laguntza ematen duen enpresak honako dokumentu eta euskarri hauek izan behar ditu, eta sailak horiek eskuratzeko eskubidea izango du une oro:

a.- Fitxategi bat, non, banaka, etxez etxeko laguntza zerbitzua jasotzen duten erabiltzaile guztien datu administratiboak eta teknikoak jasoko diren.

- Identifikazioa
- Espediente zenbakia
- Eskabidearen data
- Zerbitzua eskaintzen hasi deneko eguna
- Zerbitzuaren maiztasuna
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuaren baitan jasota dauden zereginak
- Zerbitzua eskaintzerakoan izan diren aldaketak.
- Zerbitzua eskaintzerakoan izan diren gorabeherak
- Erabiltzailearen egoeran izan diren aldaketak
- Kasuaz arduratzen diren udal arduradunei emandako azalpenak
- Zerbitzuaren bukaera data

b- Iradokizun liburua

c- Erreklamazio liburua

Cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, así como la integridad física de las trabajadoras, (equipos de protección individual, mascarillas, guantes,)

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de adoptar las medidas y actuaciones que indiquen las autoridades sanitarias en situaciones de epidemia, pandemia y brotes (medidas higiénicas, sanitarias, usos de mascarilla, guantes...etc.) Asimismo, deberán de presentar el protocolo de actuación de dichas medidas.

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

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

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

b- Un libro de sugerencias.

c- Un libro de reclamaciones.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

d- Euskarri dokumentalak, barne informazioa helarazteko (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, e.a.), azalpen txostenak egiteko eta Udalarekin komunikatzeko erabiliko direnak

d- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con el Ayuntamiento.

e- Jardunbide egokiaren eskuliburu bat, arreta zuzeneko ereduak, etxeko laguntza behar bezala emateko prozedurak eta jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatuko dituena. Eskuliburu hori eguneratuta egongo da kontratuak irauten duen denbora guztian, eta langile berriak hartzeko gainerako planarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioaren atal izango da.

e- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria, que se mantendrá actualizado durante todo el tiempo que dure el contrato, y será parte de la documentación a presentar junto con el resto del Plan de Admisión a las nuevas incorporaciones de trabajadoras/es.

Zerbitzua emateari dagokionez

Derrigorrezkoa izango da ondorengo irizpideak betetzea:

.- *Hurbiltasuna:* Etxez etxeko laguntzaileari zerbitzua esleitzeko, kontuan izango da etxe bakoitzera egin beharreko joan-etorriak ahalik eta motzenak izan daitezela. Kontratistaren kontura izango da langileek onuradunen etxeetara heltzeko erabiltzen duten denbora. Joan-etorriak ez dira sartzen udal-zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko kalkulatutako denboran.

. - *Txandakatzea:* Udaleko langile teknikoek emandako irizpenetan ageri diren salbuespenezko egoerak gorabehera, erakunde esleipendunak ahalegina egingo du erabiltzaileak artatzeko eskaintzen den zerbitzua (langileak, ordutegiak, egunak…) ez aldatzeko, familiaren intimitatean desorientaziorik eta nahasterik egon ez dadin.
Erakundeak langilea aldatzea komeni dela uste badu, berariaz jakinarazi beharko die, proposamena arrazoituz, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariei, eta azken horrek azken erabakia hartuko du.

.- ***Konfidentzialtasuna:*** Erakunde esleipendunak pertsona erabiltzaileen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu.

.- ***Intimitatea:*** Etxez etxeko laguntzaileak edo enpresa esleipendunaren gainerako langile edo profesionalak ezingo dira, inondik inora,

En relación con la prestación del servicio:

Se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios

. - ***Proximidad:*** se asignará los servicios a la auxiliar procurando que los desplazamientos a cada domicilio supongan el menor traslado posible. Correrá por cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

. - ***Rotación***: Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria evitará que se produzcan cambios en la atención de las personas usuarias (personal, horarios, días…) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.

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

. - ***Intimidad***: En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarias/os o cualquier otra/o empleada/o y/o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

erabiltzailearen etxebizitzan sartu, etxeko jabea bertan ez baldin badago.
Salbuespenezko kasuetan, Gizarte Zerbitzuek berariaz hala aginduta eta titularraren berariazko baimenarekin, langilea etxean ez dagoenean sartu ahal izango da.

el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular de este.
En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento especifico de la persona titular, se permitirá el acceso del/ de la trabajadora cuando la persona usuaria no se encuentre en el domicilio.

