



Zaratzamoko Udala
Bizkaia

**ZARATAMOKO UDALAREN ETXETZ ETXETOKO
LAGUNTZA-ZERBITZUA (ELZ) EMATEKO
KONTRATUAREN PROZEDURA IREKIA
ARATUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN
AGIRIA.**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE
REGIRÁ EL PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) DEL
AYUNTAMIENTO DE ZARATAMO.**

1. XEDEA

Zaratzamoko Udalaren etxetx etxetx laguntza-zerbitzua egiteko behar den laguntza teknikoak ematea da kontratu honen xedea.

1. OBJETO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de la asistencia técnica necesaria para la realización del Servicio de Ayuda Domicilio del Ayuntamiento de Zaratzamo.

2. APLIKAZIO-EREMUA

Ettxetx Laguntza Zerbitzua Zaratzamoko udalerrian emango da, udalek gizarte-zerbitzuen arloan dituzten eskumenen eta ettxetx arretaren eremua arautzen duten legezko xedapenen esparruan.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se desarrollará en el término municipal de Zaratzamo dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de servicios sociales y de las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

Udal-araudiari dagokionez, adierazi behar da Zaratzamoko Udaleko etxetx etxetx laguntza-zerbitzuaren erregulazioa jasota dagoela Osoko Bilkuraren 2021eko urtarrilaren 28ko erabakiaren bidez onartutako Erregelamenduan (2021eko otsailaren 18ko BAO, 33. zk.) edo hura legez aldatzen edo ordeztzen duen araudian.

En cuanto a la normativa municipal, señalar que la regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio queda recogida en el Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Zaratzamo aprobado por acuerdo de Pleno de 28 de enero de 2021 (BOB núm. 33, de 18 de febrero de 2021) o aquella normativa que legalmente le modifique o sustituya.

**3. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA, HELBURUAK
ETA PRINTZPIO OROKORRAK**

**3. DEFINICION, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS
GENERALES DEL SERVICIO**

3.1 Definizioa

3.1 Definición

Ettxetx Laguntza Zerbitzua gizarte-zerbitzu integrala, balioaniztuna eta komunitarioa da, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko beren kabuz baliatzeko zailtasunak dituzten familia eta/edo pertsonen zuzendua, haien bizikaltatea hobetzeko asmoz, izaera prebentibo, asistentzial eta/edo errehabilitatzaileko programa indibidualizatu baten bidez. Programa hori, batez ere, ettxetx arretan eta norberaren zaintzan gauzatzen da, eta pertsonen ahal den neurrian eta komeni den neurrian beren etxean jarrai dezaten laguntzen du.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, que se concreta, principalmente, en funciones de atención doméstica y cuidado personal, contribuyendo a la permanencia de las personas en su hogar mientras sea posible y conveniente.

3.2 Helburuak

3.2 Objetivos



Zaratamoko Udala Bizkaia

Zerbitzuaren helburu nagusiak honako hauek dira:

- Autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, narriadurari aurrea hartzea eta/edo autonomia-galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo osoa emango zaio bere burua zaintzeko beharrezkoak diren eguneroko oinarriko jarduerak egiteko eta/edo etxeko elikadura, arropa, garbiketa eta ordenarekin lotutako eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko.
- Erabiltzaileen gaitasunak garatzen laguntzea.
- Erabiltzaileei etxean ahalik eta denbora gehien egoteko aukera ematea, bizi-kalitate onargarriarekin.
- Erabiltzaileen eta zaintzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.
- Erabiltzaileak beren ingurune komunitarioan integra daitezen laguntzea, isolamendu-egoerak saihestuz.
- Erabiltzaileari laguntzeko sare soziofamiliarra osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea eta arreta-zereginetik partzialki askatzen laguntzea, beren garapen pertsonal eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen premia-egoerak detektatzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen beste premia-egoera batzuk detektatzeko elementu izatea.

3.3 Printzipio orokorrak

Zerbitzu horiek printzipio orokor hauen arabera emango dira:

- Normalizazio- eta integrazio-printzipioa: zerbitzua erabiltzaileen etxean, familian, gizartearen eta kulturaren emango da, eta, ahal

Los principales objetivos del servicio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y/o las actividades instrumentales de la vida diaria relacionada con la alimentación, la ropa, la limpieza y el orden del entorno doméstico.
- Favorecer el desarrollo de las capacidades de las personas usuarias.
- Posibilitar la permanencia de las personas usuarias en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- 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 y social.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Servir como elemento de detección de otras situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de diferentes servicios.

3.3 Principios generales

La prestación de estos servicios se regirá por los siguientes principios generales:

- Principio de 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



Zarateamoko Udala Bizkaia

den neurrian, dauden baliabide normalizatuak erabiliko dira.

- Artatutako pertsonaren autonomia sustatzeko printzipioa: erabiltzailearen autonomiari ahalik eta gehien eusten lagundu beharko da.
- Parte-hartzearen printzipioa: Erabiltzaileak arreta-plana egiten parte har dezan sustatu beharko da.

- Profesionaltasun-printzipioa:

1. Etxeko laguntza-zerbitzua ematen parte hartzen duten pertsonak jarrera profesionala, errespetuzkoa eta hurbilekoa izan behar dute, eta artatutako pertsonaren beharrei erantzuteko behar den gaitasuna eta ezagutza izan behar dute, bai eta Funtzioen Fitxan jasotako funtzioak garatzeko eta premia eta disfuntzio berriak detektatzeko ere. Horrela, zerbitzua erabiltzailearen beharretara eta lehentasunetara egokituko da, baita zerbitzuaren bidez lortu nahi diren helburuetara ere.

2. Zerbitzua ematen duen erakundeko gizarte-langile koordinatzaileak eta zuzeneko arretako langileak dagozkien lanbide-gaitasunak izan beharko dituzte.

- Arretako langileen jarraitutasun- eta erregulartasun-printzipioa: antolaketa-formulek zerbitzua modu jarraituan ematea erraztu beharko dute, langileen txandakatzeak minimizatuz edo zerbitzuan sartzen diren eginkizunak betetzean profesional gehiegi egotea murriztuz. Helburua da artatutako pertsonaren intimitatea babestea eta erreferentziatzeko lotura bat pixkanaka ezartzen laguntzea, jarraipen-funtzioak eta aldaketen detekzioa errazteko.

posible los recursos normalizados existentes.

- Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida: Se deberá favorecer al máximo el mantenimiento de la autonomía de la persona usuaria.

- Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona usuaria en la elaboración del plan de atención.

- Principio de profesionalidad:

1. Las personas que intervienen en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio deben adoptar una actitud profesional, respetuosa, cercana y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida, desarrollar las funciones incluidas en la Ficha de Funciones; así como detectar nuevas necesidades y disfunciones. De modo que el servicio se ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria, así como a los objetivos que se persiguen con el mismo.

2. Tanto las Trabajadoras Sociales coordinadoras de la entidad prestataria del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.

- Principio de continuidad y regularidad del personal de atención: Las fórmulas de organización deberán favorecer la prestación del servicio de manera continuada minimizando las rotaciones de personal o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio. El fin es preservar la intimidad de la persona atendida y de favorecer el progresivo establecimiento de un vínculo de referencia que favorezca las funciones de seguimiento y la detección de cambios.



Zaratzamoko Udala Bizkaia

- Indibidualizazio-printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaile guztiek, pertsonarengan oinarritutako ikuspegi batetik, arreta-plan indibidualizatua egiten parte hartuko dute, eta bertan ezarriko dira zerbitzua ematearekin lotu nahi diren helburuak.
- Osagarritasun-printzipioa: zerbitzu hori beste prestazio tekniko, ekonomiko edo teknologiko batzuekin egituratu ahal izango da.
- Prebentzio-printzipioa: zerbitzua ematean, kontuan hartu beharko da prebentzioa, erabiltzailea honda ez dadin eta egoitza-zentro batean berandu sar ez dadin.
- Koordinazio-printzipioa: Banakako plangintzaren esparruan, ELZk eta beste zerbitzu batzuek garatutako esku-hartzeen koherentzia eta osagarritasuna bermatuko duten bideak ezarri behar dira.
- Principio de individualización: Todas las personas usuarias del servicio desde un enfoque centrado en la persona participarán en la elaboración de su plan de atención individualizado, en el que se establecerán los objetivos que se persiguen con la prestación del servicio.
- Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.
- Principio de prevención: La prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y retrasar o evitar el ingreso en un centro residencial.
- Principio de coordinación: Del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios.

