

**BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA,
LEGAZPIKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO
LAGUNTZA ZERBITZUA ESLEITZEKO**

1.- XEDEA

Hauxe da kontratuaren helburua: etxez etxeko laguntza programa lehiaketa bidez esleitzea.

Zerbitzu hori, Legazpiko Udalak onartu duen Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren Erregelamenduaren arabera dago araututa.

Modu berean izango dira aplikagarriak etxez etxeko arreta-eremua arautuko dituzten lege-xedapen guztiak.

2.- EDUKIA

2.1.-Definizioa

Etxez etxeko laguntzako programak bere buruaz arduratzeko edo familia-unitatea osorik mantentzeko zailtasunak dituzten familiei edo pertsonen zuzendutako zerbitzua eskaintzen du. Programaren helburua ongizate fisikoa, psikikoa eta/edo soziala berrezartzea da. Horretarako, prebentzio, laguntza eta/edo errehabilitazioko banan-banako programa dago, ahal den bitartean euren etxeetan bizitzen jarri dezatela ahalbidetuz.

2.2.-Helburuak

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- ✓ Autonomiaren galerari aurrea hartzea eta/edo galera hori

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS
PARA LA ADJUDICACION DEL
SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA
DEL AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI**

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato, es la adjudicación por concurso de la realización del programa de ayuda domiciliaria.

Este servicio, está regulado por el Reglamento del Servicio de Ayuda Domiciliaria aprobado en el Ayuntamiento de Legazpi

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

2.- CONTENIDO

2.1.-Definición

El Programa de Ayuda Domiciliaria, proporciona un servicio que se dirige a las familias o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras esto sea posible.

2.2.-Objetivos

La Ayuda Domiciliaria tiene como objetivos:

- ✓ Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones



konpentsatzea, eguneroko bizitzaren ekintzak egiteko eta/edo bizigarritasun-baldintza egokietan etxe-ingurunea mantentzeko laguntza eskainiz.

- ✓ Arretaren sare naturala osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea.
- ✓ Erabiltzaileak euren komunitatearen ingurunean integra daitezen bultzatzea, ahal den neurrian, bakartze egoerak saihestuz.
- ✓ Elkarbizitzarako giroa hobetzea, arriskuren bat ekar dezaketen egoerak saihesteko esku hartuz.
- ✓ Beste zerbitzuen esku-hartzea eska dezaketen premiazko egoerak antzemateko osagaitzat balio izatea.
- ✓ Laguntza eskaintzea, norbera bere etxebizitzan bizitzen jarrai dezan.

2.3.-Onuradunak

- ✓ Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten 65 urtetik gorako pertsonak.
- ✓ Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten minusbaliatuak.
- ✓ Adingabeak, beren familiak zaindu ezin dituztenean eta behar duten arreta eman ezin dietenean.

adecuadas de habitabilidad.

- ✓ Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención
- ✓ Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando, en la medida de lo posible, situaciones de aislamiento.
- ✓ Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- ✓ Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- ✓ Favorecer el mantenimiento de las personas en sus domicilios.

2.3.-Población Beneficiaria

- ✓ Personas mayores de 65 años con dificultades para su autonomía personal
- ✓ Personas con discapacidad o minusvalía con dificultades en su autonomía personal
- ✓ Menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- ✓ Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.
- ✓ Aquellos casos excepcionales que



- ✓ Honako familia taldeak edo pertsonak: zama gehiegi dutenak; harreman gatazkatsuak dituztenak; gizarte egoera ezegonkorrak dituztenak eta/edo gaixotasun fisikoen eta/edo psikikoen ondorioz arazoak dituztenak.
- ✓ Udaletxeko Gizarte zerbitzuetako sailak erabakiko dituen bestelako salbuespeneko kasuak.

2.4.-Jarduketa mota

Legazpiko udaletxeko Gizarte zerbitzuetako Saila izango da beti kasu bakoitzean egingo diren jarduketak eta horien intentsitatea eta maiztasuna zehaztuko duena.

