



Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

ARRASATEKO UDALA
ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA
BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1.- XEDEA ETA LEGEZKO ETA ESKUMENEZKO TESTUINGURUA

Kontratu honen xedea da laguntza ematea etxeko laguntza zerbitzuari (ELZ), zeinaren kudeaketa dagokion Arrasateko udalaren gizarte zerbitzuen sailari; asistentzia eta prebentzio lanak dira, mendekotasun egoeran edo mendekotasun arrisku egoeran dauden pertsonen laguntzeko, eta egoera fisiko edo psikikoagatik beren burua ez bada gai egoteko beren etxean, hala badagokio, arreta pertsonaleko zereginak eta etxeko zereginak eginez.

Zerbitzua ematen du Arrasateko udalak, Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legeak, abenduaren 5ekoa, gizarte zerbitzuen, 22. Artikuluan, 1.2 atalean xedatutakoa betetzeko.

185/2015 Dekretuak, urriaren 6koa, erregulatzen duena gizarte zerbitzuen euskal sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa, 33. artikuluan, definitzen du zelan antolatu Zorroan Gizarte Zerbitzuen Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoaren zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak.

Etxeko laguntza zerbitzua ematen da udal erregelamenduan ezarritako baldintzetan; erregelamendua onartua osoko bilkuran 2018ko uztailaren 10ean (GAO, 2018ko irailaren 17an).

Zerbitzua emango da etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen etxeetan, Arrasateko udalerrian, gizarte zerbitzuen sailak zehaztutako egun eta ordu kopuruetan, kontratuaren adjudikazioaren indarraldian.

Etxeko laguntza zerbitzuak emateko, aplikatuko dira legezko xedapen guztiak, erregulatzen dutenak etxeko laguntzaren eremua.

Kontuan hartu behar dira ere:

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.

64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideena eta betebeharrarena.

3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa, eta hura garatzeko araudia, bai eta 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra).

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau horiek aldatu edo garatzen baditu.

2. EDUKIA

2.1.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxeko laguntza zerbitzuak helburu hauek ditu:

Erabiltzaileen autonomia pertsonala mantendu edo hobetzea, narriadura aurreikustea eta autonomia galdera konpentsatzea, eta haiei ematea laguntza partziala edo osoa eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko, beharrak zaintza pertsonalerako edo bizitzaren jarduera instrumentaletarako.

Aukera ematea, betiere bideragarria bada, pertsona egon dadin etxean ahalik eta luzaroen bizi kalitate onargarri batekin, eta atzeratu edo sartu ez dadin logela edo egoitza zentroko zerbitzu batean.

Erabiltzaileen segurtasun sentimendua sendotzea.

Laguntza eskaintzea zaintzaileei, erabiltzaileen laguntza sare sozio-familiarra osatzen dutenak, eta partzialki laguntzea haien arreta zereginean, izan dezaten egoera egokia norberaren, lanbide eta gizarte garapenean.

Behin-behinekoz ordeztzea zaintzaile nagusia, erabiltzailea zaindu ohi duena, haren denbora absentiarengatik.

Antzematea beharizan egoerak, eskatu dezaketenak beste zerbitzu batzuetan esku hartzea.

Aurreikustea edo konpentsatzea autonomia galera, eta laguntza ematea eguneroko jarduerak egiteko edo etxeko ingurunean mantentzeko bizigarritasun egoera egokietan.

Erabiltzaileen integrazioaren alde egitea haien komunitate ingurunean, isolamendu egoerarik ez izateko, haien segurtasuna, autonomia eta gizarte harremanak indartzeko.

2.2.- BIZTANLERIA ONURADUNA.

Mendekotasun egoeran dauden pertsonak edo arrisku egoeran daudenak.

Desgaitasuneren bat duten pertsonak.

Gaixotasun terminalak edo aldi batekoak dituzten pertsonak, eta elbarri daudenak bere zereginak normal egiteko.

Gaixotasun edo lesio batek ukitutako pertsonak, aldi batez behar badute beste pertsona baten laguntza.

Adingabeak, haien familiek ezin badituzte zaindu eta ezin badiete arreta eman.

Familia taldeak edo karga larregi duten pertsonak, harreman gatazkak, gizarte egoera ezegonkorrak edo gaixotasun fisiko edo psikikoen ondoriozko arazoak dituztenak.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Herritar guztiak, gizarte zerbitzuen batzordearen irizpenen arabera, zerbitzu honen laguntza jaso badezakete.