4. ERABILTZAILEAK

Oro har, zerbitzu horren erabiltzaileen profila, bizikidetzaren unitatearen definizioa eta zerbitzua eskuratzeko baldintza orokorrak bat etorriko dira Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Erregelamendu Erregulatzaileri argitaratutako edo hura legez aldatzen edo ordeztzen duen araudian ezarritakoarekin.

Era berean, zerbitzuaren intentsitatea, zerbitzuen eta prestazioen bateragarritasuna eta larrialdi-egoerak erregelamendu horretan jasotakoak izango dira.

Informazio gisa, 2023ko ekitaldian, guztira 5.644 ordu eskaini dira, 24 arreta-espeditierari dagozkienak.

Mendekotasun-mailari dagokionez, 24 espedienteetatik, % 46 I. mailako erabiltzaileei dagozkie, % 12 II. mailako erabiltzaileei, eta artatuetako batek III. mailako mendekotasuna aitortua du; gainerakoak

4. PERSONAS USUARIAS

Con carácter general, tanto el perfil de las personas usuarias de este servicio como la definición de unidad convivencial y los requisitos generales de acceso se corresponderán con lo establecido en el Reglamento Regulador del SAD aprobado en pleno publicado o aquella normativa que legalmente le modifique o sustituya.

Igualmente, la intensidad del Servicio, la Compatibilidad de Servicios y Prestaciones, y las situaciones de Urgencia serán los contemplados en el citado Reglamento.

A modo informativo, durante el ejercicio 2023, se han prestado un total de 5.644 horas correspondientes a 24 expedientes de atención. Respecto al grado de dependencia, de los 24 expedientes, un 46% corresponde a usuarios/as en Grado I, un 12 % a usuarios/as de Grado II, y una de las personas atendidas tiene reconocido



Zaratzamoko Udala Bizkaia

desgaituak dira (% 21) eta mendekotasun-arriskua dute (% 17).

5. ZERBITZUAN SARTUTAKO ETA KANPOAN UTZITAKO JARDUERAK ETA EZAUGARRIAK.

Etkez etxeko laguntza-zerbitzuak lagundu egin behar dio onuradunari bere kabuz edo behar duen familiaren laguntzarekin gauzatu ezin dituen jarduerak egiten, bere gaitasunen garapena sustatuz, mendekotasun-maila handitzeko balizko errorean erori gabe. Zerbitzuak ematen dituen funtzioek etxeko lanetan laguntzeko osagai nagusi bat dute, bai eta erabiltzailearen zaintza eta garbitasunari buruzkoak ere.

Zerbitzu honek barne hartzen dituen prestazioak etkez etxeko laguntzailearen laguntza edo orientaziora eta/edo zuzenean gauzatzera bidera daitezke. Hori guztia kasu bakoitzaren beharren arabera izango da.

5.1.- Zehazki, **zerbitzu honetan sartuko** dira honako jarduketak hauek:

A) *Etxeko lanak: laguntza, orientazioa edo zuzenean egitea:*

- Erabiltzailearen elikadurarekin lotutakoak:
 - Janariak prestatzea.
 - Eguneroko elikagaiak erostea, etxera eramatea, biltegiratzea eta kontrolatzea.
 - Elikagaien eskuragarritasuna eta egoera gainbegiratzea.
- Erabiltzailearen jantziekin lotutakoak:
 - Etxean arropa garbitu eta zintzilikatzea.
 - Etxean arropa lisatzea.
 - Arropa ordenatzea.
 - Arropa errepasatzea.
 - Arropa erostea familiarik ez badu.
- Etxebizitza mantentzearekin lotutakoak:

el grado III, el resto son personas discapacitadas (21%) y riesgo de dependencia (17%).

5. ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS.

El servicio de ayuda a domicilio debe ayudar a la persona beneficiaria a realizar actividades que no puede ejecutar por sí misma o con el apoyo familiar debido, fomentando el desarrollo de sus propias capacidades, sin incurrir en el posible error de aumentar su nivel de dependencia. Las funciones que presta el Servicio, tienen una componente principal de ayuda a tareas domésticas y aquellas referidas al cuidado y aseo personal de la persona usuaria.

Las prestaciones que incluye este servicio pueden dirigirse al apoyo y/o la orientación, y/o la realización directa de las mismas por parte de la Auxiliar Domiciliaria. Todo ello dependerá de las necesidades de cada caso.

5.1.- En concreto, **se considerarán incluidas** en este servicio las siguientes actuaciones:

A) *Actuaciones de atención doméstica: Apoyo, orientación o realización directa:*

- Relacionadas con la alimentación de la persona usuaria:
 - Preparación de comidas.
 - Compra de alimentos de diario, traslado de los mismos al domicilio, almacenaje y control de los mismos.
 - Supervisión de la disponibilidad y estado de los alimentos.
- Relacionadas con el vestido de la persona usuaria:
 - Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
 - Planchado de ropa en el domicilio.
 - Ordenación de ropa.
 - Repaso de ropa.
 - Compra de ropa en caso de que no tenga familia.



Zaratzamoko Udala Bizkaia

- Etxebizitza garbitzea eta mantentzea, eta horretarako produktuak erostea. Eguneroko garbiketa-jarduera batera egokituko da.
- Ohea egitea.

Zerbitzuaren titularra zerbitzuaren erabiltzaile ez diren beste pertsona batzuekin bizi den kasuetan, etxebizitzaren mantentzetzat joko dira onuradunarekin erabiltzen diren tokiak, tresnak eta etxeko tresneria.

B) Zaintza pertsonaleko jarduketak: Laguntza, orientazioa edo zuzeneko gauzatzea:

Arreta pertsonaleko jardueratzat hartuko dira eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan laguntzea eta/edo orientatzea eta/edo zuzenean egitea:

- Jaikitzeke, oheratzeko eta lanera itzultzeko laguntza.
- Norberaren garbitasuna eta higieena. Gorputzean hidratazio egokia behar bada, arropa pertsonala aldatu behar bada, pixoihalak aldatu behar badira, etab.
- Janzteko eta eranzteko eta arropa aukeratzeko laguntza.
- Jateko laguntza.
- Elikadura egokiaren jarraipena.
- Medikuek adierazitako ahozko medikazioaren kontrola eta jarraipena.
- Mediku-kontsultetara laguntzea.
- Mediku-errezetak kudeatzea.
- Etxe barruan mugitzeko laguntza eta estimulazioa. Laguntza teknikoak jartzea/kentzea.
- Etxeko laguntza-zerbitzuko langileen aldetik espezializaziorik eskatzen ez duen higieen- eta osasun-zaintza (sendaketa txikiak, azazkalak moztea eta/edo karrakatzea, etab.).

■ Relacionadas con el Mantenimiento de la vivienda:

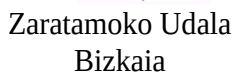
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como compra de productos para tal fin. Se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana.
- Hacer la cama.

En aquellas circunstancias en las que la persona titular del servicio conviva con otras personas que no sean usuarias del mismo, se entenderá por mantenimiento de la vivienda los lugares, utensilios y menaje domestico que se utilicen con la persona beneficiaria.

B) Actuaciones de cuidado personal: Apoyo, orientación o realización directa:

Se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa de actividades básicas de la vida diaria:

- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse.
- Aseo e higiene personal. En él se incluye si es necesario hidratación adecuada del cuerpo, cambio de ropa personal, cambio de pañales, etc...
- Ayuda para vestirse y desvestirse y elegir ropa.
- Ayuda para comer.
- Seguimiento de una adecuada alimentación.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral señalada por el médico.
- Acompañamiento a consultas médicas.
- Gestión de recetas médicas.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar. Colocar /retirar las ayudas técnicas.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del



- personal del servicio de ayuda a domicilio (pequeñas curas, corte y /o limado de uñas etc.).