Etkez etxeko laguntza programak lau jarduketa mota bereizten ditu:

2.4.1.- Etxean laguntzeko jarduketak

a) Elikadurarekin lotura dutenak:

- ✓ Janaria prestatzen laguntzea
- ✓ Janaria erostea

b) Jantziekin lotura dutenak:

- ✓ Etxean arropa garbitzen laguntzea
- ✓ Arropa pasaratzea
- ✓ Arropa ordenatzea
- ✓ Etxean arropa lisatzea

así lo determine el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

2.4.-Tipo de Actuación

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Legazpi la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El Programa de Ayuda Domiciliaria desarrolla cuatro tipos de actuaciones:

2.4.1.-.- Actuaciones de apoyo doméstico

a) Relacionadas con la **alimentación**:

- ✓ Apoyo a la preparación de comidas
- ✓ Compra de alimentos

b) Relacionados con el **vestido**:

- ✓ Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio
- ✓ Repaso de la ropa
- ✓ Ordenación de la ropa
- ✓ Planchado de ropa en el domicilio
- ✓ Apoyo en la compra de la ropa

c) Relacionados con el **mantenimiento de la vivienda**

- ✓ Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales
- ✓ Hacer la cama
- ✓ Limpiezas extraordinarias del hogar

- ✓ Arropa erosten laguntzea

- ✓ Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios

c) **Etxebizitza mantentzearekin** lotura dutenak

- ✓ Etxebizitza garbitzea eta mantentzea, garbiketa orokor handiak barne ez daudela.
- ✓ Ohea egitea
- ✓ Etxean egin behar diren ohiz kanpoko garbiketak egitea
- ✓ Jabekideen komunitatearenak diren tokiak garbitzea

2.4.2.-Actuaciones de apoyo personal

- ✓ Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo o higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse al asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el médico
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.

2.4.2.- Laguntza pertsonaleko jarduketak

- ✓ Honako hauek hartuko dira eguneroko bizitzako laguntza pertsonaleko jardueratzat:
 - Garbiketa eta higiene pertsonalak (barruan sartzen da pertsonaren jantziak eta oheko arropa aldatzea)
 - Eserlekutik altxatzeko eta eserlekuan etzateko nahiz mugitzeko laguntza ematea
 - Janzten eta jaten laguntzea
 - Medikiak adierazitako ahoz hartzeko botikak kontrolatzea eta botiken segimendua egitea
 - Etxean mugitzeko laguntza



ematea

- Etxetik kanpo egin beharreko izapide pertsonalak egiten laguntzea: banketxean, osasun arloan, errekursoak izapidetzen, dokumentuak eskatzen eta aurkezten,....
- Etxe ingurunean egin beharreko joan-etorrietan laguntzea: haurtzaindegietara, ikastetxeetara, gizarte zerbitzu espezializatuen garraioak hartzen laguntzea,.....

2.4.3- Beste jarduketa osagarri edo berezi batzuk:

- ✓ Egoera berezietan, programaren helburuak lortzeko nahitaezkoztatzat joko diren beste ekintza batzuk egin daitezke:
 - Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea.
 - Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere Osasun Sailarekin

2.4.3.-Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

- ✓ Atendiendo a circunstancias especiales, podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del programa:
 - Limpieza general en domicilios con graves problemas de higiene, previa al establecimiento del servicio normalizado.
 - Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
 - Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento

2.4.4.- Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, cuyo objetivo es conocer las características del mismo, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime de interés.

2.4.5.- Actuaciones excluidas

- ✓ Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:



lankidetzan arituta.

- Beste jarduera batzuk, baldin Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailak baimentzen baditu.

2.4.4- Kasu guztietan egin beharreko jarduketak

Kasuaren hasierako aurkezpena. Horren helburua kasuaren ezaugarriak, funtzioak, garatuko den programa eta interesgarria izan daitekeen beste edozein datu ezagutzea da.

