

ETXEZ ETXKO LAGUNTZA PROGRAMA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

1. XEDEA

Kontratuaren xedea Etxeko Laguntza Zerbitzua ematea izango da (9/2017 Legearen 48. xedapen gehigarrian ezarritako baldintzak betetzen dituzten erakundeentzat erreserbatua). Zerbitzu horrek, espedientean jasotako dokumentazio teknikoaren arabera, kontratu-izaera izango du, egin beharreko lan guztiak aldeztu aurretik zehaztu gabe. Beraz, zerbitzu hori Udalak kontratatari adierazten dizkion premien mende egongo da, baita kontratu horrek irauten duen bitartean ere, eta herritar hartzaileek arreta aukeratzeko duten hizkuntza ofizialean jasotzeko duten eskubidea bermatuko da.

Kontratuaren bidez ase beharreko premien justifikazioa: Mendekotasun-egoeran edo mendekotasun-arriskuan dauden pertsonen laguntzeko laguntza- eta prebentzio-lanak egitea da zerbitzua, bai eta, egoera fisiko edo psikikoagatik, beren kabuz etxean geratu ezin diren pertsonen laguntzekoak ere, arreta pertsonaleko eta etxeko lanak eginez, hala badagokio. Lan horiek honako irizpide hauen arabera egingo dira: enpleguaren kalitatea, emakumeen eta gizonen berdintasuna zeharka txertatzea, eta hizkuntza-normalizazioa.

CPV kode nagusia: 85312000-9: Gizarte-laguntzako zerbitzuak, ostaturik gabe.

Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen berrogeita zortzigarren xedapen gehigarriaren arabera, honako baldintza hauek guztiak betetzen dituzten erakundeei erreserbatzen zaie kontratu hau:

- a) Helburua izatea lehen apartatuan jasotako zerbitzuak emateari lotutako zerbitzu publikoko misio bat egitea.
- b) Onurak erakundearen helburua lortzeko berrinbertitzea; edo etekinak banatzen edo birbanatzen badira, banaketa partaidetza-irizpideen arabera egin behar da.
- c) Kontratua egikaritzen duen erakundearen zuzendaritza- edo jabetza-egiturak langileen jabetzan edo partaidetza-printzipioetan oinarritzea, edo langileen, erabiltzaileen edo alderdi interesdunen parte-hartze aktiboa eskatzea.
- d) Dena delako botere adjudikatzailerak aurreko hiru urteetan artikuluko honen arabera dagokion zerbitzuetarako kontraturik adjudikatu ez izana erakundeari.

2. EDUKIA

2.1. ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez etxeko laguntzak helburu hauek ditu:

- A) Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edota autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edota erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarritzako jarduerak egiteko edota eguneroko bizitzako jardura instrumentaletarako.
- B) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.
- C) Beste zerbitzu batzuen esku- hartzea eska lezaketeko beharrianak antzematea.
- D) Erabiltzaileak beren komunitatean integratu daitezkeen bultzatzea eta bultzatze edota

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-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 ordezkari 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 bizikidetzaren giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren arriskuei aurrea hartzea.
- J) Erabiltzailearen arreta sare naturala osatzen duten zaintzaileei laguntza ematea, zaintza lan horretan.

2.2. ONURADUNAK

- A) Autonomia galeraren edo ahultasun egoeraren ondorioz, norberaren etxebizitzan bizitzen jarraitu ahal izateko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza –aldi batekoa nahiz iraunkorra– behar duten pertsonak edota familiak.
- B) Mendekotasun egoeran edo mendekotasuna jasateko arriskuan dauden pertsonak.
- C) Beren kasa moldatzeko zailtasunak direla medio eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak edota jarduera instrumentalak gauzatzeko laguntza behar duten pertsonak.
- D) Familiak zaindu ezin dituzten edo behar duten zaintza eta arreta eman ezin dieten adingabeak.
- E) Zama astunegia, harreman gatazkatsuak, gizarte egoera egongaitzak edo/eta gaixotasun fisiko edota psikikoen ondoriozko arazoak dituzten familiak edo pertsonak, eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak.
- F) Aldi bateko gaixotasun edo gaixotasun terminal batek jotako pertsonak, gaixotasunaren ondorioz eguneroko bizitzako jardueretarako beste norbaiten laguntza behar dutenak.
- G) Kasuaren arduradunaren iritziz eta haren irizpideei jarraituz zerbitzu honen arreta jasotzea dagokien pertsona edota egoerak, Gizarte Zerbitzuen arduradunak baimenduak.