- C) Beste jarduketa osagarri batzuk:

C) Otras actuaciones complementarias:

- Hezkuntza-laguntzako jarduerak:

- Actuaciones de apoyo educativo:
 - En hábitos de higiene y salud.
 - En hábitos de alimentación.
 - En hábitos de realización de tareas domésticas.
 - Otros.

- Limpiezas generales periódicas.
- El acompañamiento fuera del hogar, traslados y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias: gestiones bancarias, de salud, solicitudes, tramitación de recursos, centros escolares, transporte a centros sociales especializados etc.
- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios sociales municipales.

5.2- Se consideran **actuaciones excluidas** de este servicio las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos, cuando sea el único servicio solicitado.
- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio.



Zaratzamoko Udala Bizkaia

- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (sabai bat margotzea, hormak papereztatzea, etab.).
- Etxean bizi diren gainerako ez-onuradunei bakarrik eta zuzenean mesede egiten dieten etxeko laguntzako jardunak.
- Zerbitzua gauez edo onuradun bakoitzarentzat ezarritako orduetatik harago ematea.
- Zerbitzuaren erabiltzailearen garraioa.
- Izaera sanitarioko funtzioak edo zereginak egitea eta, oro har, laguntzaileak ez duen espezializazioa eskatzen dutenak, hala nola injezioak jartzea, tentsioa hartzea, zunda jartzea edo kentzea, medikazio delikatu ematea (administratzaileak nolabaiteko ezagutza eta espezializazioa izatea eskatzen duena), erabiltzaileari ariketak egiten edo sendaketak egiten laguntzea, eta abar.
- Eta, oro har, profesionalen osasuna arriskuan jartzen duten zeregin fisiko guztiak, hala nola gurpil-aulkian erabat ezgaituta dagoen pertsona bat esertzea edo ohetik materialki sartzea. Azken kasu horretan, salbuespen izango da laguntzeko gaitasuna duten beste pertsona batzuen laguntza izatea edo laguntza tekniko egokiak izatea.
- cuando el usuario/a del servicio sea una persona en concreto.
- Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (pintar un techo, empapelar las paredes, etc.).
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca única y directamente a las demás personas no beneficiarias que habiten en el domicilio.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para cada persona beneficiaria en concreto.
- Transporte de la persona usuaria del servicio.
- La realización de funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del/a auxiliar una especialización de la que carecen, como por ejemplo poner inyecciones, tomar la tensión, colocar o quitar la sonda, suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre, ayudar al usuario/a a la realización de ejercicios o realizar curas, etc.
- Y en general, todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de los profesionales, tales como sentar a una persona totalmente incapacitada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente de la cama. En este último caso, se exceptúa el supuesto de que se cuente con apoyo de otras personas capacitadas para ayudar o se disponga de ayudas técnicas adecuadas.

6. ETXEZ ETXEXO LAGUNTZA-ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Zerbitzua Zaratzamoko udal-mugarterko etxebizitza partikularretan edo erabiltzaileen familien etxeetan emango da.

Inola ere ez da zerbitzua emango erabiltzaileak arreta pertsonala estalita duen ospitale, egoitza, eguneko zentro edo antzekoetan, ez eta etxetik kanpo ere.

6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas usuarias, dentro del término municipal de Zaratzamo.

En ningún caso procederá la prestación del servicio en hospitales, residencias, centros de día o similares, donde la persona usuaria tenga



Zaratzamoko Udala Bizkaia

Familia txandakatzeko kasuetan, etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango da zerbitzua, betiere Zaratzamoko udal-mugar-tean badaude.

1) Arreta-egunak

Oro har, zerbitzua urteko egun guztietan emango da, astelehenetik ostiralera. Eguneko zerbitzua da, eta malgua da goizez edo arratsaldez.

Asteburuetan eta jaiegunetan, salbuespen gisa, eta betiere Gizarte Laneko teknikariak hala baloratzen badu, laguntza hori eman dezakeen seniderik edo pertsonarik ez duten eta mendetasun handikotzat (III. gradua) kalifikatutako pertsoneri eskainiko zaie, eta zaintza pertsonaleko eginkizunak betetzeko soilik.

Jaieguntzat hartzen dira Eusko Jaurlaritzak ofizialki halakotzat jotzen dituenak.

Ordu arruntzat hartuko dira astelehenetik ostiralera bitartean egiten direnak, jaiegunetan izan ezik. Larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan egindako orduak jaiegunetako ordutzat hartuko dira.

2) Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren intentsitatea onuradunen premien banakako ebaluazioaren arabera ezarriko da, zerbitzua emateko denbora-muga hauetan oinarrituta:

Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen arabera mendeko pertsonatzat jotzen diren pertsoneri, Erregelamendu honen 6. artikuluan aurreikusitako kasuetan, honako ordu hauek eman ahal izango zaizkie hilean, etxeko laguntza-zerbitzua beste prestazio eta/edo zerbitzu batzuekin bateragarri egiten ez dutenean:

- Mendekotasun Handiko III. graduaren baloratutako pertsonentzat, 90 puntutik 100era bitarte: 15 ordu astean.

cubierta su atención personal, así como fuera del domicilio.

En los casos de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Zaratzamo.

1) Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días del año de lunes a viernes. Es un servicio diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes.

Los fines de semana y días festivos se ofertará excepcionalmente, y siempre que el/la técnico en Trabajo Social así lo valore, a las personas calificadas como Grandes dependientes (Grado III), que carezcan de familiares y/o personas que puedan prestar ese apoyo, y exclusivamente para la realización de funciones de cuidado personal.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Se considerarán horas ordinarias las prestadas entre lunes y viernes, salvo días festivos. Tendrán la consideración de horas festivas las realizadas en sábado, domingo y festivos.

2) Intensidad del servicio

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias, y sobre la base de los límites temporales de prestación del servicio siguientes:

A las personas calificadas como dependientes al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, el número máximo de horas mensuales que se les podrá prestar, cuando no compatibilicen el servicio de ayuda a domicilio con otras prestaciones y/o servicios, en los supuestos previstos en el artículo 6 de este Reglamento, será el siguiente:



Zaratzamoko Udala Bizkaia

- Mendetasun Handiko III. graduari baloratutako pertsonentzat, 75-89 puntu: 12,5 ordu astean.
- Mendetasun larriko II. graduari baloratutako pertsonentzat, 65-74 puntu: 10 ordu gehienez astean.
- Mendetasun larriko II. graduari baloratutako pertsonentzat, 50-64 puntu: 7,5 ordu astean.
- Mendetasun ertaineko I. graduari baloratutako pertsonentzat, 25-49 puntu: 5 ordu gehienez astean.
- Abenduaren 14ko 39/2006 Legeari ezarritakoaren arabera mendekotzat jotzen ez diren pertsonari hilean 20 ordu emango zaizkie gehienez.
- Para las personas valoradas en el Grado III de Gran dependencia, 90 a 100 puntos: Hasta 15 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el Grado III de Gran Dependencia, 75 a 89 puntos: Hasta 12,5 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado II de dependencia Severa, 65 a 74 puntos: Hasta 10 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado II de dependencia Severa, 50 a 64 puntos: Hasta 7,5 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado I de dependencia moderada, 25 a 49 puntos: Hasta 5 horas semanales.
- A las personas no calificadas como dependientes conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el máximo de horas a prestar será de 20 horas mensuales.

**** Mendeko gisa baloratutako bi pertsona edo gehiago bizi diren etxeetan (horien artean odolkidetasun- edo ezkontza-ahaidetasuna dutenak), arreta pertsonala behar badute, astean etxebizitza bakoitzeko gehieneko orduak erregelamendu honetan maila handieneko kidearentzat ezarritako gehieneko orduak izango dira, eta horri gehituko zaizkio aitortutako mendetasun-maila handiena duen bigarren pertsonari dagozkion arreta-orduen erdiak. Inola ere ez da hilean 99 ordu baino gehiagokoa izango (22,5 ordu astean).**

Mendetasuna duen pertsona autonomotzat jo den pertsona batekin bizi bada, baina pertsona horrek autonomia-mugak baditu eta arreta pertsonala behar badu, zerbitzuaren intentsitatea astean 2.5 ordura arte handitu ahal izango da.