2.4.5.- Kanpo geratzen diren jarduketak

- ✓ Etxez etxeko laguntza programatik kanpo geratuko dira ondoren zehaztutako jarduerak:
 - Etxe berean bizi diren familiako kideei edo gertukoei arreta zuzena ematea, baldin udal zerbitzu teknikoen iritziz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
 - Osasun arloko jarduketak, jarduketa horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (injekzioak ipintzea, tentsioa hartzea,

- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamiento de úlceras y escaras y suministro de medicación que implique conocimientos específicos).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (Pintar, empapelar,...)
- Limpiezas no especificadas en el apartado 1
- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

2.5.-Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

Corresponderá al Ayuntamiento de Legazpi la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto al beneficiario como a la empresa



zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea).

- o Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatzea, papera ipintzea,...)
- o Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa lanak egitea.
- o Udal zerbitzu teknikoek egin duten txostenean jasota ez dauden lanak egitea.

2.5.- Onuradunari zerbitzua prestatzen hastea, bukatzea eta eskainitako zerbitzua aldatzea

Legazpiko Udala izango da etxez etxeko laguntza programa prestatzen noiz hasiko den, aldatuko den eta noiz bukatuko den erabakitzea. Ondoren, erabaki horren berri emango dio bai onuradunari bai zerbitzua prestatu behar duen enpresari.

3.- EZAUGARRIAK

responsable de su prestación

3.-CARACTERISTICAS

El programa de ayuda domiciliaria se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias dentro del término municipal de Legazpi

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la ayuda domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen en el término municipal de Legazpi

Corresponderá al Ayuntamiento de Legazpi la decisión de inicio, modificación y finalización del Programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto a la persona beneficiaria como la Empresa Adjudicataria responsable de su prestación

El horario del servicio es flexible y diurno, prestado de lunes a viernes

Con carácter limitado, se podrá prestar servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica, a favor de las personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar riesgo para su integridad y la de terceros. **Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.**

Se establece en 3 horas diarias el máximo de horas de prestación del servicio y 2 horas a la semana el mínimo. Las fracciones horarias se establecerán en

Etkez etxeko laguntza programa pertsona onuradunen edo haien familien etxebizitza partikularretan prestatuko da, Legazpiko udalerraren barruan.

Onuraduna familiako kide desberdinen etxeetan txandakatuta bizi bada, etkez etxeko laguntza zerbitzua etxe batean baino gehiagotan eskaini ahal izango da, baldin etxea Legazpiko udalerrian badago.

Legazpiko Udala izango da etkez etxeko laguntza programa prestatzen noiz hasiko den, aldatuko den eta noiz bukatuko den erabakitzea. Ondoren, erabaki horren berri emango dio bai onuradunari bai zerbitzua prestatzeaz arduratzen den enpresari.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, astelehenetik ostiralera.

Izaera mugatuarekin, zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie, balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte laguntzarik ez duten pertsoneri, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitezkeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere. **Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak joko dira jaiegun.**

Egunero gehienez hiru orduko zerbitzua prestatu ahal izango da eta gutxienez astero 2ordu. Ordu erdi baino motzagoak

divisiones no inferiores a media hora

El horario en concreto de la prestación del servicio, será establecido por el personal técnico municipal en base a los siguientes criterios:

- ✓ Actuaciones de **apoyo personal**. Se tendrá en cuenta el deseo del/la solicitante o familia, condiciones concretas del/la solicitante y objetivos del servicio.
- ✓ Actuaciones de **apoyo doméstico**. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los servicios se asignarán en las horas vacantes de las auxiliares domiciliarias de la entidad adjudicataria, una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixto, hasta completar las jornadas laborales.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio.

Asimismo, la entidad adjudicataria, mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

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

ez diren zatitan zatituko da ordutegia.