3. ESKAINI BEHARREKO ZERBITZUAK

Zerbitzuaren adjudikazio-hartzaileek egin beharko dituzten funtzioak zerbitzu-erabiltzaileei laguntzeko dira —haien ezintasuna dela-eta, berez egin ezin dituzten eguneroko jardun guztietan—, baita arreta pertsonala emateko eta haien ingurukoa zaintzeko ere.

Arrasateko udaleko gizarte zerbitzuek erabakiko dute zeintzuk diren kasu bakoitzean egin beharreko lanak eta lan horien intentsitatea eta maiztasuna, sailkapen honen arabera:

Zerbitzuko jarduerak

1.- Etxeko laguntzako jarduerak:

- a)Elikadurarekin lotura dutenak:
- b)Jantziekin lotura dutenak:
- c)Etxebizitza mantentzearekin lotura dutenak

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

2.- Laguntza pertsonaleko jarduerak:

- Garbiketa eta higiene pertsonalak (pertsonaren jantziak eta oheko arropa aldatzea barne).
- Ohetik jaikitze, oheratzeko eta eserlekutik altxatzeko laguntza ematea.
- Janzten eta jaten laguntzea.
- Medikatuak adierazitako ahoz hartzeko botikak
- kontrolatzea eta botiken jarraipena egitea.
- Etxean mugitzeko laguntza ematea.
- Izapide pertsonalak egiteko etxetik kanpolaguntzea: banketxean, osasun arloan, errekurtsuak izapidetzen, dokumentazioa eskatzen eta ematen.
- Etxe ingurunean egin beharreko joan-etorrietan laguntzea: haurtzaindegietara, ikastetxeetara egin beharreko joan-etorrietan laguntzea, gizarte zerbitzu espezializatuen garraioak hartzen laguntzea.

Zerbitzutik kanpo dauden jarduerak

- Lagun egingo dion norbait izateko eta paseatzera joateko zerbitzua.
- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin eta udal zerbitzu teknikoaren aburuz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
- Etxean bizi diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- Osasun arloko jarduerak, jarduera horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (txertoak ipintzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea).
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatu, papera ipini...)
- Ezohiko garbiketak, etxez etxeko ohiko laguntza-jarduerekin zerikusirik ez dutenak: lan horietarako ez da erabiliko etxez etxeko laguntza-zerbitzua, eta enpresak aparteko baliabide propioak jarri beharko ditu.
- Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

4. EZAUGARRIAK

Etxeko laguntza-zerbitzua udalak erabakitzen duen Arrasateko udalerriko etxebizitzetan eta Arrasateko udalaren jabetzako tutoretzapeko etxebizitzatan emango da.

Kontuan izanda zerbitzuaren erabiltzaileen bat txandaka ibili daitekeela familiakoen etxebizitza batetik bestera, etxeko laguntza-zerbitzua etxebizitza baten baino gehiagotan eskaini ahal izango da, betiere etxe horiek Arrasateko udalerrian daudenean.

Zerbitzuaren ordutegia egunekoa eta malgua izango da, urteko egun guztietan 7:00etatik 22:00etara bitartean.

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

Jaiegunetan zerbitzua izaera mugatuarekin emango da –betiere balorazio teknikoaren arabera– batez ere inolako laguntza familiar edo sozialik ez duten pertsonai, baldin eta egoera horrek pertsona horien edo hirugarrenen segurtasunerako arriskua badakar. Jaiegunak dira igandeak eta Arrasateko udalak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki jai izendatutakoak.

Gehienez jaso daitekeen zerbitzua onuradun bakarrarentzat lau (4) ordukoa izango da eguneko, eta gutxienez jaso beharrekoa 30 minutukoa asteko. Ordu-zatiketak ez dira inoiz izango 30 minutukoak baino txikiagoak. Eskaini beharreko zerbitzuaren ordutegia udaleko teknikariek zehaztuko dute, honako irizpideak kontuan hartuta:

- Laguntza pertsonala eskaintzeko jarduerak. Kontuan hartuko dira eskatzailearen edo familiaren premiak, eskatzailearen baldintza zehatzak, eta zerbitzuaren helburuak.