3) Arreta-ordutegiak

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 06:00etatik 22:00etara. Zerbitzuaren ordutegiak zerbitzuaren xede diren funtzioen arabekoak izango dira, baita erabilgarri dauden ordutegien arabekoak ere. Ordutegia esleitzean, tratamendu berezia izango dute zerbitzu hauek:

****En los domicilios en los que convivan dos o más personas valoradas como dependientes, entre las que exista relación de consanguinidad o afinidad, y que precisen atención personal, las horas semanales máximas por domicilio serán las máximas establecidas por este reglamento para el miembro de mayor grado, a las que se sumarán la mitad de las horas de atención que corresponden a la segunda persona con el mayor grado de dependencia reconocida. En ningún caso será superior a 99 horas mensuales (22,5 horas semanales).**

En los casos en los que la persona dependiente conviva con una persona que haya sido valorada como autónoma, pero que presente también limitaciones de autonomía y precise atención personal, se podrá incrementar la intensidad del servicio hasta 2.5 horas semanales.

3) Horarios de atención

El horario del servicio es flexible y diurno de 6 a 22 horas. Los horarios del servicio dependerán de las funciones hacia las que se dirige el servicio, así como de los horarios disponibles.



Zaratzamoko Udala Bizkaia

- Eguneko garbitasun eta higitene pertsonala.
- Adineko pertsonen kasuan, eguneko zentrora eta egoitzakoak ez diren beste zentro batzuetara joateko prestatzea pertsona.
- Janariak prestatzea eta gainbegiratzea.
- Adingabeen arreta.

7. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUA EMATEKO LANAK EGITEKO BALDINTZA OROKORRAK

7.1- Erabiltzailea izendatzea, egin beharreko zereginak eta zerbitzua emateko denbora

Zaratzamoko Udalak, Alkatetzaren dekretu bidez, onuradunak izendatuko ditu, eta bakoitzari dagokionez, egin beharreko zereginak eta zerbitzua emateko denbora zehaztuko ditu, bai eta erabiltzaileari eragiten dion kostua ere. Hori guztia Zaratzamoko Udaleko gizarte-laneko teknikariek egindako proposamen-txosten sozialean oinarrituta, arreta egokiaren beharrak ebaluatu ondoren.

Udalak Gizarte Ongizateko Saitetik Etxeko Laguntza Zerbitzuan pertsona baten alta erabakitzen duen bakoitzean. Akordio horren berri emango zaio esleipendunari, egin beharreko lanen xehetasunak, orduak eta maiztasuna adierazita.

Esleipenduna onuradun bakoitzari zerbitzua ematen saiatuko da, kasuan kasuko Zaratzamoko Udaleko gizarte-laneko teknikariak adierazten dion ordu-tartean. Zerbitzu hori ez da inola ere emango zehaztutako tartetik ordu erdira baino gehiagora.

Ez da zerbitzurik egingo erabiltzailea etxean ez badago. Salbuespenarekin batera txosten soziala aurkeztu beharko da.

Tendrán tratamiento especial en la asignación de horario aquellos servicios que impliquen:

- Aseo e higitene personal diurno,
- Preparación de la persona para acudir al Centro de Día en el caso de personas mayores y otro tipo de Centros no Residenciales en el caso de personas con discapacidad.
- Preparación de comidas y supervisión de la misma.
- Atención de menores.

7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACION DE LOS TRABAJOS DE PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

7.1- Designación de la persona usuaria, tareas a realizar y tiempo de prestación del servicio

El Ayuntamiento de Zaratzamo designará, mediante decreto de Alcaldía, a las personas beneficiarias, y respecto a cada una de ellas, determinará las tareas a realizar y el tiempo de prestación de servicio, así como el coste que supone para la persona usuaria. Todo ello en base al informe social propuesta realizado por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Zaratzamo tras la evaluación de las necesidades de atención oportuna.

Cada vez que el Ayuntamiento acuerde el alta de una persona en el Servicio de ayuda a domicilio, desde el Área de Bienestar social. Se comunicará dicho acuerdo a la adjudicataria, indicando el detalle de tareas a realizar, horas y periodicidad.

La adjudicataria procurará prestar el Servicio a cada persona beneficiaria dentro de la franja horaria que al efecto se le indique por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Zaratzamo referente del caso. En ningún caso este servicio se prestará con una desviación de más de media hora respecto a la franja determinada.

No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria en el domicilio. La



Zarateamoko Udala Bizkaia

Esleipedunak jardun beharko du, gehienez ere zazpi (7) egun naturaleko epean, erabiltzaile bati zerbitzu bat eman zaiola jakinarazten zaion egunaren biharamunetik zenbatzen hasita, etxez etxeko laguntzaileek onartutako zerbitzua benetan eman dezaten.

Udal-teknikariek erabakitako urgentziatzko kasuetan, udal-jakinarazpena egin eta 48 orduko epean eman beharko dira zerbitzuak. Hasiera batean, telefonoz egin ahal izango da, eta, ondoren, dagokion administrazio-ebazpenaren bidez berretsi.

Gizarte Ongizateko Arloak esleipendunari ordutegi- edo funtzio-aldaketei buruz jakinarazten dizkion aldaketak, bai eta erabiltzaileei ordutegiak luzatzea ere, gehienez egutegiko zazpi (7) eguneko epean aplikatu beharko ditu esleipendunak, jakinarazpena egiten denetik zenbatzen hasita.

Udaleko Gizarte Ekintza Arloak esleipendunari erabiltzaileen bajak (aldi baterakoak eta behin betikoak) jakinarazten badizkio, esleipendunak zerbitzua eten egingo du 24 orduko gehieneko epean.

Hasieran emandako etxeko laguntza-zerbitzua aldi baterako handitu ahal izango da, beste ebazpen baten beharrik gabe, udaleko gizarte-langilearen berariazko balorazioan eta etxez etxeko laguntzaren enpresa esleipendunaren koordinatzailearen adostasunean oinarrituta (ELZn aldi baterako bajaran egoteagatik beste erabiltzaile batzuei eman ez zaizkien zerbitzu-orduak kontuan hartuta).

Aldaketaren ondorioz, etxez etxeko laguntza-zerbitzua arautzen duen Erregelamenduaren I. eranskinean ezarritako baremoa aplikatu beharko da (2021eko otsailaren 18ko BAO, 33. zk.).

excepción deberá ir acompañada de informe social.

La adjudicataria deberá actuar para que, en el plazo máximo de siete (7) días naturales a computar desde el día siguiente al que se le notifique la concesión de un Servicio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado.

En los casos de urgencia, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrán ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.

Las modificaciones que el Área de Bienestar Social comunique a la adjudicataria referidas a cambio de horarios o de funciones, así como la ampliación de horarios a personas usuarias deberán ser aplicadas por la adjudicataria en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde la notificación.

Las bajas de personas usuarias (temporales y definitivas) que sean comunicadas a la adjudicataria desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento producirán la suspensión del servicio por parte de la adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas.

El Servicio de Ayuda Domicilio concedido al inicio, podrá aumentarse temporalmente sin necesidad de nueva resolución, en base a la valoración expresa de la Trabajadora social municipal y la conformidad de la coordinadora de la empresa adjudicataria de Ayuda a domicilio (según la disponibilidad de horas de servicio que no han sido prestadas a otras personas usuarias, por encontrarse en situación de baja temporal del SAD).

La modificación implicará necesariamente la aplicación previa del baremo establecido en el Anexo I del Reglamento regulador del Servicio de ayuda a Domicilio (BOB nº 33, 18 de febrero de 2021).