2.3. JARDUERA MOTAK

Gizarte Zerbitzuei dagokie beti zehaztea kasu bakoitzean zein jarduera egingo den, eta jardueraren intentsitatea eta maiztasuna.

Zerbitzu honen barruan jarduera hauek daude:

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

2. Jarraipenaren balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.
3. Erabiltzailea zaintzea eta laguntza ematea bai eta, aukeren arabera, gizartearen eta komunitatearen baliabideez baliatzea, etxeko bizi kalitatea hobetzeko.
4. Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

4.1. ELIKADURAREKIN loturikoak

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

4.2. 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

4.3. 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

5. Laguntza PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarritzko 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.

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

5.1.1. 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.

5.1.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

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

5.1.3. JATEAREKIN loturikoak:

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

5.1.4. JANTZIEKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

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

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

5.2.1. Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

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

5.2.2. Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak:

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

5.2.3. OSASUNAREKIN loturikoak:

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

5.2.4. Zaintzarekin loturikoak:

- Ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.
- Ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

6. Gizarte-laguntza: Gizarte Zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonak 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 mantentzeko edo hura garatzeko buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziako pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

- 6.1. instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara – familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).
- 6.2. emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan...).
- 6.3. hezkuntzako (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarriko jarduerak, jardura instrumentalak nahiz jardura aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea...).
- 6.4. harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak edo/eta harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

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

7. Beste jardura 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 jardura batzuk gauzatu ahal izango dira, gizarte langintzako teknikariak hala proposatuz gero eta Gizarte Zerbitzuen arduradunak jardura horiek berariaz baimenduz gero.

2.4. ZERBITZUAZ KANPOKO JARDURAK

Etkez etxeko laguntza programatik kanpo geldituko dira jardura hauek:

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

2.5. ZERBITZUAREN ALDAERA: ATSEDENERAKO ZERBITZUA

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

3. ETXEZ ETXKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

Etxez etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edota eguna igarotzen duen tokian (ingurunean) emango da, dagokion udalerrian.

3.1. Laguntza emateko egunak

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera. Prezioei dagokienez, astelehenetik ostiralera 07:00etatik 22:00etara emandako zerbitzuak lan egunetako prezioan ordainduko dira; egun horietako gaueko ordutegian (22:00etatik 7:00etara) ematen direnak gaueko prezioan ordainduko dira, eta larunbata eta igandeetan eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki izendatutako jai egunetan, hau da, jai bezperan gaueko 22:00etatik jai hurrengo eguneko 07:00ak bitarte emandako zerbitzuak jai egunetarako zehaztutako prezio bereziarekin ordainduko dira.

3.2. Zerbitzuaren intentsitatea

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

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

3.3. Laguntzaren ordutegiak

Zerbitzuaren ordutegia malgua da; nagusiki, 07:00etatik 22:00etarako ordutegiaren barruan emango da. Nolanahi ere, zerbitzuaren ordutegia zabaldu egin ahal izango da, balioespen teknikoaren arabera, muga batzuen barruan.

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrianak 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.

4. ANTOLAKETA

4.1. GIZARTE ZERBITZUETAKO ESKUMENAK (ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN ARDURADUNA)

Gizarte Zerbitzuek Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren arduradunaren bitartez honako eskumen hauek dituzte Etxez Etxeko Laguntza programa garatzeko:

- Udalerrian dauden premiak detektatzea
- Zerbitzua arautzea
- Zerbitzua finantzatzeko baliabideak kudeatzea
- Arreta jaso ez duten eskabideen gaineko informazioa jasotzea
- Zerbitzuari buruzko publizitatea gainbegiratu eta kontrolatzea
- Zerbitzua jasotzeko eskabideetan adierazitako premiak aztertu eta baloratzea
- Zerbitzua jasotzeko eskabideak ebatzi eta prestazioak esleitzea
- Erabiltzaileak jasoko duen zerbitzuaren helburuak zehaztea, arreta- maila, intentsitatea eta ordutegia diseinatu eta planifikatzea medikuak osasun arloko jarraibiderik edo aholkurik emango balu (elikadura egokia, mugikortasun baldintzak, kutsadura arriskuak ...) kontuan hartuko lirateke
- Erabiltzailearen komunitatearekiko harremana burutzeko edo sustatzeko irizpideak ezarriko ditu
- Erabiltzailearen ekarpen-ekonomikoa zehaztea
- Erabiltzaileen egora orokorraren jarraipena egitea, eta jasotzen duen zerbitzuaren eraginkortasuna aztertzea
- Zerbitzuaren koordinatzailearekin aztertzea eta proposatzea zerbitzuen eraginkortasuna hobetzeko edo behar berrietara egokitzeko beharrezko diren aldaketak
- Koordinazioa honela burutuko da:
 - a. Enpresako koordinatzailearekin gutxienez 3 hilabetez behin, onuradunen zerbitzuaren helburu eta zereginak berraztertze. Gorabehera edo intzidentziak ahalik eta azkarren aztertuko dira
 - b. Urtean behin zerbitzuaren zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio orokorraren bilera, esleipenari buruz etab.
- Enpresa kontratistak ezarritako zerbitzuaren ordutegia onartu edo ukatzea.
- Zerbitzuaren jarraipena eta partaidetzazko ebaluazioa sustatzea, hobekuntzak atzemateko eta zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.

