BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

AIAKO UDALEKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

I. XEDAPEN OROKORRAK

1. XEDEA

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

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

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

2. ARAUDI APLIKAGARRIA

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

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

-64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.
-39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
-12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
-185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
-2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
-Etxeko Laguntza Zerbitzua Arautzeko indarrean dagoen Udal Erregelamendua.

3. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

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

4. ZERBITZUAREN HELBURUAK

Zerbitzuak helburu hauek ditu:

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

b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.

c) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska lezaketen beharrizanak antzematea.

d) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze eta/edo bazterketa egoerak saihestea.

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

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

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

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

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

5. PRINTZIPIO OROKORRAK

Zerbitzu hauek honako printzipio orokor hauen arabera emango dira:

a) Normalizazio eta integrazio printzipioa: zerbitzua erabiltzaileen etxearen, familiaren, gizartearen eta kulturaren ingurunean emango da, ahal den neurrian lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliz.

b) Autonomia printzipioa: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.

c) Parte hartze printzipioa: arretarako planea egitean, pertsonak parte har dezan bultzatu behar da.

d) Osotasun printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileek dituzten era askotako beharrak betetzeko.

e) Profesionalizatze printzipioa: zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.

f) Banakakotze printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei aldez aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie.

g) Osagarritasun printzipioa: laguntza hau beste gizarte laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.

h) Prebentzio printzipioa: Prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondorioz datorren instituzionalizazioa saihestuko dira.

6. HARTZAILEAK

Oro har, ondorengo profila izango dute zerbitzu honen erabiltzaileek: autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza –aldi batekoa nahiz iraunkorra– behar duten pertsonak eta/edo familiak.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sisteman, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak ezartzen duenari jarraituz, mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonei zuzendutako zerbitzua da etxez etxeko laguntza

zerbitzua.

Honako pertsona eta/edo familia hauek ere izan daitezke etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.
- Familiek zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.
- Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.
- Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona eta/edo egoerak, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak baimenduak.

7. PRESTAZIO TEKNIKOAK ETA HORIEN EDUKIAK

1-Etxeko laguntza:

1.1.-Elikadurarekin loturikoak.
-Otorduak antolatzea eta prestatzea, horretarako erabilitako ontzi eta tresnak garbitzea eta jasotzea barne.
- Janaria erostea.
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitzea eta lehortzea.

1.2.-Jantziekin loturikoak.
-Arropa etxean garbitzea.
-Arropa lehortzen jartzea.
-Arropa gainbegiratzea.
- Arropa antolatzea eta gordetzea.
-Arropa etxean lisatzea eta tolestea.
-Arropa erostea.
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea.

1.3.-Etxeko instalazioak mantentzearekin loturikoak.
-Etxea txukuntzea.
-Gainaldeak produktu egokiekin garbitzea.
-Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea.
- Hautsa kentzea.
- Zorua garbitzea eta xurgagailua pasatzea.
-Errezelak eta leihoak zabaltzea, etxea aireztatzea.
- Komuna garbitzea.
-Sukaldea garbitzea.
-Leihoetako kristalak garbitzea.
-Zaborra zaintzea eta ateratzea.
-Zerbitzua hasi aurretiko garbiketa orokorra.
-Jabekideen erkidegoko espazioak garbitzea.
-Ohea egitea eta oheko arropa aldatu eta arropa zikina kentzea.

2-Laguntza Pertsonala:

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

a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk;

b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

2.A.-Zaintza pertsonalarekin loturiko beharrezko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk.

2.A.1.-Mugikortasunarekin eta Ingurunean moldatzearekin loturikoak:

-Ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko laguntza, lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

-Etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko laguntza (komunera, gela batetik bestera, eskolara, garraiora, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko laguntza), lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego.

2.A.2.-Garbitasun Pertsonalarekin loturikoak:

-Garbiketa eta higiene pertsonala (lagungarri teknikoak baliatuta, halakorik balego; azazkalak moztea, bizarra egitea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta arropak aldatzea).
-Norberaren zaintzako oinarrizko jarraibideak.