Zaratamoko Udala Bizkaia

Beharren ebaluazio horrek laguntzaren onuradun izan daitezkeen erabiltzaileen zerrenda antolatzeke irizpideak ezarriko ditu.

Laguntza puntualaren arrazoiak:

- Ospitaleratzea.
- Irizpide profesional arrazoitua, betiere etxeko laguntza-zerbitzuko esleipendunaren koordinatzailearen oniritziarekin.

Zaratamoko Udaleko Gizarte Ekintza Arloak lizitatzailerari zerbitzua berriz hasi behar duela jakinarazten dionetik gehienez ere 24 orduko epean aldi baterako eten diren zerbitzuak berriz hasiko ditu esleipendunak.

Erakunde esleipendunak ahalik eta aldaketa gutxien egin beharko ditu erabiltzaileen arretan, familia-eremuko desorientazioak eta aldaketak saihesteko.

Zerbitzua amaitzean, erakunde esleipendunak erabiltzailerari edo haren legezko ordezkariari entregatu beharko dizkio giltzak. Nolanahi ere, giltzak erabiltzeko erantzukizuna erakunde esleipendunarena, erabiltzailearena eta/edo haren ordezkariarena izango da zuzenean, eta ezin izango du, inola ere, Udalarena izan.

Udal-teknikarien eta erakunde esleipenduneko koordinazio-langileen arteko koordinazioa gauzatzeko, erakunde horrek posta elektronikoko eta telefonoko zerbitzu operatibo bat eduki beharko du goizez, 08:00etatik 15:00etara, gutxienez, zerbitzuaren hasieren, bajen, eteteen, zerbitzu-aldaketen eta gorabeheren eguneroko komunikazioetarako, bai eta zerbitzuari eragiten dion eta koordinazioa edo komunikazioa behar duen beste edozein gaitarako ere.

Enpresa esleipendunak harremanetarako telefono bat eta posta elektronikoko bat eman beharko die erabiltzaileei eta/edo familiei,

Esta evaluación de necesidades establecerá los criterios de ordenación de la lista de usuarias y usuarios posibles beneficiarios/as del apoyo.

Motivos de apoyo puntual:

- Hospitalización.
- A criterio profesional motivado, siempre con el visto bueno de la coordinadora de la adjudicataria del Servicio de ayuda a domicilio.

La adjudicataria procederá al reinicio de servicios que hubiesen sido suspendidos temporalmente en el plazo máximo de 24 horas desde que el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zarate comunique a la licitadora que debe reiniciar el servicio.

La entidad adjudicataria deberá hacer los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar.

A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá entregar las llaves a la persona usuaria o a su representante legal. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de las llaves vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria y/o su representante, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana de 8.00 a 15.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación.

La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar y un



Zaratamoko Udala Bizkaia

udalaren arreta-ordutegitik kanpo zerbitzuari eragiten dioten gorabeherak edo bestelako gorabeherak jakinarazteko.

Enpresa esleipendunak arreta-telefono bat ere eduki beharko du, etxez etxeko laguntzaileen taldeak edozein gorabeheraren berri eman ahal izan dezan. Telefono hori eskuragarri egon beharko da egunero eta zerbitzua udalerrian ematen den ordutegian, enpresa esleipendunari edozein jakinarazpen egin ahal izateko.

Bestalde, enpresa esleipendunak berehala emango dio Gizarte Ongizateko Sailari zerbitzuaren prestazio egokian eragina duen edozein gorabeheraren berri, bai eta erabiltzailearen egoeran izandako aldaketen berri ere, behar diren neurriak ahalik eta lasterren hartu ahal izateko.

Erakunde esleipendunak hilero aurkeztu beharko du emandako zerbitzuen zerrenda, onuradun bakoitzari emandako zerbitzuen egunak eta ordu-kopurua zehaztuta.

Esleipendunak zerbitzuaren urteko memoria aurkeztuko dio Zaratamoko Udaleko Gizarte Ongizateko Arloari, kontratua indarrean dagoen urteko ekitaldi natural bakoitza amaitu eta gehienez ere bi hilabeteko epean. Memoria horretan, gutxienez, artatutako erabiltzaileen kopurua eta profila (sexua, adina, egoera zibila, mendetasun- eta/edo desgaitasun-maila), bakoitzari emandako zerbitzu-orduen kopurua, zerbitzua emateko zailtasunak, eskaintako hobekuntzen garapena eta zerbitzua behar bezala ematean eragina izan dezakeen beste edozein gai adieraziko dira.

Kontratua indarrean dagoen urteko ekitaldi bakoitzeko azken hiruhilekoan, esleipenduna arduratuko da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileen Gogobetetzeari buruzko Urteko Inkesta egiteaz. Inkesta horren

correo electrónico para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que el equipo de auxiliares domiciliarios/as pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y a lo largo del horario de prestación del servicio en el municipio para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación a la empresa adjudicataria.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al Área de Bienestar Social de cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio así como de las variaciones en la situación del usuario/a a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

La entidad adjudicataria deberá presentar mensualmente relación de los servicios prestados, especificando los días y el número de horas de servicio prestados a cada persona beneficiaria del mismo.

La adjudicataria presentará al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Zarate, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del Servicio en ese periodo, en el que como mínimo se exprese el número y perfil (sexo, edad, estado civil, grado de dependencia y/o discapacidad), de las personas usuarias atendidas, número de horas de servicio prestadas a cada una, dificultades en la prestación del Servicio, desarrollo de las mejoras ofertadas y cualquier otra cuestión que resulte de interés y que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

Durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyos



Zarateamoko Udala Bizkaia

emaitzak Zerbitzuaren urteko memorian sartuko dira.

7.2.- Koordinazioa. Profesionalak. Giza baliabideak eta baliabide materialak.

Zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoak eta egokiak diren giza baliabideak eta baliabide materialak eduki beharko ditu enpresa esleipendunak.

Zerbitzua zuzenean ematen duten langileek (etxez etxeko laguntzaileak) une bakoitzean indarrean dagoen legeriak eskatzen duen akreditazio profesionala izan beharko dute, edo horretarako gaituta egon beharko dute.

Esleipendunak zerbitzua emateko kontratatutako langileen eta Udal honen artean ez da inolako harreman juridikorik edo lan-harremanik izango, eta Udalak ez du inolako erantzukizunik izango erakunde esleipendunaren eta bertako langileen arteko harremanetik erator daitekeenik.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua behar bezala emateko eta koordinatzeko, esleipendunak Zarateamoko Udalak kontratatutako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari honako profesional hauek atxikiko dizkio:

1. **Administrariak:** esleitzen zaizkien zereginetarako titulazio egokia izango dute, eta esleipendunak egokitzen jotzen duen dedikazioan jardungo dute. Honako eginkizun hauek izango ditu:

- Zerbitzuaren erabiltzaileen ordainagiriak kudeatzea eta kobratzea.
- Emandako etxeko laguntza-zerbitzuko orduengatik fakturazioak egitea eta bidaltzea.
- Zerbitzuaren funtzionamendu optimorako beharrezkoa den beste edozein administrazio-eginkizun.

2. **Etxeko Laguntza Zerbitzuaren koordinatzailea:** Gizarte Laneko Diplomatura/Graduko titulazioa egiaztatu beharko du, bere lanaldiaren % 50ean gutxienez

resultados serán incluidos en la memoria anual del Servicio.

7.2.-Coordinación. Profesionales. Medios personales y materiales.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios y recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

El personal adscrito a la prestación directa del servicio (auxiliares domiciliarios/as), deberá estar en posesión de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento, o estar habilitado para el mismo.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre entidad adjudicataria y el personal de la misma.

Para la correcta prestación y coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la adjudicataria adscribirá al Servicio de Ayuda a Domicilio contratado por el Ayuntamiento de Zarateamo las siguientes figuras profesionales:

1. **Personal administrativo:** con titulación adecuada a las tareas que le sean asignadas y en la dedicación que la adjudicataria considere oportuno. Asumirá las siguientes funciones:

- Gestión y cobro de recibos a las personas usuarias del Servicio.
- Elaboración y envío de facturaciones por las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio prestadas.
- Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del Servicio.