Eskumen hauek ezin dizkiete esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Gizarte Zerbitzuei.

4.2. ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

- Zerbitzua gauzatzea kontratuan onartutako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera.
- Zerbitzua egoki emateko beharrezko diren bitarteko materialak, teknologikoak eta pertsonalak jartzea, eta lantaldean funtzio eta arduren banaketa argia egitea.
- Zerbitzuaren jarraipen sistematikoa egitea, eta Gizarte Zerbitzuetako erreferentziazko gizarte langilearekin partekatzea 3 hilabetez behin.

- Erabiltzailearen erreferentziazko gizarte langilea berehala jakinaren gainean jartzea, esku-hartzean aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada.
- Ahaleginak egingo dira arretarako esleitutako etxeko langilea mantentzeko. Orokorrean, bakar-bakarrik egingo dira aldaketak egoerak hala eskatzen badu. Etxeko langileak baja hartzen badu, berehala ordezkatzeko da haren prestakuntza eta ezagutza baliokideak dituen beste profesional batekin.
- Zerbitzua ebaluatzeko koordinatzea eta jarraipena egitea Gizarte Zerbitzuekin. Gutxienez honako bilera hauek egingo dira:
 - a. Urtean behin esku-hartze zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuei.
 - b. Urtean behin zerbitzuaren zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio orokorraren bilera, esleipenari buruz etab.
 - c. Gutxienez 3 hilabetez hilean behin, koordinazio-bilera Etxez Etxeko Laguntza zerbitzuko koordinatzaileen eta Gizarte Zerbitzuetako erreferentziazko gizarte langilearen artean, arreta pertsonalizatuko planen jarraipena egiteko.
 - d. Hilean behin gutxienez 15 minutuz langile eta koordinatzailearen arteko koordinazioa.
- Langileen formakuntza, langile-talde dinamika edo gainbegiraketari dagokionean: gutxienez urtean behin 10 orduko formakuntza ahalbidetzea zerbitzu orduetaz gain lan ordutan gehitzeko, eta gutxienez 60 orduko formakuntza lan orduetan gehitzeko, euskarazko ahozko maila B1 maila baino txikiagoa duten langile subrogatuei euskara eskolak emateko. Horretarako, Andragorako gelak jarriko dira eskuragarri. Landu beharrekoak:
 - a. Batetik, euskara gaitasuna.
 - b. Bestetik:
 - Laguntza teknikoak
 - Emozio kudeaketa, tresnak lantzea
 - Zaurgarritasun egoeren detekzioa
 - Dementziak eta arreta ereduak
 - Kasu eta beharren arabera: Buru-gaixotasunak, sustantzien mendekotasunak eta haur eta nerabeen babesak.
 - Zaintzaren kalitatea helburuei lotuta
 - Arreta, onuradunen nahi, behar eta duintasunean zentratuz.
 - Prebentzioa
 - Herriko /komunitateko baliabideen ezagutza
 - Dolua
- Dagokion Udalean indarrean dauden euskara irizpideak eta berdintasun irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz ematea zerbitzua.

1. ZERBITZURAKO ESKATUTAKO LAN-TALDEARI BURUZ

A) Lan-taldearen koordinatzailea

Esleipendunak Zerbitzurako eskatutako lan-taldearen koordinatzailea izendatuko du eta bere zereginak ondorengoak izango dira:

- Gizarte Zerbitzuetako EEL zerbitzuaren erreferentearekin koordinatu, onuradunen eta zerbitzuaren jarraipena partekatuz.
- Zerbitzuko onuradunen egoeraren eta beharren balorazioa eta jarraipena egin EEZri dagokionean, eta informazio esanguratsu guztia partekatu erreferentziazko gizarte langilearekin.