- Etxeko lanetan laguntzeko jarduerak. Janariak prestatu behar diren kasu batzuetan eta egoera berezietan izan ezik, zerbitzuak esleitzeko orduan, enpresa adjudikazio-hartzaileak etxeko laguntzaileen ordu hutsak hartuko ditu kontuan, behin laguntza pertsonal eta mistoaren zerbitzuak eskainita daudenean, lan-jardunak osatu arte.

5. ANTOLAKETA

A.- Udalaren eskumen teknikoak

- Udalak honako eskumen hauek ditu etxeko laguntzaren programa garatzerakoan:
- Udalerrian dauden beharrak antzematea.
- Arautzea.
- Finantzaketarako dauden baliabideak koordinatzea.
- Erantzun gabeko eskariari buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzuan sartzeko eskaeretan planteatutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzailearen arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatzea eta

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

planifikatzea.

- Zerbitzua zuzentzen zaion erabiltzaileari eta haren inguruari buruzko informazio tekniko egokia eta beharrezkoa ematea koordinatzaileari, informazio hori etxeko langileari helaraz diezaion, lana optimizatze aldera.
- Etxeko laguntza-programaren prestazioaren hasierari, aldaketari eta amaierari buruz erabakitzea, eta onuradunari nahiz prestazioaren ardura duen enpresari jakinaraztea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa eta dagokion orduko prezioa zehaztea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Laguntzailea aldatzeko eskatzea, baldin eta udaleko teknikariek beharrezkotzat jotzen badute zerbitzuak behar bezala funtziona dezan.
- Zerbitzua berariazko ebazpen bidez esleitzea eta esleipendunari, ELZren programari esleitutako arduradunaren bitartez, honako hau jakinaraztea:

• Zerbitzuaren erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:

- ✓ alta eman zaiela.
- ✓ behin betiko baja jaso dutenak
- ✓ Aldi baterako etenda egotea

Zerbitzuaren estaldura-intentsitatea eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginak aldatzea (murriztea edo handitzea).

Kasu bakoitzean zerbitzua emateko esleitutako ordu-estaldura, aldizkakotasuna eta ordutegi zehatza.

Erabiltzaile bakoitzari etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza soziokomunitarioa emateko dagozkion jarduera espezifikoak.

Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordutegi-banaketa onartzea edo ukatzea.

Enpresaren barne-fitxetara sartzea, erabiltzaile bakoitzeko.

B- Adjudikazio-hartzailearen betebeharrak teknikoak

Zerbitzua ematen duten bitartean, zerbitzuko langileak akreditatuta joan beharko dira beti, identifikazio-txartelaren bidez, eta era berean, behar bezalako itxura eta uniformetasuna gorde beharko dituzte.

Etxeko langileek bere lana egoki burutzeko zerbitzuaren izaerari egokitutako arropa, oinetako eta arreta egokia emateko beharrezkotzat jo daitekeen beste edozein material-mota izan beharko dute (eskularruak, maskarak, etab.).

Identifikazio-txartelean jaso beharreko informazioa Udalaren eta enpresa adjudikazio-hartzailearen artean zehaztuko da.

Arreta pertsonaleko kasu berrietan, eta martxan dauden arreta pertsonaleko kasuetan langile-aldaketarik egiten denean, zerbitzuko koordinatzaileak bertan egon beharko du arreta-zerbitzuko lehenengo hiru egunetako batean, betiere langilea etxe horretan berria denean.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Entitate adjudikazio-hartzaileari dagokion koordinatzailea Arrasaten kokatuta izango den bulegoan lan egingo du. Bulegoak honako baliabide tekniko hauek izan beharko ditu:

- ✓ Euskarri eta programa informatiko berariazkoak, zerbitzua era egokian garatuko dela bermatzeko modukoak.
- ✓ Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, mugikorrak, posta elektronikoa, etab., zerbitzua behar bezala eman ahal izango dela bermatzeko lain.
- ✓ Etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren izaerari egokitutako arropa
- ✓ Presako/Larrialdiko egoeretarako material teknikoa
- ✓ Aipatutako materialaz gain, zerbitzu-emaileak eskura izan beharko du, halaber, zerbitzu-erabiltzaileei arreta egokia emateko zein langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkotzat jo daitekeen beste edozein material-mota, besteak beste covid-aren aurkako materialak (Norbera Babesteko Ekipoak, musukoak, eskularruak...).