2. **Figura de coordinador/a del Servicio de Ayuda a Domicilio:** deberá acreditar titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, con dedicación como mínimo de 50% de su jornada



Zaratzamoko Udala Bizkaia

Zaratzamoko Udalaria dedikatuta, hau da, 1.362 ordu urtean, antolaketa- eta koordinazio-eginkizunak garatuz, zentzurik zabalenean:

- Behar diren aurkezpenak eta bisitak egitea zerbitzua emango dien etxeko laguntzailearen erabiltzaileen etxeetan, eta gertatzen den aldaketa oro eta, bereziki, langile-aldaketak behar bezala jakinaraztea.
- Erabiltzaile bakoitzari esleitutako prestazioen garapen egokiaren jarraipena eta kontrola.
- Gizarte Ongizateko Arloari zerbitzuaren martxaren eta gerta daitezkeen gorabeheren berri ematea etengabe, erabiltzaile bakoitzari arreta egokia emateari eta, oro har, zerbitzuaren martxa onari buruz Korporazioak enpresarentzat ematen dituen jarraibideak bere gain hartuz. Hala, gutxienez hilean behin bilduko da arduradun teknikoarekin.
- Gizarte Ongizateko Arloko arduradunen altak, bajak eta zerbitzu-aldaketak jakinaraztea.
- Alta emanda dauden erabiltzaileei emandako zerbitzuan egin daitezkeen aldaketak proposatzea eta bideratzea, Zaratzamoko Udaleko Gizarte Ekintza Arloko gizarte-laneko teknikariek egoki deritzoten erabakiak har ditzaten.
- Etxez etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileei urtean gutxienez jarraipen-bisita bat egitea etxean, ohiko bisitak alde batera utzita.
- Gizarte-langilearentzako zerbitzuaren hedapenean eta sentsibilizazioan laguntzea (informazio-hitzaldietan laguntzea)
- Eta, oro har, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoak diren eginkizun guztiak egin beharko ditu, esleipendunak zerbitzu hori emateko atxikitako gainerako langileek beren gain hartzen ez dituztenak.

al Ayto. de Zaratzamo, esto es 1.362 horas anuales, desarrollando funciones de organización y coordinación, en su sentido más amplio:

- Realizar las oportunas presentaciones y visitas en los domicilios de las personas usuarias del/la auxiliar domiciliario/a que les prestará el servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir y, especialmente, los cambios de personal.
- Seguimiento y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria.
- Mantener constantemente informada al Área de Bienestar Social de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que la Corporación dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general. Así al menos una vez al mes se reunirá con el/la responsable técnico.
- Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal responsable del Área de Bienestar Social.
- Proponer y orientar posibles modificaciones del Servicio prestado a personas usuarias en alta para que el personal técnico en trabajo social del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaratzamo resuelva lo oportuno.
- Realización de, al menos, una visita domiciliaria de seguimiento anual a las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, al margen de las visitas habituales.
- Apoyar en la difusión y sensibilización del servicio a la trabajadora social (apoyo en charlas informativas)



Zarzamora Udala Bizkaia

- Y en general, deberá realizar todas aquellas funciones necesarias para una óptima prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que no sean asumidas por el resto del personal adscrito por la adjudicataria para la prestación de este Servicio.

3. Etxeko laguntzaileak: ezarritako zereginak betetzeko behar den prestakuntza, esperientzia eta gaikuntza izan beharko dituzte, eta profesionaltasun-ziurtagiria izan beharko dute, edo izapidetzen ari dena, indarrean dagoen araudiaren arabera, eta erabiltzailearen profilari egokituta.

Langile horien kopurua nahikoa izango da erabiltzaile guztiei Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua behar bezala emateko.

3. Personal Auxiliar Domiciliario: deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, debiendo disponer de la certificación de Profesionalidad o en trámite, de conformidad con la normativa vigente, y ajustada al perfil de la persona usuaria.

El número de este personal será el suficiente para cumplir la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a todas las personas usuarias del mismo.

Betebeharrak:

- Ezarritako prestazioei dagozkien eginkizunak betetzea, bai edukiari dagokionez, bai intentsitateari dagokionez.
- Erabiltzailea zuzen tratatzea eta duintasunerako, pribatutasunerako eta autodeterminaziorako duen eskubidea errespetatzea.
- Zerbitzua ematen duen erakundeko gizarte-langile koordinatzaileei erabiltzaileen egoeran eta haien premia berrietan antzematen dituzten aldaketen berri ematea, baita zerbitzua ematean sor daitezkeen zailtasunen berri ere. Erakunde mailegu-hartzaileak udalari jakinaraziko dizkion aldaketak, beharrak eta zailtasunak.
- Zerbitzua ematen duen erakundeko gizarte-langile koordinatzaileei jakinaraztea erabiltzaileak ez duela erantzun etxean, urgentziaz jardun ahal izateko.

Obligaciones:

- Ejercer las funciones correspondientes a las prestaciones establecidas, tanto en su contenido como en su intensidad.
- Tratar a la persona usuaria con corrección y respetar a su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
- Comunicar a las Trabajadoras Sociales coordinadoras de la Entidad prestataria del servicio los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias, en las nuevas necesidades de las mismas, así como todas aquellas dificultades que pudieran surgir en la prestación del servicio. Cambios, necesidades y dificultades que la entidad prestataria a su vez comunicará al Ayuntamiento.
- Comunicar a las trabajadoras Sociales coordinadoras de la Entidad prestataria del servicio las ausencias de respuesta de la persona usuaria del domicilio con objeto de poder proceder de forma urgente.

Enpresa esleipendunak berehala bete beharko ditu langileen bajak, zerbitzuaren funtzionamendu egokian kalterik ez eragiteko.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal que se puedan producir, a los efectos de evitar



Zaratzamoko Udala Bizkaia

Era berean, ezartzen da beren kargura ohean dauden erabiltzaileak edo, beren egoera dela-eta, zerbitzua ematen dieten langileentzat arrisku-egoerak sor ditzaketen pertsonak dituzten pertsona guztiek laguntzako langileak izango dituztela, egoera horiek bi pertsonak bete ditzaten, Gizarte Ongizateko teknikari eskudunen aldez aurreko balorazioarekin.

Enpresa esleipendunak, gainera, baliabide material hauek bermatuko ditu:

- Esleipendunak kontratua betetzeko behar diren baliabide material eta aplikazio informatiko guztiak izan beharko ditu, eta Zaratzamoko Udala ez dago behartuta esleipendunaren esku mota horretako elementurik jartzera.
- Esleipendunak komunikazio-bitartekoak izango ditu (telefonoa, faxa eta posta elektronikoa) astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara, adjudikaziodunaren eta Zaratzamoko Udaleko Gizarte Ekintza Arloko gizarte- eta administrazio-laneko teknikarien arteko komunikazio-premia oro bermatzeko.
- Enpresa esleipendunak zerbitzua emateko beharrezkoak diren jantziak eta bestelako lan-baliabide osagarriak emango dizkie langileei (eskularruak, arropa, maskarak, oinetakoak...).
- Garraio-gastu guztiak, laneko arropa, zerbitzuen arteko joan-etorriak eta zerbitzuaren izaerarekin bat datorren jarduerarako behar den guztia erakunde esleipendunaren kontura izango dira.

perjuicios en el correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo, se establece que todas aquellas personas que tuvieran a su cargo usuarios/as encamados/as o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les preste el servicio, gozarán de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración de los/as técnicos/as competentes del Área de Bienestar Social.

La empresa adjudicataria, garantizara además los siguientes medios materiales:

- La adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarias para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento de Zaratzamo obligado a poner a disposición de la adjudicataria ningún elemento de este tipo.
- La adjudicataria dispondrá de medios de comunicación (teléfono, fax y correo electrónico) en horario de 8:00 horas a 15:00 horas de lunes a viernes, para garantizar cualquier necesidad de comunicación entre la adjudicataria y el personal técnico en trabajo social y administrativo del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaratzamo encargado de la gestión de este Servicio.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal el vestuario y otros medios de trabajo auxiliares necesarios para la prestación del servicio (guantes, ropa, mascarillas, calzado, ...).
- Todos los gastos de transporte, ropa de trabajo, desplazamientos entre servicios, así como todo lo necesario para el desempeño adecuado a la naturaleza del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria.