- Zerbitzuko larrialditarako telefonoa artatzea; eta erabiltzaileei eta langileei harrera egitea, telefono bidez edota aurrez-aurre zerbitzura gerturatzen direnean.
- Onuradunen eta beren familiakoen erreferentia izan EEL zerbitzuari dagokionean.
- Etxeko langileen erreferentia izan, zerbitzua ematerakoan sortzen zaizkien beharrei edo kezkei aurre egiteko laguntza edo aholkua behar dutenean. Era berean, etxeko langileen zaintzaren eta euspen emozionalaren erreferentia eta arduradunak izatea.
- Etxeko langileen formazio edo prestakuntza beharrak atzematea, eta horiek bideratzeko Bitartekaritza egitea zerbitzu emaile den enpresarekin.
- Etxez etxeko lan-taldearen antolaketa eta koordinazioa sistematizatu, Esleipedunaren zereginetan aipatutako formakuntza, dinamika edo gainbegiratzeko formatuan (urtean 10 ordu gutxienez), parte-hartuz.
- Hilean behin gutxienez 15 minutuz, langile bakoitzarekin zerbitzuaren gorabeherak, beharrak, harremana, emozioak partekatzeko unea antolatu eta gauzatzea. Horretarako, Andragorako gelak jarriko dira eskuragarri.
- Etxeko langileak esleitu, zerbitzu bakoitzaren beharrak eta eskakizunak aintzat hartuta, beti ere erreferentziazko gizarte langileak egindako balorazioaren arabera (zuzeneko arreta ematen duten langileen profila, ordutegiak, eginkizunak,...).
- Zerbitzu bakoitzaren eginkizunen agiria eman onuradun eta langile bakoitzari.
- Etxeko langileek egiten duten lana koordinatu, jarraitu eta gainbegiratu, lagundu eta hobetzeko proposamenak landu, zerbitzuaren kalitate gorena bermatuz.
- Etxeko langileen antolaketa, garraioa, beharrezko materiala bermatu, eta beharrezkoa denean, ordezkapenak kudeatu.
- Etxez etxeko zerbitzuko onuradunen informazioa eta langileen antolaketa kudeatzeko sistema elikatu (sistema informatikoa, ofimatikoa...), emandako zerbitzuari dagokion informazioa zehaztasunez kudeatuz.
- Zerbitzuak ematerakoan sortutako intzidentzien jakinarazpen-parteak osatu eta emandako zerbitzu-orduen jarraipen taula osatuta, Gizarte Zerbitzuetan aurkeztu hilabetero, emandako zerbitzuen eta orduen informazio xehea eta zerbitzuan izandako intzidentzien eta gora-beheren berri zehatzarekin.

B) Etxeko laguntzaile lan-taldea

Zerbitzua esleitzerakoan aurreikusitako arreta orduak emateko behar adina etxeko-langile izango dira, beti ere beren lan eskubideak bermatuz, eta ahalik eta jardunaldi osatuena eskainiz, langile bakoitzari esleitutako zerbitzu orduetaz gain, koordinazio eta formakuntzarako orduak kontenplatu eta antolatuak egongo dira.

Besteak beste, langileen zeregin nagusia izango da:

- Onuradunaren arretarako zehaztutako helburuak eta zereginak betetzea, adostutako ordutegiak errespetatuz, beti ere zerbitzuaren onuradunen beharrek bat eginez eta konfiantzazko harremana eraikitzea lehenetsiz.
- Egunerokoan onuradunekin harreman zuzenean atzematen dituzten gora-behera eta gertaera esanguratsuen berri zerbitzuko koordinatzaileari jakinarazi.
- Zerbitzu orduetaz gain koordinazio eta formakuntzan parte hartzea.
- Onuradun bakoitzaren jarraipena egin eta arreta hobetzeko proposamenak helarazi zerbitzuaren koordinatzaileari.
- Erabiltzailea ez ordezkatzeko berak egin ditzakeen zereginetan, ahal den neurrian bizimodu independentea sustatuz.
- Erabiltzaileari beren ingurunearekin komunikatzeko bidean laguntzea.

- Etxez etxeko zerbitzuko onuradunen informazioa eta langileen antolaketa kudeatzeko aplikazio informatikoa elikatu, horrela zehazten den kasuetan.

Enpresak eskaini beharko die etxeko langileei eman beharreko zerbitzuak kalitatez eskaintzeko beharrezkoa duten formazio osagarria; esaterako: dementziadunen arreta, buru-gaixotasundunen arreta, sustantzien kontsumoaren eta bazterkeria egoeren ondorioak pairatzen dituzten pertsonen arreta, edota adingabeen babes bermatzeko zerbitzuei dagokienean.