2.A.3.-Jatearekin loturikoak:

-Jateko laguntza.
-Edateko laguntza.
-Janaria berotzea.
-Erabilitako tresnak eta ontziak garbitzea eta jasotzea.

2.a.4.-Jantziarekin loturikoak:

-Janzteko eta eranzteko laguntza.
-Eguneroko arropa prestatzea.

2.B. Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.

Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea eta/edo haietatik eratorritako jarduerak. Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

2.B.1.-Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:
- Haurtzaindegi, ikastetxe, garraio, eguneko zentro, osasun etxe, komunitate-ekipamendu eta abarretara iristen laguntzea, konpainia-zerbitzuaren eta gainbegiratzearen bitartez.

2.B.2.-Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

- Eskariak egiteko, gutunak jasotzeko, gutunen eta abarren edukia ulertzeko laguntza, etxean.
- Komunikazioa erraztea banketxeekin, osasun etxeekin (errekurtsoak izapidetzea; dokumentazioa eskatzea eta entregatzea, etab).

2.B.3.-Osasunarekin loturikoak:

Medikuak agindutako botikak (ahotik hartzekoak) erostea, kontrolatzea eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea. Medikuekiko hitzorduen kontrola eta jarraipena.

3-Gizarte laguntza:

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

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

-Instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte eta familia sareetara) familia, lagunak, komunitatera edo harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).

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

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

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

4-Beste jarduera osagarri edo ezohiko batzuk:

-Higiene arazo larriak dituzten etxeetako garbiketa orokorra.
- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea.
- Egoera bereziei erantzunez, zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbesteko jotzen diren beste jarduera batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak jarduera horiek berariaz baimenduz gero.

6- Zerbitzuaz kanpoko jarduerak:

Ondorengo jarduerak zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

-Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.
-Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.
-Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, intsulina edo

heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.
-Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.

8. ZERBITZUAREN LEKUA ETA PRESTAZIO- ESPARRUA

Onuradunen etxe partikularrean edo familia zaintzailearenean eta/edo hurbileko inguru komunitarioan emango da zerbitzua, baina beti Aiako udal mugapean.

Kontuan hartuta erabiltzailea familia-errotazioko egoeran egon daitekeela, etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahalko da zerbitzua, baldin eta udalerriaren barruan badaude.

9. ARRETA EGUNAK, ORDUAK ETA ZRBITZUAREN INTENTSITATEA

Oro har, zerbitzua urte osoan emango da, lehentasunez, astelehenetik ostiralera bitartean.

Zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte laguntzarik ez duten pertsonei, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitezkeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere.

Zerbitzuaren denbora mugak erabiltzaileen beharrizanen banakako ebaluazioaren arabera zehaztuko dira.

Gutxienez, asteko 30 minutuko laguntza emango da. Eta, gehienez eguneko 4 ordu emango dira.

Gehienez ere, asteko hogeita zortzi orduko laguntza emango da etxeko (familia unitatea). Gehieneko hori malgutasunez banatu ahal izango da, baldin eta profesionalen irizpideen arabera malgutasun hori beharrezkoa bada erabiltzaileak etxean jarraitzea errazten eta/edo ahalbidetzen duten zaintzak osatzeko eta/edo ordezkatzeko.

Zerbitzuaren ordutegia, nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da.

Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu ahalko da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

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

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

10. GIZA BALIABIDEAK ETA ANTOLAKETA

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA emango duen adjudikaziodunak aurreikusi beharko du zein antolaketa-egitura beharko den zerbitzua modurik onenean emateko.