Zaratzamoko Udala
Bizkaia

8. LANGILEEN TXANDAKETA MINIMIZATZEA:

Arretako langileen jarraitutasun- eta erregulartasun-printzipioaren arabera, erakunde esleipendunak, ahal den neurrian, erabiltzaile bakoitzari esleitutako etxez etxeko laguntzaileen aldaketak saihestuko ditu. Era berean, etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaile batek egun berean arreta-txanda bat baino gehiago aitortuta dituenean, txanda horiek laguntzaileak berak betetzeko ahalgina egingo da.

Nolanahi ere, laguntzaile-aldaketa oro aldeztu aurretik jakinarazi beharko zaio erabiltzaileari edo familiari, erabiltzaileen arrisku-egoerak saihesteko.

9. ZERBITZUAREN JARRAIPENA ETA KONTROLA:

Gizarte Ongizateko arloa enpresa esleipendunarekin harremanetan jarri ahal izango da, beharrezkotzat jotzen duen guztietan, erabiltzaileei eta zerbitzuaren martxa orokorrari buruzko informazioa biltzeko.

Era berean, Gizarte Ongizateko Arloak emandako zerbitzuen gauzapena eta kalitatea egiaztatu ahal izango du, egokitzen jotzen dituen bitartekoen bidez. Horretarako, udalak aldez aurretik bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko ditu erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

Emandako zerbitzuari buruz Udalak eskatutako datuak berehala eman ahal izateko gailuak izan beharko ditu erakunde esleipendunak.

10. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK:

8. MINIMIZACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL:

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, la entidad adjudicataria evitará, en la medida de lo posible, los cambios del personal auxiliar domiciliario asignado a cada persona usuaria. Asimismo, cuando una persona usuaria del servicio de ayuda a domicilio tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día se procurará que los mismos sean desempeñados por el/la mismo/a auxiliar.

En cualquier caso, cualquier cambio de auxiliar deberá ser comunicado previamente a la persona usuaria y/o familia para su conocimiento para evitar situaciones de riesgo de las personas usuarias.

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO:

El área de Bienestar Social podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y la marcha general del Servicio.

Asimismo, desde el Área de Bienestar Social se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos. Para ello, desde el Ayuntamiento se promoverán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la marcha general del servicio y coordinar actuaciones.

La entidad adjudicataria deberá contar con dispositivos que permitan proporcionar de manera inmediata los datos requeridos por el Ayuntamiento en relación al servicio prestado.

10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:



Zaratamoko Udala Bizkaia

Agiri honetako beste klausula batzuetan jasotakoez gain, esleipendunaren betebeharrak izango dira honako hauek:

1. Baldintza-agiri honen edukitik aldendu gabe, Gizarte Ongizateko Arloak agintzen dion moduan ematea zerbitzua.
2. Bere gain hartuko ditu langileen mendekotasun-harremanetik eratorritako kostu guztiak, bai eta horiek eragin ditzaketen gertakarien eta langile horiekiko lan-harremanen erantzukizun guztiak ere, baina ez dira inolaz ere udal-langiletzat hartuko.
3. Langileak teknikoki prestatzea etxeko laguntzaile gisa eman behar duten zerbitzuari dagozkion gaietan. Helburu horrekin, erakunde esleipendunak ordaindutako urteko plan bat egingo du etxeko etxeko laguntzaileen prestakuntzarako, urtean gutxienez 20 prestakuntza-ordu izango dituen.
4. Udal-teknikarien eta erakunde esleipenduneko koordinazio-langileen artean behar den koordinazioa gauzatzeko, erakunde horrek posta elektronikoko eta telefonoko zerbitzu operatibo bat eduki beharko du goizez, 08:00etatik 15:00etara, gutxienez, zerbitzuaren hasieren, bajen, eteteen, zerbitzu-aldaketen eta gorabeheren eguneroko komunikazioetarako, bai eta zerbitzuari eragiten dion eta koordinazioa eta/edo komunikazioa behar duen beste edozein gaitarako ere.
5. Enpresa esleipendunak harremanetarako telefono bat eduki eta eman beharko die erabiltzaileei eta/edo familiei, Udalaren arreta-ordutegitik kanpo zerbitzuari eragiten dioten gorabeheren edo bestelako gaien berri emateko.
6. Enpresa esleipendunak arreta-telefono bat ere eduki beharko du, etxeko etxeko laguntzaileen taldeak edozein

Serán obligaciones generales del adjudicatario/a, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Área de Bienestar Social.
2. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
3. Preparar técnicamente a los/as trabajadores/as en materias propias del servicio que deben prestar como auxiliares de ayuda a domicilio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación.
4. Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana, de 8.00 a 15.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación.
5. La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento.
6. La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que



Zarateamoko Udala Bizkaia

gorabeheraren berri eman ahal izan dezan. Telefono horrek zerbitzua dagoen egun eta ordu guztietan egon beharko du eskuragarri (gutxienez), enpresa esleipendunari edozein jakinarazpen egin ahal izateko.

7. Beren eginkizunak betetzeko behar dituzten jantziak eta materiala emango dizkie enpresak langileei.
8. Langile guztiek behar bezala identifikatuta egon beharko dute erabiltzaileen etxeetara joaten direnean, zerbitzuen segurtasuna bermatzeko.
9. Gizarte Ongizateko Arloari zerbitzuaren garapenari buruzko urteko memoria igortzea.
10. Gizarte Ongizateko Arloari jakinaraztea zerbitzua ematean sortzen diren gorabeherak, gehienez 48 orduko epean (larunbatak, igandeak eta jaiegunak zenbatu gabe).
11. Kontratututako langileek zerbitzua behar bezala ematen dutela zaintzea eta kontrolatzea, egokitzen jotzen diren bitartekoen bidez eta, hala badagokio, koordinazioaren ardura duen gizarte-langileak erabiltzaileen etxeetara egindako ikuskapen-bisiten bidez.
12. Gizarte Ongizateko Arloari zerbitzuaren ikuskapena eta horrekin lotutako dokumentazioa ematea.
13. Entitate esleipendunak bere langileekin bete beharko ditu zergen, lanaren, Gizarte Segurantzaren eta laneko segurtasun eta osasunaren arloan indarrean dauden legezko xedapen guztiak, eta bere erantzukizuna izango da bere langileen lan-istripuei dagokien guztia.
14. Udalari jakinaraztea aplikatu beharreko hitzarmen kolektiboaren arabera subrogazio-eskubideak sor ditzaketen langileen kontratazio berriak.

el equipo de auxiliares domiciliarias pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y horas en las que exista servicio (como mínimo) para poder llevar a cabo cualquier comunicación a la empresa adjudicataria.

7. La empresa facilitará a los/as trabajadores/as el vestuario y material necesario para el desarrollo de sus funciones.
8. Todo el personal deberá estar perfectamente identificado cuando acuda a los domicilios de las personas usuarias, en orden a la seguridad de los servicios.
9. Remitir al Área de Bienestar Social Memoria anual del desarrollo del servicio.
10. Comunicar al Área de Bienestar Social las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio en el plazo máximo de 48 horas (sin computar sábados, domingos y festivos).
11. Efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos y, en su caso, mediante visitas de inspección a los domicilios de las personas usuarias por el/la Trabajadora Social responsable de la coordinación.
12. Facilitar al Área de Bienestar Social la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.
13. La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.
14. Comunicar al Ayuntamiento las nuevas contrataciones de personal que puedan generar derechos de subrogación conforme al convenio colectivo de aplicación.