Zerbitzu-emaileak ondokoa bermatuko du etxeko langileei dagokienean:

- Profesional guztiek eduki behar dituzte dagokien zereginak betetzeko legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak.
- Enpresak antolatutako formakuntza-dinamika-gainbegiraketa, aipatu bezala gutxienez urtean 10 ordu. Eta hilean 15 minutuko tarte koordinatzailearekin.
- Euskarazko ahozko maila B1 maila baino txikiagoa duten langile subrogatuak euskalduntzeko formakuntzak, gutxienez urtean 60 ordu.
- Lan-taldea osatzen duten langileen kudeaketa ezin-hobea egingo du enpresak, lan-baldintzarik egokienak sustatzeko, lan- taldearen egonkortasuna eta ongizatea bermatzeko neurriekin. Era berean, lan- taldearen lan-baldintzei arreta berezia jarriko zaie: lan baldintzak duinak sustatuko dira, eta lan-talde trebea eta profil anitzekoa sortzeko ahalegina egingo du enpresa kudeatzaileak:
 - a. Askotariko kulturetako langileak;
 - b. Bi hizkuntza ofizialetan gaitasuna dutenak; eta, hizkuntzetan gaitzeko prestakuntza aukerak bideratu.
 - c. Ordutegi jarraituak egiteko aukerarekin, edota kontziliaziorako aukerarekin;
 - d. Lan-talde parekideak, zaintza lan profesionalean gizonezko profila sustatuta;
 - e. Etxez etxeko langileen, eta bide batez, zaintza arloko lanbideak duintzeko eta gizartean ikusarazteko helburuan kolaboratzea

2. ZERBITZURAKO ESKATUTAKO BALIABIDE MATERIALEI BURUZ

Onuradunen eta langileen premiazko beharrak edo gorabeherak komunikatzeko larrialdietarako telefono bat hornitu beharko dio enpresak koordinatzaileari, zerbitzuak emateko ohiko ordutegian arreta egiteko prest egongo dena (Astelehenetik ostiralera, 07:00etatik 22:00etara).

Zerbitzuaren antolamendurako informatikako, ofimatikako edo teknologiako beharrezko baliabideak bermatuta egongo dira, informazioa behar bezala sistematizatzeko, datu pertsonalak babesteko beharrezko neurriak hartzeko, eta zerbitzua eskaintzerakoan komunikazio-bideak teknologia berrietara egokitze.

Etxeko laguntzaileek zerbitzua eskaintzeko behar duten lanerako arropa eta bestelako babes-material sozio- sanitarioa izango dute, eta pandemia garaian agindutako prebentzio eta higiene neurri guztiak zorrotz betetzen direla bermatuko dute. Langile bakoitzak, artatzen duen etxebizitza bakoitzean, bertako zereginak betetzeko beharrezkoa duen garbitasuneko arropa eta materialen kit osoa izango du (erabat debekatuta gelditzen da oinarritzko material ekipamendu hori etxe batetik bestera eramatea).

Esleipendunaren ardura izango da etxeko laguntzaileei dagozkien antolamenduko ordutegien taulak eta bestelako agiriak (fitxak, txantiloak, etab.) paperean horiei ematea.

3. INFORMAZIOAREN KUDEAKETARI BURUZ (DOKUMENTU ETA EUSKARRIAK): DATU PERTSONALEN BABESA

1. Fitxategi bat, zeinetara Zerbitzuak sartzeko eskubidea izango duen. Fitxategia horretan erregistratuko dira modu individualizatuan etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak.
 - Identifikazioa
 - Espediente-zenbakia
 - Eskaera-data
 - Zerbitzuaren hasiera-data
 - Zerbitzu mota
 - Zerbitzuaren intentsitatea
 - Zerbitzuaosatzen duten zereginak
 - Zerbitzuan izandako aldaketak
 - Zerbitzuan izandako intzidentziak
 - Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak
 - Kasuaren udal arduradunei egindako jakinarazpenak
 - Prestazioaren amaiera-data
2. Iradokizun-liburua
3. Erreklamazio-liburua
4. Euskarri informatikoak ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduko lengoaien eta udalak onartutako hizkuntza irizpideak kontuan hartuta, prestazioan parte hartzen duten pertsonen erabil ditzaten eta erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatzeko helburuarekin.
5. Dokumentu-euskarriak barneko informazioa transmititzeko (intzidentziak, ordutegi-eta jarduera- kontrola, eta abar), txosten deskriptiboak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.
6. Etxeko Laguntza egoki bat emateko, arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jokabideak zehatz-mehatz deskribatzen dituen prozedura-fitxa edo Lan onaren eskuliburua.