Zerbitzua prestatuko den ordutegi zehatza udal langileek ezarritakoa izango da. Horretarako, hauek izango dira erabiliko diren irizpideak:

- ✓ Laguntza pertsonaleko jarduketak Eskatzailearen edo familiaren nahia, eskatzailearen baldintza zehatzak eta zerbitzuaren helburuak hartuko dira kontuan.
- ✓ **Etxean laguntzeko** jarduketak. Janariak prestatu eta egoera bereziak izan ezik, zerbitzuak esleipendunaren etxez etxeko laguntzaileek hutsik dituzten orduetan ezarriko dira, behin laguntza pertsonala eta mistoa eskaini eta gero eta lanaldiak osatu arte.

Esleipendunaren ardura izango da, hilero, faktura egiteko eta zerbitzua ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkeztea.

Modu berean, esleipendunak hilero eskainiko du hilabete horretan zerbitzuan eman diren kexen, erreklamazioen, iradokizunen eta gorabeheren zerrenda eta haiei mean zaien erantzunen laburpena.

Zerbitzuaren prestazioa aldatzea ekarriko duten gorabeherak, haien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira. Horrela, berehala jakinaraziko dira zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina.

4.- ORGANIZACIÓN

4.1.- Competencias técnicas del Ayuntamiento

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

- ✓ Detectar necesidades existentes en el término municipal
- ✓ Reglamentarlo
- ✓ Coordinar los recursos existentes para su financiación
- ✓ Recoger información sobre la demanda no atendida
- ✓ Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo
- ✓ Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio
- ✓ Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones
- ✓ Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio
- ✓ Determinar la aportación económica de la persona usuaria
- ✓ Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio
- ✓ Recoger las sugerencias y quejas de los usuarios del servicio
- ✓ Solicitar cambio de auxiliar siempre

4.- ANTOLAKETA

4.1.- Udalaren eskumen teknikoak

Udalak ondoko eskumenak ditu Etxez etxeko laguntza programaren garapenean:

- ✓ Udalerrian dauden beharrak antzematea.
 - ✓ Araudia egitea
 - ✓ Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
 - ✓ Erantzun ez diren eskariei buruzko informazioa biltzea.
 - ✓ Zerbitzua prestatzeari buruz egingo den publizitatea ikuskatzea eta kontrolatzea.
 - ✓ Zerbitzua eskuratzeko eskarietan jaso diren beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
 - ✓ Zerbitzua jasotzeko aurkeztu diren eskariak erabakitzea eta prestazioak esleitzea
 - ✓ Erabiltzaileak jasoko duen arreta-maila eta zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea
 - ✓ Erabiltzaileak ordaindu behar duena zehaztea
 - ✓ Erabiltzaileen egoeraren segimendua egitea eta zerbitzuaren
- y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio
- ✓ Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del técnico municipal responsable del programa de ayuda domiciliaria:
 - Los datos personales y número de expediente de los/las usuarios del mismo
 - De alta
 - De baja definitiva
 - En suspensión temporal
 - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) de la intensidad de la cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
 - La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso
 - Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio sanitario específicos de atención de cada usuario
 - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la



- kalitatea ebaluatzea
- ✓ Zerbitzua erabiltzen dutenei iradokizunak eta kexak jasotzea
 - ✓ Laguntzailea alda dadila eskatzea, udal langileek zerbitzuaren funtzionamendu onerako beharrezkoa dela erabakiko dutenean.
 - ✓ Etxez etxeko laguntza programa berariazko ebazpen bidez ematea eta esleipendunari horren berri ematea udal teknikari arduradunaren bitartez:
 - Erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia.
 - Altakoak
 - Behin betiko bajakoak
 - Aldi baterako eteteak
 - Zerbitzua betetzeko intentsitatearen aldaketak (murrizketak edo gehitzeak) eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko lanen aldaketak
 - Kasu bakoitzean zerbitzua prestatzeko ezarri diren orden, maiztasunaren eta ordutegiaren betetzea.
 - Erabiltzaile bakoitzak jasoko dituen etxeko laguntzako, laguntza pertsonaleko edo laguntza soziosanitarioko arreta-jarduketak zehatzak.

empresa adjudicataria

- Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuarios

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.