Bulegoa Arrasateko zerbitzuko arduraduna eta etxeetan lanean ari diren langileen arteko komunikazioa eta koordinazioa bermatzeko gunea izango da; bertan egingo dira dokumentazioaren hartu-emanak, kasuei buruzko jarraipen-bilerak, lanerako materialen banaketa, langileen eta enpresaren arteko komunikazioa.

Entitate adjudikazio-hartzaileak Arrasateko udalaren esku dauden espazio publikoak erabiltzeko aukera izango du langile guztiak elkartu, komunikazioa landu eta koordinazio lanak egiteko.

Erakunde esleipendunak, kontratatutako aurrekontuaren baliabide propioen bidez, landa-etxebizitzak eskuratzeko beharrezkoak diren garraiobideak bermatuko ditu, hirigunetik urrun daudenak edo garraio-zerbitzu egokirik ez dutenak.

Entitate esleipendunak pertsona bat izendatu beharko du Arrasateko etxez etxeko laguntza-zerbitzurako arduradun gisa, eta pertsona hori izango da erakundearen ordezkaria eta jarduketa guztien zuzeneko arduraduna.

Eginkizun hori betetzeko behar besteko kualifikazioa duen pertsona izan beharko du; maila ertaineko unibertsitate-titulua, unibertsitate-diplomatura edo baliokidea izan beharko du.

Pertsona horrek harreman zuzena izango du Arrasateko Udaleko arduradun teknikoekin.

Arduradun horren eginkizunak izango dira:

Gizarte-zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak jasotzea.

Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila kualitatiboa eta kuantitatiboa kontrolatzea. Horretarako, urtean gutxienez bi harreman izango ditu erabiltzaileekin, eta haien etxeetan elkarriketatuko da.

Etxeko laguntzaileekin harreman zuzena izatea, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea eta, era berean, zerbitzu egokia emateko kontuan hartu beharreko jarraibideak ezartzea. Hori guztia langileekin eta erakunde kontratatzaileekin harremanetan jarrita egingo da.

Etxeko laguntzaileekin koordinazio-hitzorduek hitzartuko ditu, bulegoan lan-pilaketak saihesteko.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Udaleko teknikariek koordinatuta, kasu bakoitza aldian-aldian berrikusi eta dagozkion doikuntzak egin.

Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.

Teknikarientzako ahozko edo idatzizko txostenak egitea.

Lortutako informazio guztia jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna erakutsiz.

Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Etxeetan lan egiten duten bertaratuekin eta udaleko teknikariek bilerak egitea.

Etengabeko prestakuntza-prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.

Udaleko teknikariekiko harremanak errazteko, erakunde esleipendunak posta elektronikoko eta telefonoko zerbitzu operatibo bat izango du, zerbitzua ematen den ordu guztietan erabilgarri egon beharko duena.

Enpresa esleipendunak etxeko laguntzaileekin dituen komunikazioak eskuragarri egon beharko dira zerbitzua ematen den ordu guztietan.

Onuradunaren eta etxeko laguntzailearen edo enpresako arduradunaren arteko harreman-arazoengatik zerbitzua ematean edozein gorabehera gertatuz gero, zuzenean jakinarazi beharko zaio udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikari arduradunari, eta ez da saiatuko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean, edo bien eta familiaren artean, udal-langileek horren berri izan gabe.

Udaleko gizarte-zerbitzuek beretzat gordetzen dute adjudikaziodunari bere ustez eta gizarte-zerbitzuen sailak emandako txosten arrazoituaren bidez ordezkatu behar diren langileen ordezkapena eskatzeko eskubidea, haien eginkizunak behar bezalako profesionaltasunez ez betetzeagatik edo zerbitzuaren betebeharrak ez betetzeagatik; azken batean, ordezkapena gizarte-zerbitzuek zehaztutako epean egin beharko da.

Esleipendunaren erantzukizun eksklusiboa izango da langileekiko betebeharrak ez betetzeak sor dezakeen guztia, eta udalari ez dagokio inolako erantzukizunik.

Zerbitzuan edo horniduran izandako aldaketa guztien eta horiek islatzen dituzten datuen berri ematea.

Aldaketa horien berri izan eta lehenengo 12 ordu baliodunetan emango da; hala ere, berehala jakinaraziko dira, duten larritasunagatik edo eraginagatik, zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak.