Adjudikaziodunak gutxienez ondorengo profesionalak jarriko ditu kontratua betetzeko:

-Une bakoitzeko eskariari aurre egiteko behar den etxeko langileen taldea. Besteak beste, ondorengo

egitekoak izango dituzte:

- Zerbitzuaren arduradunak izendatutako lanak eta egitekoak egingo dituzte, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egingo dute.
- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragin dezaketen gertakarien berri emango diote arduradunari.
- Zerbitzuaren arduradunarekin lan egingo dute, erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
- Zorrotz beteko dute kasuan kasu ezarritako ordutegia, eta zerbitzua emateko sortzen diren eragozpenen berri emango diote gizarte- langileari.
- Burutu beharreko jardueretan, erabiltzailearekiko tratuan giza harremanak bereziki zainduko dituzte, eta bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko, pertsona errespetuz, ulerkor eta enpatiaz artatuko dute, ahal den neurrian, erabiltzailea animatuz eta goxatuz.
- Berariaz antolatzen diren prestakuntza-ikastaroetan parte hartuko dute.

- Zerbitzuko arduradun edo koordinatzailea: Ondorengo funtzioak izango ditu:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
- ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUko langileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
- Zerbitzuaren betetze kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea kasu bakoitzean. Horretarako, bi hartu-eman izango ditu gutxienez urtero, eta horietako batek erabiltzailearen etxean izan behar du.
- Zuzenean harremanetan izatea etxez etxeko laguntza zerbitzuko langileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko aintzat hartu beharrekoak izango diren jarraibide- ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta adjudikaziodunarekin harremanetan egonda egingo du.
- Udal teknikariekin koordinatuta, aldizka berrikustea kasu bakoitza, eta dagozkion doiketak egitea.
- Arreta plan bakoitzaren baitan, gizarte balorazioak eta gizarte txostenak egitea.
- Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
- Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea laguntzaileekin eta udal teknikariekin.
- Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.
- Urteko memoria eta eskatutako gizarte txostenak egitea.

-Zerbitzua emateko beharrezkoak diren profesional guztiek, dagozkien zereginak betetzeko, legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak eduki beharko dituzte.

-Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak langileei, bai etxeko langileei bai gizarte langileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.

-Langileek adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera bete beharko dituzte beti euren funtzioak. Lana behar bezala egiteko beharrezkoak diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.

-Adjudikaziodunak bermatu egin behar du Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan zerbitzua eman dezakeela, une oro.

- Kontratuaren xede den zerbitzua emateko unean egungo kontratuan lan egiten duten langileak subrogatu beharko ditu enpresa adjudikaziodunak. Baldintza hori ezinbestean bete beharko da. Etorkizunean zerbitzua emateko behar diren langileak kontratatzeko hautaketa- prozesuetan adjudikaziodunak, besteak beste, ondorengoak hartu beharko ditu aintzat:
  - Jadanik lanean dauden langileen lanaldiak osatzea.
  - Bai ordezkapenetan, bai kontratazio berrietan ere: langileak eskatutako profila bete beharko du (titulazioa, prestakuntza, esperientzia eta hizkuntza-eskakizuna) eta aldaketa horren berri eman beharko dio idatziz kontratua sustatzen duen departamentuari

-Zerbitzuaren prestazioa bi sexuetako profesionalek egin aha izatea bermatuko du adjudikaziodunak, hala eskatzen den kasuetan.

-Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin.

Zerbitzua zuzenean, hau da etxean bertan, emango duten langile guztiek ondorengo tituluren bat eduki beharko dute:

- Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria.
- Gizarte erakundeetan mendekotasuna duten pertsonei arreta soziosanitarioa emateko profesionaltasun ziurtagiria.
- Etxez etxeko laguntzailearen profesionaltasun ziurtagiria.
- Arreta soziosanitarioko Teknikari titulua (LOGSE).
- Mendekotasun egoeran dauden pertsonei arreta egiteko teknikari titulua (LOE).
- Erizaintzako zainketa osagarrietako teknikari titulua (LOGSE).
- Klinikako teknikari laguntzaile titulua (LH-1), Psikiatriako teknikari laguntzaile titulua (LH-I), Erizaintzako teknikari laguntzaile titulua (LH-I).
- Gizarteratzeko goi-mailako teknikari titulua.
- Goian adierazitako tituluren bat ez duten pertsonak, baldin eta Eusko Jaurlaritzak aitortutako ezohiko gaikuntza badute.

Eta zerbitzuko arduradun edo koordinatzailearen kasuan, gutxienez, euskarako LH1 profila izan beharko du eta gutxienez bi urtetako esperientzia lan edo antzeko lanetan.