4.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1.- Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de 8:00 a 14:30 de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios del servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias

2.- 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

3.-Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente a la técnico municipal de referencia del caso, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la técnico municipal



- Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordu-banaketa onartzea edo ukatzea.
- Enpresak erabiltzaile bakoitzeko dituen barruko fitxak ikusteko aukera izatea

señalada.

4.-La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de 7 días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

5.-Correrá a cuenta del contratista el tiempo utilizado por el 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.

6.- Salvo en situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de los usuarios/as (horarios, días,..), con el fin de evitar desorientaciones y desajusten 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 a la técnico municipal quien decidirá en última estancia.

7.-La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales.

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

Eskumen horiek ezingo zaizkio Udala ez den bestelako erakunde bati eman edo ordeztu. Eskumen horiek Udalak bakarrik izango ditu eta bere langileen bidez beteko ditu.

4.2.- Erakunde esleipendunaren obligazio teknikoak.

1.- Udaleko teknikariek izan beharreko harremanak errazteko asmoarekin, esleipendunak harremanetarako etengabeko zerbitzua mantenduko du astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 14:30era, posta elektronikoaren bidez, fax bidez eta telefono bidez. Harreman horren bidez egunero jakinaraziko da zerbitzuen hasiera, etxez etxeko laguntzaileei esleitutako kasuak, zerbitzuaren bajak eta eteteak eta bestelako gorabeherak.



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

3.- Zerbitzua prestatzean sortuko den edozein gorabehera, horren ardura duen udal teknikariari jakinaraziko zaio zuzenean eta ez da gorabehera hori etxez etxeko laguntzailearen eta enpresaren edo bi horien eta familiaren artean konpontzen saiatuko, aurretik aipatutako udal teknikariari abisatu gabe.

4.- Zerbitzua eskainiko duen enpresak, udal zerbitzu teknikoan aldetik altaren agindua jaso eta 7 eguneko epean hasiko du agindutako zerbitzua prestatzen. Udal teknikariak presa duen kasu bat dela erabakiz gero, zerbitzu hori altaren agindu hori jaso eta hurrengo 24 orduetan hasiko da zerbitzua prestatzen.

5.- Esleipendunaren kontura joango da langileek onuradunen etxebizitzetara joateko erabiliko duten denbora. Joan-etorriak ez dira zerbitzua prestatzeko udal teknikariek estimatuko duten denboran sartzen.

6.- Udal teknikariak zehaztuko dituen aparteko egoeretan izan ezik, esleipendunak erabiltzaileei eskainitako arretan aldaketa gutxi egon daitezela zainduko du (ordutegia, egunak,...); modu horretan, familiaren bizimoduan desorekak eta egonezinak sortzea saihestuko da. Esleipendunak zerbitzuaren prestazioan

9.- En ningún caso las Auxiliares Domiciliarias o cualquier otro empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo

10.-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 la auxiliar domiciliaria con los responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio.
- ✓ **Externo.** Con el Departamento de servicios sociales municipales en su horario de trabajo

11.- La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

11.1.- **Un fichero**, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de los usuarios de la ayuda domiciliaria:

- ✓ Modalidad del servicio
- ✓ Intensidad del servicio
- ✓ Tareas que componen el contenido del servicio
- ✓ Modificaciones producidas en la prestación del servicio
- ✓ Incidencias producidas en la



aldaketaren bat egitea komeni dela iritziz gero, horrela jakinarazi beharko du berehala eta proposamena arrazoitu beharko dio udal teknikariari. Entzun ondoren, teknikariak hartuko du azken erabakia.