4. ZERBITZUAK ESLEITZERAKOAN KONTUAN IZAN BEHARREKO IRIZPIDEEN INGURUAN

Irizpide hauek betetzea derrigorrezkoa da:

- Hurbiltasuna: laguntzaileari zerbitzuak esleitzerakoan ahalegindu behar da ahalik eta gertuen izan ditzan artatu beharreko etxeak.
- Errotazioa: ahal dela ez aldatzea onuradunari esleitutako laguntzailea, eta ordutegia ere finko mantentzen saiatzea.
- Konfidentzialtasuna: enpresa kontratistak beharrezko neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu bere erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera.
- Intimitatea: laguntzaileek zein enpresako beste edozein langilek edo profesionallek inola ere ezingo dute onuradunen etxean sartu titularra han ez badago.
- Egokitasuna: zerbitzua esleitzeko unean, aintzat hartu beharko da onuradunaren eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik.

5. ZERBITZUAREN HASIERARI DAGOKIONEZ

Alta-agiria jasotakoan, kontratistak 7 egun balioduneko epean jarri beharko du martxan zerbitzua; premia handikotzat jotako kasuetan, 12 eta 24 ordu artean.

Enpresa kontratistako koordinatzaileak Gizarte Zerbitzuetako teknikariaren eskutik jasoko du zerbitzua emateko alta-eskaera.

Eskaera horretan, erabiltzailearen ezaugarriak (eginkizunak, ordutegiak, ohiturak, eta abar) eta zerbitzuarenak zehaztuko dira, eta eginkizunen banakako planean (EBP) bilduko da. Datuen eta alta-ordenaren arabera (alta, behin- behineko baja, behin betiko baja, berrabiatzea), beharrezko egokitzapenak egin eta laguntzaile egokienari emango zaio zerbitzua.

Zerbitzua ematen hasteko, aurrena telefonoz edota modu telematikoz abisatuko zaio erabiltzaileari, eta ondoren, laguntzailea aurkeztuko zaio, eta komenigarria da haren senitarteko bat edo laguntzaile bat ere bertan egotea. Etxera egindako bisita horretan argituko dira zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, eginkizunak, betebeharrak eta interesa duten bestelako kontuak.

Era berean, kargura ohean dauden erabiltzaileak dituztenek, edo, beren egoeragatik, zerbitzua ematen duten langileentzat arrisku-egoerak eragin ditzaketen pertsonak dituztenek laguntza- langileak izango dituzte; hala, egoera horietan, bi lagunek beteko dute zerbitzua, zerbitzuaren koordinatzaileak balorazio teknikoa egin ondoren.

6. ZERBITZUA EMATEARI ETA JARRAIPENA EGITEARI BURUZ

Zerbitzuaren jarraipena egiteko, hurbila izango da Gizarte Zerbitzuen eta enpresa kontratistaren arteko komunikazioa.

Zerbitzua ematean edozer gertatzen dela ere, ezinbestean, Gizarte Zerbitzuei jakinarazi beharko zaie zuzenean, eta ez da hura konpontzen saiatu behar langilearen eta enpresaren edota langilearen, enpresaren eta senitartekoen artean, aipatutako zerbitzu arduradunak ezer ez dakiela. Zerbitzuari eragiten dioten intzidentziak gertatu direla jakin eta 12 ordu balioduneko epean jakinarazi beharko dira, eta haiei buruzko zehaztasunak berehala eman beharko dira, haien larritasunak edo ondorioak zerbitzuari eragiten badiezaioke.

Hasi eta hilabete bateko epean-edo, eginkizunen banakako plana (EBP) eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko harremana ebaluatuko dira, eta, hala badagokio, zerbitzuak aurrera jarraitu edo laguntzailea aldatu behar den baloratuko da. Era berean, EBPan zehaztutako helburuak eta eginkizunak berrikusiko dira, eta, lortutakoaren arabera, horiek mantendu edo egokitu egingo dira.

Kontratistaren zerbitzu orokorren eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazio- bideek martxan egon behar dute zerbitzuaren ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duten protokoloa eta komunikazio-sistemak baliatuta.

Kontratistak ahaleginak egingo ditu erabiltzailearen arretan ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen (ordutegiak, zerbitzu-egunak...), haren familiari desorientaziorik eta nahasmendurik ez sortzeko. Baldin eta entitateak zerbitzuan aldaketaren bat egitea komenigarria dela uste badu, Gizarte Zerbitzuei jakinarazi beharko die berariaz,

proposamenaren arrazoiak azalduta, izan ere, azken batean, erabaki Gizarte Zerbitzuek erabakiko du.