Adjudikaziodunaren antolaketa-egituraren arabera beteko dituzte beti euren funtzioak kontratuaren xede diren langileek. Lana behar bezala egiteko beharrezko diren elementu material guztiak emango dizkie kontratistak bere langileei.

11. ADJUDIKAZIODUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

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

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

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

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

Era berean, koordinatzailea gutxienez, hilabetean behin elkartuko da Etxez etxeko laguntza zerbitzua bermatzen duten profesionalekin, kasuen jarraipena egin, zerbitzuaren egoerari buruz hitz egin, beraien kezkak jaso, etab.

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

   Gainera, adjudikaziodunak telefono eta kontaktu bat edukiko du, asteburuan eta jaiegunetan egin beharreko zerbitzuetan sortzen diren larrialdietarako.

4. Zerbitzuaren prestazioan izandako edozein gertakariren berri emango die adjudikaziodunak Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariei. Etxeko laguntzailearen eta adjudikaziodunaren artean edo bi horien eta familiaren artean ez dira saiatuko gertakaria konpontzen, adierazitako udal langileak jakinaren gainean egon gabe.

5. Adjudikaziodunak zerbitzuan eta hornikuntzan gertatzen diren aldaketa guztien berri emango du (eguneratutako datuak): onuradun bakoitzeko ordu kopurua, ordutegiak, erreferentziako laguntzaileak, zerbitzu-mota, gertaerak.

6. Udaleko Gizarte Zerbitzuen alta-agindua jaso eta handik gehienez ere zazpi egunera hasi beharko du adjudikaziodunak zerbitzua ematen. Udaleko Gizarte Zerbitzuek presazko egoera bat aitortzen badute, berriz, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 ordutan hasi beharko da zerbitzua ematen.

7. Zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetan emateko gaitasuna bermatuko du adjudikaziodunak.

8. Prestakuntza iraunkorra bermatuko die adjudikaziodunak etxeko laguntzaileei, birziklapen profesionaleko ikastaroen bidez.

9. Etxeetan lan egiten duten langileek ezingo dute inolako familia-harremanik (laugarren maila arteko odolkidetasuna edo ezkontza-ahaidetasuna) edo bizikidetza-harremanik eduki laguntzaren onuradunarekin. Bere lanean erabateko konfidentzialtasuna mantenduko du.

10. Udaleko Gizarte Zerbitzuetako teknikariek adierazitako salbuespenezko kasuetan izan ezik, adjudikaziodunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileen arretan (ordutegia, egunak…) ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin. Helburua da intimitate familiarrean desorientaziorik edo nahasketarik ez sortzea. Adjudikaziodunaren ustez prestazioan aldaketaren bat egin behar bada, espresuki adieraziko dio udal teknikariari, eta bere proposamena arrazoituko du. Udal teknikariak hartuko du horri buruzko azken erabakia.

11. Erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolaketakoak hartuko ditu adjudikaziodunak, datuen babeserako legedian xedatutakoarekin bat etorrita.

12. Etxeko laguntzaileek edo adjudikazioduneko gainerako langileek ezingo dira erabiltzailearen etxean sartu, baldin etxeko titularra edo hurbilen daukan erreferentziako familiartekoa bertan ez badago.

13. Zerbitzua ematen ari diren bitartean sortzen diren larrialdi-egoerei erantzuteko sistema eta/edo protokoloa edukiko du adjudikaziodunak.

14. Zerbitzuen arteko joan-etorriak ez dira sartuko udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren prestaziorako kalkulatutako denboretan. Langileek onuradunen etxeetara joaten erabiltzen duten denbora ez du Udalak ordainduko. Adjudikaziodunak kontuan hartu beharko ditu joan-etorrien denborak, zerbitzurako kalkulatutako denboran ez eragiteko eta erabiltzaileari eragozpenik ez sortzeko.