.- ***Egokitasuna:*** Laguntzailea izendatuko den unean, erabiltzailearen eta laguntzailearen artean familia-loturarik ez dagoela egiaztatuko da.

. - ***Idoneidad:*** en el momento de la asignación de la auxiliar se comprobará que no haya vínculos familiares entre la persona usuaria y la auxiliar.

7.3. Zerbitzua eskaintzen hastea

Alta bat jakinarazi ondoren, enpresa esleipendunak 5 egun balioduneko epean jarri beharko du zerbitzua abian. Premiazko kasuetan, 24 orduko epean ekin beharko zaio zerbitzuari.

Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikariak zerbitzua eskaintzeko altari buruzko eskaera helaraziko dio enpresa esleipenduna koordinatzeaz arduratzen den pertsonari.

Eskaera horretan erabiltzailearen ezaugarriak zehaztuko dira (lanak, ordutegiak, ohiturak, ….) Halaber, eskainiko den zerbitzua Arreta Pertsonalizatuko Planean (PAP) zehaztuko da.

Emandako datuak eta alta agindua kontuan izanik (alta, aldi baterako baja, behin betiko baja edo zerbitzua berrabiaraztea), beharrezkoak diren jarduerak egingo dira, eta zerbitzua laguntzailerik egokienari izendatuko zaio.

7.3 Inicio del servicio

La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a dar comienzo al servicio en 5 días hábiles desde la recepción de orden de alta. En los casos considerados urgentes 24 horas

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

En dicha solicitud se especificarán los aspectos de la persona usuaria (tareas, horarios, hábitos… etc.) y del servicio a prestar que se concretará en un Plan de Atención Personalizado (PAP).

Con los datos aportados y dependiendo del orden de alta (alta, baja temporal, definitiva o reinicio) se harán las actuaciones pertinentes y se asignará el servicio a la auxiliar más adecuada.

7.4 Zerbitzuaren jarraipena:

Zerbitzuaren jarraipena egiteko etengabea izango da Gizarte Ongizate Sailaren eta enpresa esleipendunaren arteko komunikazioa.

Zerbitzua eskaintzean sortuko diren gorabehera guztiak Sailari jakinaraziko zaizkio zuzenean, eta ez da gorabehera hori etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bi horien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, arestian aipatutako zerbitzuaren arduradun den Gizarte Langileari horren berri eman gabe.

7.4 Seguimiento del servicio:

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

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la persona responsable del Departamento de Servicios Sociales, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia,

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Eskaintzen den zerbitzuan aldaketaren bat eragiten duten gorabeherak gertatu eta ondorengo lehenengo 12 lanorduetan aditzera emango dira; eta, duten larritasuna edo eragina tarteko, zerbitzuaren eskaintza eralda dezaketen gorabeherak berehala aditzera emango dira.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de esta, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

Mendaroko Udalak ez ditu bere gain hartuko intentsitateari eta/edo zerbitzu motari eragiten dieten aldaketak, aldez aurretik baimendu ez badira.

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

Hilabeteko epean, gutxi gorabehera, Arreta Pertsonalizatuko Plana ebaluatuko da eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena nolakoa izango den ikusiko da; horren arabera, laguntzaileak bertan jarraitzea edo aldatzea baloratuko da.

En el plazo aproximado de un mes se evaluará el PAP y la adaptación entre la persona usuaria y la auxiliar valorándose en su caso la continuidad o el cambio de la auxiliar.

Era berean, Arreta Pertsonalizatuko Planaren helburuak eta ekintzak ebaluatuko dira eta lorpenen arabera mantendu edo berregokitu egingo dira

Asimismo, se evaluará los objetivos y las acciones del PAP y en función de los logros se mantendrán o se readaptarán.

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralak etengabe harremanetan egongo dira bertako laguntzaileekin zerbitzua eskainiko den ordu guztietan. Horretarako, protokolo bat egongo da, eta komunikazioa bermatuko duten sistemak ezarrita egongo dira.

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

Erakunde esleipenduna erabiltzaileei eskainiko zaien arreta-zerbitzuan ahalik eta aldaketa gutxien egiten saiatuko da (orduak, egunak,…). erabiltzaileak nahastu ez daitezen eta familiaren intimitatean gorabeherarik gerta ez dadin. Esleipendunak zerbitzuaren prestazioan aldaketaren bat egitea komeni dela uste badu, hori berehala aditzera eman beharko du, eta proposamena arrazoitu egin beharko dio Ongizate Sailari. Azken erabakia Sailak hartuko du.

La entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al Departamento de servicios Sociales, quien decidirá en última instancia.

7.5 Jarduera protokoloak

7.5 Protocolos de Actuación

7.5.1.- Erakunde esleipendunak sistemaren bat izan beharko du zerbitzuak eskaintzen diren bitartean sor daitezkeen larrialdi egoerak artatu ahal izateko.
- Barnekoa. Etxeko laguntzailea enpresaren arduradunekin etengabe harremanetan egongo da, zerbitzua eskaintzen den denbora guztian: 7:00-22:00.

7.5.1.- La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:
- Interno. Comunicación de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7:00-22:00 horas.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

- Kanpokoa: Udalaren Gizarte Zerbitzuekin 8:00etatik 14:00etara.

Zerbitzua eskaintzen den bitartean salbuespenezko egoerak eta bestelako egoera larriak gerta daitezke, berehalako esku hartzea eskatuko dutenak. Horregatik, egoera bakoitzari egokitutako jarduera-protokoloak jarri beharko dira martxan:
.- Laguntzailea bajan egotea.
.- Laguntzailea bat-batean lanera ez joatea.

.- Erabiltzailearen larrialdi medikua.
.- Erabiltzailea etxean ez egotea (ospitalean, ahaztu,..)
.- Etxeko indarkeria eta indarkeria matxista egoeretan.
.- Jazarpen egoeretan, eta bereziki, sexu jazarpenekoak.
.- Babesgabetasun edo arrisku egoerak susmoa dagoenean.
.- Erorketak.
.- Onuraduna eta langileen arteko gatazka.
.- Heriotza.
.- Bestelako egoerak.

Zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanez gero.

7.5.2.- Zerbitzuaren esku dauden laguntza teknikoak erabiltzeari dagokionez, enpresak, etxean, pertsonaren zerbitzura dauden laguntza produktuak (etxeko produktuak, enpresarenak berarenak, erakunde publikoek emandako produktuak) erabiltzen direla ziurtatuko du, familiari horiek erabiltzen lagunduko dio, eta laguntza horien egoerari eta egokierari buruz antzematen dituen gorabeheren berri emango du.

Informazio hau zerbitzuaren koordinatzaileari helaraziko zaio, gizarte zerbitzuek produktu horiek berriz jartzeko, konpontzeko edota beste batzuk proposatzeko esku-hartzea beharrezkotzat joko balitz ere.

7.6 Kontratuaren kontrol administratiboa

7.6.1.- Udal teknikariek zerbitzuak eskaini direla egiaztatuko dute, baita zerbitzu horien kalitatea ere.

- Externo. Con los servicios sociales municipales de 8:00 horas 14:00 horas los días laborables.

Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello por lo que se tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación:
. - Ante una baja de la auxiliar.
. - Ante la ausencia de la auxiliar al lugar de trabajo.
. - Urgencia médica de la persona usuaria.
. - Ausencia de la persona usuaria de su domicilio.(ingreso hospitalaria, olvido)
. - Ante situaciones de violencia doméstica y violencia machista.
. - Ante situaciones de acoso, y en especial, de acoso sexista.
. - Ante situaciones de riesgo o sospecha de desprotección.
. - Caídas,
. - Conflictos entre la persona usuaria y la trabajadora.
. - Fallecimiento.
. -Otras situaciones.

La entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

7.5.2.- En cuanto a la utilización de las ayudas técnicas a disposición del servicio, la empresa asegurará que los productos de apoyo que hay en el domicilio al servicio de la persona (tanto si se trata de productos propios, de la propia empresa como si se trata de productos concedidos por las entidades públicas) se utilicen, apoyando a la familia en el uso de estos y comunicando incidencias que se puedan observar referidos al estado de las mismas y de su adecuación.

Esta información se trasmitirá a la coordinadora del servicio por si fuese necesaria la intervención de los servicios sociales para la reposición, reparación y/o replanteamiento

7.6 Control administrativo del contrato

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

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Horretarako, eskaini den zerbitzuari buruzko ebaluazioa egingo da, eta zerbitzua erabiltzaileei nola egokitzen zaien aztertuko da, baita zerbitzuaren beraren funtzionamenduaren kalitatea ere. Jarraipen honen ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak egiteko beharra dagoela proposatu ahal izango da.

realizando el seguimiento evaluativo del servicio que se presta, analizando la 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.