Etxeko laguntzaile berriari zerbitzua berria esleitzen zaionean, zerbitzuko koordinatzaileak lagunduko dio, egoki iritziz gero.

Higiene arrazoiak direla eta, kontratistak laneko arropa egokiak (mantalak, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie langileei beren lana egiteko, zerbitzua ematera joateko erabiltzen dutenaz bestelakoa. Babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko bete beharreko prebentzio- neurriak, eta babes-bitartekoak ere eman beharko dizkie (eskularruak, maskara...).

Kontratistak laneko segurtasunari eta higienerari buruz indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu langileekin, eta bere erantzukizuna izango da enpresako langileen laneko istripuei dagokien guztia.

Era berean, osasun langileek medikuak zehaztu baditu, emandako jarraibideak bermatuko dira. Babesteko eta edozein arrisku edo kutsatze saihesteko bete beharreko prebentzio- neurriak, eta babes-bitartekoak ere eman beharko dizkie (eskularruak, maskara...).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari ere lagunduko dio produktu horiek erabil ditzan, eta gorabeheren berri ere emango du produktu horien egoerari eta egokitasunari dagokienez. Informazio hori zerbitzuaren koordinatzaileari emango dio birjartzeko, konpontzeko eta/edo birplanteatzeko Gizarte Zerbitzuen esku- hartzea behar izanda ere.

Enpresa kontratistaren erantzukizuna izango dira ematen dituen lanen kalitate teknikoa eta emandako prestazio eta zerbitzuak, baita kontratua betetzean egindako omisioak, akatsak, metodo desagokiak edo ondorio okerrak administrazioari edo hirugarrenei eragindakoak ere. Enpresa erantzukizuna izatetik salbuetsita geratuko da soilik antzemandako akatsak administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzen direnean.

Enpresa kontratista behartuta dago langileak lanera doazela eta garaiz iristen direla ziurtatzera. Era berean, kexak jasotzen badira puntualtasun ezagatik edo lanaldiak ez betetzeagatik, zer gertatu den ikertu eta dagokion bezala jokatu beharko du.

7. BESTE ALDERDI BATZUK

Kontratutako zerbitzuek administrazioaren ikuskaritza eta zaintza jasoko dute uneoro. Ikuskaritzaren ardura duten langileek eta Gizarte Zerbitzuek berak, hala badagokie, zerbitzuaren antolamenduari buruzko edozein informazio ikusi ahal izango dute, eta eskatzen dioten informazio guztia emateko betebeharra dauka kontratistak.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren ardura duten teknikariek enpresa kontratistako arduradunekin aldi-aldi bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk antolatuko dituzte, zerbitzuaren martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

Kontratistak etengabeko prestakuntza bermatu behar die etxeko laguntzaileei, birziklatze profesionaleko ikastaroen bidez.

Kontratistaren kontura joango da laguntzaileek erabiltzaileen etxeetara joateko ematen duten denbora. Etxe batetik bestera joateko denborak ez dira sartuta egongo Gizarte Zerbitzuetako teknikariak zerbitzua emateko kalkulatu duten denboraren barruan. Enpresak ondo doitu beharko ditu joan-etorrien denborak, laguntza- zerbitzuak eta erabiltzaileak ez kaltetzeko.

Kontratistak ordainketa gehigarriren eskubiderik gabe eman beharko ditu kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak, hala nola, laneko bileretara edo informazioa emateko bileretara joatea.

Kontratistak neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu bideratu zaizkion zerbitzuen inguruan, kontratistak ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna zein erabiltzaileen intimitatea bermatzeko, eta behartuta dago datu horien sekretu profesionala gordetzera. Sekretu profesionala ez badu gordetzen, enpresak kalteen eta galeren ordaina eman beharko die hala Udalari nola kaltetutako erabiltzaileei. Kontratistak kontratua betetzeko tratamendu automatizatuak jaso duten datuak erabili behar baditu, bete beharko du Izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutakoa.

Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa kontratistak ez dute onartuko ez dohaintzarik ez ordainketa gehigarrikerik zerbitzuaren onuradunaren eskutik. Enpresa arduratuko da betebeharrak hori bete dadin.