15. Aurkezpenak egitea. Kasu berri guztietan edo langilea aldatu delako beharrezkoa denean, etxeko laguntzaileak aurkezpen-bisita egingo du, udaleko erreferentziako langilearekin batera. Helburua da erabiltzaileari langilea aurkeztea. Udalak hala eskatzen duenean, adjudikazioduneko arduradunak eta/edo gainbegiratzaile teknikoak egin dezake aurkezpen hori.

16. Adjudikaziodunak bermatuko du ondorengo gaien segimendua eta ikuskapena:
    - Zerbitzua ematea: urtean 2 dei egingo dira etxe bakoitzera, frogatzeko funtzionamendua ona dela eta ez dagoela gertakaririk; eta urtean gutxienez bisita 1 egingo da etxe bakoitzera, zerbitzuaren kalitatea aztertzeko eta iritzia eta eskaerak jasotzeko. Bisita hori egin ahalko du bai adjudikaziodunaren arduradunak (zerbitzuaren gainbegiratzaileak) bai kasuaren erreferentziako udal profesionalak.
    - Presentzia eta puntualtasunaren kontrola. Adjudikaziodunak gainbegiratu beharko du etxeko langilearen asistentzia eta puntualtasuna. Beraz, hainbat ekintza eta neurri jarri beharko ditu, horiek bermatzeko eta horri buruzko gertakariak konpontzeko.
    - Zereginen fitxa entregatu: horrela bermatuko da bai onuradunak bai zerbitzua beteko duen langileak ezagutzen dituztela egin behar diren lanak.
    - Eskura dauden bitarteko teknikoak erabiltzea zerbitzuan: adjudikaziodunak bermatuko du etxean pertsonaren zerbitzura dauden laguntza- produktuak erabiltzen direla. Horien egoerari buruzko gertakarien berri emango du. Eta familiari lagunduko dio tresnok erabiltzen.

17.Kexa eta erreklamazioei erantzutea. Adjudikazioduna derrigortuta dago lau hauek egitera:

- Iristen zaizkion kexa guztiak erregistratu eta Udalera bidaliko ditu, une bakoitzean Udalarekin adostutako prozeduraren araberako tramitazioa hasteko. Kexak izan daitezke zerbitzua emateko moduari buruzkoak (adjudikaziodunari leporatzekoak) edo zerbitzuaren planifikazioari buruzkoak (proposamenari leporatzekoak).
- Gertatutakoa ikertu eta aztertu, eta idatziz edo telefono bidez jakinaraziko du, eskatzen zaionaren arabera.
- Eskatzen zaizkion bilera guztietan parte hartuko du, kexa sortu duen arazoa konpontzeko.
- Kexaren trataera dela eta, hura jarri duen pertsonaren adostasuna eta onespena lortzeko behar diren neurriak hartuko ditu.

18 Beharrezkoa den kasuetan, zerbitzuak edozein sexutako langilek eskaintzeko bermea eskaini behar du adjudikaziodunak.

12. ZERBITZUA KONTROLATZEKO INFORMAZIOA/DOKUMENTAZIOA

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ematen duen adjudikaziodunak honako dokumentazioa edukiko du, eta Udalak denbora guztian izango du dokumentu horiek eskuratzeko aukera:

-Fitxategi bat. Bertan ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAren erabiltzaile bakoitzaren datu administratibo eta tekniko guztiak erregistratuko dira:

- Identifikazioa
- Eskaera-data
- Zerbitzuaren hasiera-data
- Zerbitzu-mota
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuan egiten diren lanak
- Zerbitzuan egondako aldaketak
- Zerbitzua ematerakoan gertatutakoak
- Erabiltzailearen egoeran gertatutako aldaketak
- Kasuaren udal arduradunei jakinarazitako gaiak

-Kexa, erreklamazio eta iradokizunen liburua.

-Jardunbide egokien eskuliburua: ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA behar bezala emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak zein diren azaldu eta deskribatuko da

bertan.

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

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

13. UDALAREN ESKUMEN TEKNIKOAK

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

-Udalerrian dauden beharrak detektatzea.

-Zerbitzua arautzea.

-Finantzaziorako dauden baliabideak koordinatzea.