7.6.2.- Enpresa esleipenduna izango da egingo dituen eta eskainiko dituen prestazioen eta zerbitzuen kalitate teknikoaren arduraduna, baita, kontratua exekutatzerako orduan egindako hutsegiteak edo akatsak, erabilitako metodo desegokiak edo okerreko ondorioak direla eta administrazioarentzat edo hirugarrengoentzat gertatzen diren ondorioen arduraduna ere. Antzemandako akatsak Administrazioaren agindu baten edo administrazioak ezarritako baldintzen ondorio zuzenak baldin badira, orduan bakarrik salbuetsiko da enpresa esleipenduna erantzukizunetik.

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

7.6.3.- Erakunde esleipenduna derrigortuta egongo da etxez etxeko laguntzako zerbitzu teknikoek eskatzen dizkioten txostenak eta datuak prestatzera, Sailak berak adierazitako formatuan.

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

7.6.4.- Enpresa esleipendunak kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen dituen zerbitzuak eman beharko ditu, ordainketa osagarririk egiteko eskubiderik gabe, hala nola lan-bileretara edo informazio-bileretara joatea. Betebehar horrek berme aldia amaitu arte iraungo du.

7.6.4.- La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía

7.6.5.- Erakunde esleipendunak neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, bai eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei buruz jakin ditzakeen datu guztiak ere bermatzeko, eta datu horien sekretu profesionala gorde beharko du. Esleipendunak kalte-ordainak eman beharko dizkie Udalari eta kaltetutako pertsonei isiltasun profesionalaren betebeharra ez betetzeak eragindako kalte-galerengatik.

7.6.5.- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak, automatikoki tratatutakoak, erabili behar baldin baditu, Datu

La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Pertsonalak Babesteko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta hori garatzen duen araudian xedatutakoa bete beharko du.

contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo

7.6.6.- Enpresak Laneko Arriskuen Prebentziorako Plana izan behar du

7.6.6.- La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales

7.6.7.- Hori dela-eta, enpresa esleipendunak, bere teknikarien bitartez, ondoren aipatuko den informazio dokumentatua helarazi beharko die Udalaren zerbitzuei, honako maiztasun honekin.

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

7.6.7.1. UNEAN-UNEAN:

7.6.7.1. PUNTUALMENTE:

▪ Duten larritasuna edo garrantzia dela eta, zerbitzuaren eskaintza aldaraz dezaketen gorabehera guztiak berehala jakinaraziko dira, honakoak barne:

▪ Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que, por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio, incluidas las siguientes:

- Aldi baterako Lan Ezintasunen, oporren, behin betiko bajen, erabiltzaileen eta Etxez Etxeko Laguntzaileen arteko gatazken ondorioz, zerbitzu desberdinentzat izendatutako Etxez Etxeko Laguntzaileak aldatzea.
- Aurreikusi gabeko gorabeheraren baten ondorioz zerbitzuan izan diren ordutegi aldaketak.
- Erabiltzaileen egoeran edo inguruan izan daitezkeen aldaketa garrantzitsuak, baldin eta aldaketa horiek erabiltzaileen ongizateari eragiten badiote.

- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos (producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos usuarios/as A/D, etc.); .

- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

▪ Zerbitzuaren eskaintza eraldatzen duten gorabeherak. Horiek berehala adierazi beharko dira, gorabeheraren berri izan eta lehendabiziko 12 lanorduen buruan.

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

▪ Era berean, zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio Udalari, pertsona erabiltzaileen artean babesgabetasun kasuren bat antzemanez gero.

▪ Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

7.6.7.2. HILERO (hurrengo hilabeteko 10erako):

7.6.7.2. MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

 Eskainitako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioa. Bertan ondorengo informazioa jaso beharko da: erabiltzailearen datuak; zerbitzu mota eta intentsitatea; zerbitzu orduak; hilean eskainitako guztizko ordu kopurua, eskainitako arretaren araberakoa.

 La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio horas de servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

 Langile kontratatu berriak eta haiei izendatutako zerbitzuak eta zereginak.

Plantillako langileen zerrenda honako egoera hauetan:
- Behin betiko baja, erretiroagatik, ezintasun iraunkorragatik, borondatezko ukoagatik eta kaleratzeagatik.
- Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, gaixotasunagatik.
- Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, istripuagatik.
- Lanerako Aldi Baterako Ezintasunak, amatasunagatik.
- Oporrak.
- Soldatarik gabeko baimena.
- Eszedentzia
- Langileen zigorrak.

 Hilabetean egon diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta intzidentzien berri eman beharko du, eta horiei eman zaien erantzunaren edo konponketaren laburpentxo bat ere egin beharko du.