5. HIZKUNTZA BALDINTZAK

1. HIZKUNTZA-BALDINTZAK

Kontratu hau Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarritako eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarizko Legean araututako hizkuntza-ofizialtasun bikoitzaren araubidearen mende dago, bai eta hura garatzen duten arauetan ezarritakoaren mende ere, besteak beste, lizitazioan parte hartzen duen udal bakoitzak onartutako eta lizitazioaren xede den zerbitzuan zehar indarrean dauden Euskararen Erabilera Planetan:

Udala	Erabilera planaren onarpena
Amezketako Udala	2023-2027 (2024/10/31 udalbatzak onartua)
Ikaztegiako Udala	2023-2027 (2024/06/19 udalbatzak onartua)
Irurako Udala	2023-2027 (2024/11/26 udalbatzak onartua)

Era berean, kontratazioari dagokionez, Euskadiko Toki Harremanei buruzko azaroaren 18ko 2/2006 Legearen 7.8 artikuluan ezarritako helburuak bete beharko dira:

- 1.- Kontratuaren xedeak, bere izaeragatik eta zerbitzuaren titularra den toki-erakundearen ezaugarriengatik, aplikagarria zaion hizkuntza-legeria betetzen badu.
- 2.- Herritarrak artatzean, aukeratzen duten hizkuntza ofizialean erantzutea.
- 3.- Zerbitzuaren administrazio titularrari prestakuntza-baldintzei dagokienez eskatzen zaizkion baldintza berberetan ematea zerbitzua.

Baldintza-agiri honetan jasotako hizkuntza-baldintzak funtsezko betebehartzat hartzen dira Sektore Publikoko Kontratuen Legearen ondorioetarako, eta, beraz, ez betetzeak kontratuaren gainerako baldintzen antzeko ondorioak izango ditu: zigorrak aplikatzea edo kontratua azkentzea.

Ondorioz, kontratu hau hizkuntza-ofizialtasun bikoitzaren araubidearen mende dagoenez, zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

- A) Zerbitzua ematen den bitartean, herritarrek arreta jasotzeko eta euskara erabiltzeko duten eskubidea bermatuko da. Lehenengo hitza euskaraz izango da, eta hortik aurrera herritarrek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean hitz egingo da.
- B) Idatzizko dokumentazioa (txostenak, inprimakiak, abisuak, kartelak, eskuko programak, iragarkiak, jakinarazpenak...) euskaraz edo ele bietan idatziko da. Antzeko edukia badute, soilik euskaraz, eta ele bietan egiten badira, euskara nagusituko da bai kokapenean (euskarazko bertsioa gaztelaniaren gainetik) bai tamainan.
- C) Udalaren eta erakunde esleipendunaren arteko administrazio-harremanak (kontratua, fakturak, txostenak...) euskaraz izango dira.
- D) Erakunde esleipendunak euskaraz aurkeztu beharko ditu zerbitzuaren jarduerari buruzko txostenak.

Entitate esleipendunak Administrazioaren hizkuntza-araudiaren arabera jardungo du kontratuaren xede diren jarduera guztietan; beraz, erakundeak Administrazioarekin dituen ahozko zein idatzizko harremanak Administrazioaren lan-hizkuntzara egokituko dira.

6. GENERO BALDINTZAK

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu dagokion Udalak momentuan generoaren arloan onartuak izan ditzakeen irizpideak eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko 1/2022 Legean ezarritako printzipioei jarraituz.

Honela, kontratatutako lana egiteko, genero-ikusegia une oro presente egon beharko da:

- Hizkuntzaren eta irudien erabilera ez-sexista egitea sortzen diren agiri eta euskarrietan.
- Generoaren ikusegia kontuan izatea kontratua egikaritzean sortzen diren txosten, idatzi, datu bilketa, estatistika eta abarretan.
- Emakumeei eragiten dien gizarte-desberdintasuna kontuan hartzea proiektuaren diagnostikoan, helburuetan eta aurretiko jardueretan.
- Proiektu osoan, zeharka, emakumeen eta gizonen egoera, premia, interes, helburu eta arazo desberdinak sartzeko, kontuan hartuta batzuen eta besteen aniztasuna, eta batez ere, diskriminazio anitza nozitzen duten emakumeen egoera.

- Generoak kontratazioan, kontratatutako jardueraren pertsona onuradunengan edo kontratua exekutatu duten langileengan izandako eraginari buruzko memoria aurkezteko konpromisoa. Horretarako, datu xehatuak aurkeztu beharko dira, bai eta aplikatutako berdintasun-neurrien eraginkortasuna ebaluatzeke adierazleak ere.
- Neurriak hartuko dira sexu jazarpena eta sexu ondoriozko laneko jazarpena saihesteko eta gertatzen den kasuetarako esku hartzeko protokolo bat zehaztuta egongo da aurretiaz.

Gizarte Zerbitzuetako gizarte langileak.-