7.- Erakunde esleipendunak udal zerbitzu teknikoek zerbitzu desberdinei buruz eskatuko dizkion txostenak eta datuak egiteko obligazioa du.

8.- Erakunde esleipendunak pertsona erabiltzaileen intimitatea eta konfidentziasuna bermatuko duten neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartuko ditu.

9.- Etxez etxeko laguntzaileak edo enpresa esleipendunaren beste edozein langile edo profesionalak ezingo dira, inondik inora, erabiltzailearen etxebizitzan sartu, etxekoko jabea bertan ez baldin badago.

10.- Erakunde esleipendunak zerbitzuak prestatzen direnean sor daitezkeen egoera larriei aurre egiteko arreta-sistema izan beharko du:

- ✓ **Barnekoa.** Zerbitzua prestatzen den denbora osoan, etxez etxeko laguntzailea harremanetan egongo da enpresako arduradunekin.
- ✓ **Kanpokoak.** Udaleko gizarte zerbitzuetako sailarekin bere lanorduetan.

prestación del servicio

- ✓ Cambios en la situación del/la usuario/a
- ✓ Comunicaciones realizadas a los responsables municipales del caso.
- ✓ Fecha de finalización de la prestación.

11.2.- Un libro de sugerencias

11.3.- Un libro de reclamaciones

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

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

11.6.- Un manual de buena práctica donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.

12.- Los licitadores, contarán con un equipo técnico participante cuya función principal esté relacionada con el apoyo al personal de atención directa para lograr la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias por medio de un servicio de calidad.

13.- El personal deberá tener la formación

11.- Etxez etxeko laguntza eskaintzen duen enpresak ondoren zehaztuko diren dokumentuak izango ditu eta Udalak une oro izango du horiek ikusteko aukera:

11.1.- Fitxategi bat, non etxez etxeko laguntza jasotzen duten erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak banaka jasoko dituen:

- ✓ Zerbitzuaren modalitatea
- ✓ Zerbitzuaren intentsitatea
- ✓ Zerbitzuaren edukia osatuko duten lanak
- ✓ Zerbitzua prestatzean eman diren aldaketak
- ✓ Zerbitzua prestatzean eman diren gorabeherak
- ✓ Erabiltzailearen egoeran emandako aldaketak
- ✓ Udal arduradunei bidalitako komunikazioa.
- ✓ Prestazioa amaitu den data.
- ✓

11.2.- Iradokizun-liburua

11.3.- Erreklamazio-liburua

11.4.- Hitzez eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak, zerbitzuan esku hartzen dutenek erraz ulertuko dituztenak; azken finean, horien helburua erabiltzaileak informatuta egoteko duen eskubidea bermatzea baita.

necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios detallados en el apartado TIPO DE ACTUACION

3.-Control

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

3.2.- La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico y del sistema informático facilitado por el Ayuntamiento para tal fin, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

3.2.1 Puntualmente:

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

Se comunicará de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

3.3.2.- Mensual (Para el día 10 del mes siguiente)

- ✓ La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en las que se recojan los datos del usuario, horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y tipo de servicio, importe total de la misma por usuario.
- ✓ Contratos de las personas contratadas por la entidad



11.5.- Barruko informazioa igortzeko agiri-euskarriak (gorabeherak, orduen kontrola eta jardueraren kontrola,...), txosten deskribatzaileak eta erabiltzailearekin dagoen komunikazioa.

11.6.- Jardunbide egokien eskuliburua, non zehatz-mehatz honakoak jasoko diren: zuzeneko arretarako ereduak, prozedurak eta Etxez etxeko laguntza prestatzean modu zuzenean jarduteko erak.

12.- Lehiatzaileek talde tekniko parte hartzailea izango dute. Aipatu taldearen eginkizun nagusia erabiltzaileei kalitatezko zerbitzua eskaintzea izango da, beti ere pertsona horien bizi-kalitatea hobetze aldera.