-Erantzun gabeko eskaerari buruzko informazioa jasotzea.

-Emandako zerbitzuaren publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea.

-Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatzen diren beharren diagnostikoa egin eta baloratzea.

-Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak adjudikatzea.
-Erabiltzaileak behar duen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.

-Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zenbatekoa izango den zehaztu eta dagokion fakturazioa egitea.

-Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

-Laguntzailea aldatzeko eskatzea, udal teknikariek uste badute zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoa dela.

-Zerbitzu bakoitza jakinarazpen zehatz baten bidez adjudikatzea, eta erakunde adjudikaziodunari jakinaraztea, kasuaren erreferentziako profesionalaren bidez eta/edo koordinaziorako gizarte langilearen bidez:

- Erabiltzaileen datu pertsonalak, eta kontakturako erreferentziak (familiakideak, zaintzaile nagusia..).
- Zerbitzuaren ezaugarriak (etxekoa, pertsonala edo espezifikoa), ordu- kopurua, aldizkakotasuna eta ordutegia.
- Altak, bajak, etenaldiak
- Zerbitzua egoki eta kalitatez eman ahal izateko beharrezkoa den informazioa.

14. ETENGABEKOEBALUAZIOA

14.1.- Ebaluazio teknikoa

Aiako Udalak egingo du emandako zerbitzuaren ebaluazioaren segimendua. Berak aztertuko du zerbitzua nola egokitzen den erabiltzaile bakoitzaren beharretara eta zerbitzuaren kalitate materialaren eta

funtzionamenduaren maila.

Segimendu horren ondorioz, zerbitzuaren funtzionamenduan aldaketak sartzea proposatu ahalko du.

Zerbitzua ematen hasi eta hurrengo urteko lehen hiruhilekoan, zerbitzuari buruzko **urteko txostena** bidaliko du adjudikaziodunak, eta bertan jasoko dira honako hauek:

a. Egindako jardueren ezaugarri orokorrak. Ondo bereiziko dira, batetik, zerbitzuaren erabiltzaileen zuzeneko arretako jarduerak, eta, bestetik, langileen kudeaketa eta prestakuntzako eta familiak artatzeko jarduerak.
b. Jarduerak antolatuta eta gauzatuta dauden modua.
c. Lanegun eta jaiegunen ordutegi-tipoa.
d. Metodologia eta baliabide teknikoak.
e. Jarduera-protokoloak.
f. Balorazio integralaren eredua, Arreta eta segimendurako banakako plana.
g. Gertakariak jaso eta horien segimendua egiteko metodoa.

- Informazioa sistematizatzeko metodoa.
- Zerbitzuaren balantze ekonomikoa.

14.2.- Ebaluazio ekonomikoa

Era berean, zerbitzuaren ebaluazio ekonomikoa egingo du Aiako Udalak.

Horretarako, honako dokumentazioa bidaliko du adjudikaziodunak, adierazitako maiztasunez:

- Honako hauek, gertatzen diren momentuan bertan:
- Erabiltzaileek zerbitzuan emandako alta edo baja.
- Erabiltzaileei buruzko gertakariak.
- Hilero, hila bukatzen denetik astebetera:
- Erregistro-orria. Hauek adieraziko dira: hartatutako erabiltzaileen zerrenda, bakoitzari emandako zerbitzu-orduak, ordutegia, erreferentziako laguntzailea eta gertakariak.
- Hilabetean zehar egon diren kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien zerrenda, eta kasu bakoitzean eman den irtenbidearen laburpen txiki bat.

Nolanahi ere, aurkeztu beharreko dokumentazioa bat etorriko da administrazio-baldintzen agirian ezarritakoarekin.

Aiako Udalak gastuen eta diru-sarreren frogagiriak nahiz ondarearekin lotutako bestelako frogagiriak ere eskatu ahalko dizkio adjudikaziodunari, eta beharrezkoa bada, baita kontu-ikuskapen bat egin dezatela ere, erakundearen kaudimen ekonomiko eta finantzarioa zein den eta horrek zerbitzuan nola eragin dezakeen jakiteko.