7.6.7.3. SEI HILABETEAN BEHIN:

 Etxez etxeko zerbitzuaren erabiltzaileen bilakaerari buruzko txostena, gizarte-zerbitzuetako sailak emandako formatuan. Gainera, enpresako koordinatzaileak kasuen jarraipen indibidualizatua egingo du Etxeko Laguntza Zerbitzuko udal-arduradunarekin batera.

 Gizarte Zerbitzuen arduradun teknikoak eta erakundearen koordinatzaileak zerbitzuaren balorazio orokorra egingo dute, eta zerbitzuan beharrezkoak diren egokitzapenak eta hobekuntzak egingo dituzte.

7.6.7.4.URTERO:

 Programako zerbitzuen jardueraren balantze-txostena. Balantze ekonomikoa ere jasoko da bertan.

 Enpresak, bai erabiltzaileei, bai etxeko laguntzaileei egiten dizkien gogobetetze inkesten emaitzak.

7.6.8. Enpresek hainbat baliabide izan beharko dituzte, behar bezain arinak izango direnak, Udalak

 Personal de nueva contratación con los servicios y tareas asignadas

Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
- Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
- Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.

- Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
- Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
- Vacaciones.
- Permiso sin sueldo.
- Excedencia.
- Personal sancionado

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

7.6.7.3. SEMESTRAL.

 Informe de evolución de las personas usuarias del servicio domiciliario en el formato facilitado por el departamento de servicios sociales. Además, la persona coordinadora de la empresa realizará un seguimiento individualizado de los casos con la responsable municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

 La persona responsable técnica de Servicios Sociales y la persona coordinadora de la entidad realizarán una valoración global del servicio, incorporando las adaptaciones y mejoras necesarias en el servicio.

7.6.7.4. ANUAL:

 Informe del programa actividad del servicio, en el que se recoja también el balance económico.

 Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por la empresa tanto a las personas usuarias como las/los auxiliares domiciliarias.

7.6.8. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Udalak, bestalde, berariazko sistemak proposatu ahal izango ditu proposatutako zerbitzuan egokitzat jotzen dituen kontrolak egokitasunez egin ahal izateko. Udalak egindako proposamenari jarraikiz, kontrol sistema berriak jarri behar baldin badira, enpresek egokitzapenerako nahikoa izango den epe bat izango dute.

los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.

Baliabide eta sistema hauek, informatikoak edo beste edozein eratakoak izanda ere, bateragarriak izan beharko dira unean-unean Udalak izan ditzakeen baliabide eta sistemekin.

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

7.6.9. Kontratatutako zerbitzuak une oro udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren pean egongo dira. Hortaz, administrazioak egokitzat jotzen dituen langileen eta materialen ikuskapenak egin ahal izango ditu, edozein unetan eta tokitan. Ikuskapenaz arduratuko diren langileek, eta hala badagokio, Udalak berak ere bai, zerbitzuaren antolaketaren ondorioz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia emateko betebeharra izango du.

7.6.9 Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada

7.6.10. Udaleko teknikari arduradunek aldizkako bilerak egingo dituzte eta jarraipenerako bestelako sistemak erabiliko dituzte erakunde esleipendunaren arduradunekin, zerbitzuaren gestioari eta bilakaerari buruzko informazioa eta dokumentazioa jasotzeko eta jarduerak koordinatzeko.

7.6.10. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

7.6.11. Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko, erakunde esleipendunaren ohiko prozedurez gain, honako hau egin beharko du:

7.6.11. Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:

- Urtero, gogobetetze-inkestak egingo dizkie zerbitzuaren onuradunei eta haien senideei.

- Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.

- Urtero, bere jarduerari buruzko inkesta bat egingo die langileei.

- Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras

- Urtero gogobetetze inkesta bat egingo zaio zerbitzuaren udal arduradunari.

- Anualmente realizará una encuesta de satisfacción a la persona responsable municipal del servicio.

Lehenengo bi kasuetan egiten diren gogobetetze-inkestetan, galdera-sortak Udalarekin batera adostu beharko dira.

En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de estas deberán ser acordados junto con el Ayuntamiento.

SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

MENDAROKO
UDALA

Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: **SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8**

Dokumentu elektroniko honen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronokoan: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=08210***

Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=08210***

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:	plegu teknikoak
CSV/EKS:	SINAc94f17de-364c-46e5-bbfc-7c4db27808b8

Sinatzailea 1 / Firmante 1: MARIA PALOMA IRIBAR ZULAICA - 72434243K
Data / Fecha: 2023/07/14 10:51:05