13.- Langileek nahitaezko prestakuntza izango dute eta JARDUKETA MOTA izeneko atalean zehaztutako zerbitzuak modu egokian prestatzeko gai izango dira.

3.- Kontrola

3.1.- Udal teknikariek, prestatutako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea berretsiko dute.

3.2.- Erakunde esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren eta Udalak horretarako eskaini dion sistema informatikoaren bidez, ondoko informazio dokumentatua bidali behar die udal

prestataria, en la que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato así como la jornada laboral.

- ✓ TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria
- ✓ Formación acreditada por el personal contratado.
- ✓ Personal contratado con las tareas y servicios asignados
- ✓ 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
 - Sancionado/a

3.3.- 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.

zerbitzuei honako maiztasunarekin:

3.2.1.-Puntu-puntu:

Zerbitzuaren prestazioari aldaketak ekarriko dizkion gorabeherak, horien berri izan eta hurrengo 12 lanorduetan jakinaraziko dira.

Bestalde, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen egoera larriak edo haien eragina berehala jakinaraziko dira.

3.3.2.-Hilero (hurrengo hilabetearen 10. egunerako)

- ✓ Prestatutako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezko dokumentazioa. Bertan, honako datuak jasoko dira: erabiltzailearen datuak, erabiltzaile bakoitzeko eta zerbitzu-mota bakoitzeko hilero eman diren zerbitzu-orduak, erabiltzaile bakoitzeko zerbitzuaren zenbateko osoa.
- ✓ Erakunde esleipendunak kontratatu dituen langileek kontratuak. Horietan, besteak beste, honakoak jasoko dira: zerbitzu-mota, hasiera-eguna, kontratuaren iraupena eta lanaldia.
- ✓ Erakunde esleipendunak kontratatu dituen langileen TC2 inprimakiak
- ✓ Kontratututako langileek egiaztatu duten prestakuntza.

El personal encargado de la inspección y el propia 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.

3.4.-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

Legazpi Julio de 2014



**LEGAZPIKO
UDALA** Gizarte Ongizate Saila

- ✓ Kontratatutako langileak, esleitutako lanekin eta zerbitzuekin
- ✓ Plantillako langileen zerrendak, honako egoeretan daudenenak:
 - Langileen bajak: erretiroa hartu dutelako, lanerako ezintasun iraunkorra dutelako, borondatez lana utzi dutelako edo kaleratuak izan direlako.
 - Gaixo daudelako, lanerako ezintasun iraunkorren dauden langileak
 - Istripua izan dutelako, lanerako ezintasun iraunkorren dauden langileak
 - Haurra izan dutelako, lanerako ezintasun iraunkorren dauden langileak
 - Oporrak
 - Soldatarik gabeko baimenak
 - Lan-utzialdian (eszedentzian).
 - Zigortuak

3.3.- Kontratatutako zerbitzuak udal administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren mende egongo dira beti. Horrela, udal administrazioak edozein une edo tokian egoki iritziko dituen langileen eta materialaren ikuskatzeak egin ahal izango ditu. Ikuskatze-lanak egiteko ardura duen langileak eta Udalak berak,



LEGAZPIKO
UDALA Gizarte Ongizate Saila

zerbitzuaren antolaketari buruz dauden datu guztiak ikusteko aukera izango du eta enpresa esleipendunak eskatuko zaion informazioa emateko obligazioa izango du.

3.4.- Udaleko teknikari arduradunek aldizka bilerak egingo dituzte enpresa esleipenduneko arduradunekin edo bestelako jarraipen-sistemak erabiltzea erabakiko dute. Horien helburua zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruz informazioa eta dokumentazioa jasotzea eta egin beharreko jarduerak koordinatzea izango da.

Legazpin, 2014ko ekainean