Zarateamoko Udala
Bizkaia

15. Era berean, osasunerako arrisku larria eragin dezaketen gaixotasun infekzio-kutsakorrak dituzten erabiltzaileei zerbitzua ematen dieten langileen osasun-eskubidea babesteko, erakunde esleipendunak, entitate kontratatzaileak emandako informazioan oinarrituta, langileei jakinaraziko die zer prebentzio-neurri hartu beharko dituzten gaixotasun horietatik babesteko eta edozein arrisku edo kutsadura saihesteko, eta erakunde esleipendunak behar diren neurriak eman beharko ditu (eskularruak, maskara, bata, etab.).
16. Koordinazioaren eta programazioaren funtzionamendua bermatuko eta bizkortuko duen informatizazio-sare bat izatea.
17. Zerbitzuaren erabiltzailearekiko jarrera profesionala (errespetuzkoa eta hurbila) mantentzen dela zaintzea.
18. Zerbitzuaren erabiltzaileek inolako saririk, dohaintzarik edo kontraprestazio ekonomikorik jasotzea debekatzea langileei. Enpresa esleipenduna izango da hori betetzearen arduraduna, eta gerta daitekeen era horretako edozein egoeraren berri eman beharko dio Gizarte Ongizateko Arloari.
19. Beharrezko neurriak hartzea, bai eta langileen iraupena errazten duten lan-kontratazioa neurriak ezartzea ere, zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzeko eta txandakatzea saihesteko.
20. Erakunde esleipenduna behartuta dago udal-zerbitzu teknikoek zerbitzuei buruz eskatzen dizkieten txosten eta datu guztiak prestatzera, Udalak eskatzen dituen formatuetan.
21. Laneko Arriskuen Prebentziorako Plana aplikatzen dela bermatzeko behar diren baliabideak izatea, bai eta arlo horretan
15. Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla, bata, etc..)
16. Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.
17. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con el/la usuario/a del servicio.
18. Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento debiendo informar al Área de Bienestar Social de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
19. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.
20. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el Ayuntamiento requiera.
21. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de



Zarateamoko Udala Bizkaia

indarrean dagoen legeriatik ondorioztatzen dena ere.

22. Enpresa esleipendunak Laneko Arriskuen Prebentzio Planari, Funtzionamendu Arauei eta Larrialdi Egoeretan Jarduteko Protokoloari buruzko informazioa eman beharko die bere plantillako langile guztiei, dagozkien eskuliburuak emanez.

Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.

22. La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar a todos los/as trabajadores/as de su plantilla, información acerca del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.

11. GREBAREN EDO ZERBITZUAREN LAN-ETENALDIAREN KASUETARAKO NEURRIAK.

Zerbitzuari atxikitako langileen sektorean greba egiten bada, erakunde esleipendunak administrazio eskudunak ezartzen dituen gutxieneko zerbitzuak eman beharko ditu.

Greba egin aurretik, erakunde esleipendunak gutxieneko zerbitzuen proposamen-txostena aurkeztu beharko du, eta udal-teknikariek adieraziko diote zein diren eman beharreko gutxieneko zerbitzuak, hala badagokio, administrazio eskudunen ebazpenen arabera.

Era berean, gorabeheren eta grebaren garapenaren berri eman beharko dio Gizarte Ongizateko Arloari.

Greba amaitu ondoren, erakunde esleipendunak beste txosten bat aurkeztu beharko du, emandako gutxieneko zerbitzuak eta, hala badagokio, emateari utzi zaion ordu-kopurua adieraziz. Txosten hori greba amaitu eta gehienez ere 7 eguneko epean aurkeztu beharko da.

12. FAKTURAZIOA (EMANDAKO ORDUAK, ZERBITZUAREN PREZIOA, ORDAINKETA)

1. EMANDAKO ORDUAK ETA ZERBITZUAREN PREZIOA:

11. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO.

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo los/as técnicos/as municipales quienes le indiquen los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo, en su caso, con las resoluciones de las Administraciones competentes.

De igual modo, deberá informar al Área de Bienestar Social de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

12. FACTURACIÓN (HORAS PRESTADAS, PRECIO DEL SERVICIO, PAGO)

1. HORA PRESTADA Y PRECIO DEL SERVICIO:



Zaratzamoko Udala Bizkaia

Erakunde esleipendunak hilero fakturatuko ditu aitortutako eta benetan emandako zerbitzu-ordu guztiak.

Enpresak kontratatutako eta fakturatu beharreko ordua 60 minutu da, erabiltzailearen etxean bertan eta benetan lan eginda, eta bat etorriko da esleipendunak eskainitako orduko prezioarekin.

"Emandako ordutzat" hartzen da Alkatetzaren ebazpen bidez aitortutako eta modu errealean eta presentzialean erabiltzaileari arreta emateko emandako ordua. Onartutako eta azkenean eman gabeko orduak, arrazoia edozein dela ere, ez dira fakturatuko.

Kontratu honen ondorioetarako, jaieguneak ez diren orduak hartuko dira ordu arruntzat, eta jaieguntzat, berriz, larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan egindakoak, Bizkaiko Etxez Etxeko Laguntza Sektorearen indarreko Hitzarmen Kolektiboaren arabera.

Ohiko orduaren kostua lizitatzailaren eskaintzak zehaztuko du, eta jaieguneko orduaren prezioa kalkulatzeko, % 75 aplikatuko zaio erakunde esleipendunak eskainitako ohiko orduari.

2. ORDAINKETA.

Ordainketa hilero egingo da, hilabetea amaitutakoan, faktura bidez eta banku-transferentzia bidez. Enpresak, hilero, faktura aurkeztu beharko du. Faktura horretan, enpresak emandako zerbitzu-orduen kopurua adieraziko da, ordu horien izaera (ohikoak eta/edo jaiegunetakoak), Zaratzamoko Udalak ordaindu beharreko prezioaren zenbateko osoa eta erabiltzaileen ekarpena zehaztuta.

Hileko likidazioa itxi ondoren akats edo desorekaren bat hautematen bada, edo jaulkitako fakturaren zenbatekoa aldatzen duen aparteko gorabeheraren bat gertatzen bada, Gizarte Ongizateko Arloak egiaztatu eta baimendu ondoren, faktura erregularizatu egingo

La entidad adjudicataria facturará mensualmente la totalidad de horas de servicio reconocidas y efectivamente prestadas.

La hora contratada y a facturar por la empresa es una hora de 60 minutos de trabajo presencial y real en el domicilio de la persona usuaria, y que corresponderá con el precio/hora ofertada por la adjudicataria.

Se entiende como "hora prestada" aquella reconocida mediante resolución de Alcaldía y prestada de forma efectiva, de forma real y presencial, para atención a la persona usuaria. Las horas reconocidas y finalmente no prestadas, cualquiera que sea el motivo, no se facturarán.

A los efectos de este contrato, se consideran horas ordinarias las que no son festivas y son horas festivas las realizadas en sábados, domingos y festivos, de acuerdo al Convenio Colectivo del Sector Ayuda a domicilio en Bizkaia vigente.

El coste de la hora ordinaria vendrá determinado por la oferta del licitador y el precio de la hora festiva se calculará aplicando un 75% a la hora ordinaria ofertada por la entidad adjudicataria.

2. PAGO.

El pago se realizará mensualmente, a mes vencido, contra factura y mediante transferencia bancaria. La empresa deberá presentar, mensualmente, factura en la que se hará constar el número de horas de servicio prestadas por la empresa, especificando el carácter de las mismas (ordinarias y/o festivas), así como el montante total del precio a satisfacer por el Ayuntamiento de Zaratzamo y la aportación de las personas usuarias.

Si se detectase con posterioridad al cierre de la liquidación mensual algún error, desajuste o se produjese alguna circunstancia extraordinaria que alterase el importe de la factura emitida; una vez comprobado y autorizado por el Área de Bienestar social, se regularizará la misma en la



Zaratamoko Udala
Bizkaia

da ondorengo fakturazioan, eta fakturaren facturación posterior, indicando en la misma el
kontzeptua eta arrazoia adieraziko dira bertan. concepto y el motivo de la misma.

En Zaratamo a la fecha de la firma electrónica.

La Trabajadora Social
Rosa María Compes Mancisidor