Plegu hauetan eskatzen den bezala (administrarietan eta teknikarietan), enpresa esleipendunak une oro eduki beharko ditu behar besteko langile kualifikatuak, hainbat arrazoirengatik gerta daitezkeen bertaratze-faltak estaltzeko, hala nola oporrak, gaixotasun-bajak, baimenak, etab., eta uneoro eduki beharko du udaleko teknikari arduraduna jakinaren gainean.

Langile finkoen oporrak betetzeko aldi baterako kontratatutako langileek, bete beharreko oporren aurretik, eta ahal dela aurreko egunean, erabiltzailearen ingurunea ezagutzera joan beharko dute, baita egin beharreko zereginak eta eginkizunak ezagutzera ere, zerbitzuaren kalitatea ziurtatzeko.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua ematen duten langileek unean-unean indarrean dagoen legedian aurreikusitako lanbide-gaitasuneko prestakuntza-maila izan beharko dute.

Enpresa esleipendunak urteko ekitaldiaren hasieran jakinarazi beharko du Arrasateko udalaren etxez etxeko laguntza-zerbitzua ematen duten langileen lan-egutegia, aplikatzekoa den Hitzarmen Kolektiboan oinarrituta egon behar duena.

Erakunde emaileak zazpi egun naturaleko epean hasi beharko du zerbitzua ematen, udaleko zerbitzu teknikoek alta emateko agindua jasotzen dutenetik zenbatzen hasita. Udaleko teknikariek adierazitako larrialdiko kasuetan, alta-agindu hori jaso eta hurrengo 24 orduetan hasi beharko da zerbitzua.

Zerbitzua hastean, aurkezpen-bilera bat egingo da zerbitzua jasotzen duen pertsonaren etxean.

Bertan parte hartuko dute zerbitzuaren onuradunak edo haren ordezkariak, udal-teknikariak eta erakunde esleipendunak Arrasaterako izendatutako arduradunak, bai eta kasua esleitu zaion langileak ere.

Aurkezpenean, besteak beste, onuradunari eta/edo haren ordezkariari zerbitzuaren ezaugarriak eta funtzionamenduari buruzko informazioa emango zaio, ahoz zein idatziz; era berean, erakunde esleipendunaren arduradunak lan-arriskuen txostena beteko du.

Erakunde esleipendunaren arduradunak prest izango du zerbitzuaren ezaugarriak jasotzen dituen fitxa inprimatua, zerbitzu horren hartzaileari emateko. Fitxa, plastifikatua, ondo ikusteko moduan jarriko da zerbitzuaren hartzailearen etxean, eta udaleko gizarte-zerbitzuek ezarritako fitxa-eredua oinarri hartuta egingo da.

Zerbitzura egokitzeko prozesua.

Onuraduna zerbitzura eta laguntzailera egokitzen dela bermatzeko, hasierako egokitzapen-prozedura bat aplikatuko da, 2 hilabetekoa, zerbitzuaren hasieran sor daitezkeen gaizki-ulertuak, desadostasunak, zalantzak eta gainerako gaiak argitzeko.

Egokitzapen-prozedura horrek bi ardatz ditu:

Onuradunaren eta laguntzailearen arteko egokitzapena.

Onuradunaren beharren eta eskaintzen zaion laguntzaren arteko egokitzapena.

Egokitzapen-prozesu honetan egingo diren ekintzak hauek dira:

- Zerbitzua martxan jarri eta lehen astean, koordinatzaileak zerbitzu-jasotzaileari zein zerbitzua eskaintzen duen langileari telefonoz deituko die, ordutegi, egun, burutu beharreko lan, langilearekiko adostasun eta abarri galdetzeko.
- Zerbitzua eskaintzen hasi eta lehen hilabetea pasatutakoan, zerbitzu-jasotzaileari telefonoz deituko zaio zerbitzuaren inguruko xehetasun guztiengatik galdetzeko. Era berdinean, zerbitzua eskaintzen duen langilearekin bilera bat egingo da, zerbitzua egoki eskaintzen ari dela bermatzeko.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

- Zerbitzua eskaintzaren bigarren hilabetea pasatutakoan, berriro deituko zaie zerbitzu-jasotzaileari eta zerbitzua eskaintzen ari den langileari, dena aurreikusitako mailan eskaintzen dela ziurtatzeko.
- Zerbitzuaren jarraipena
- Zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzeko, entitate adjudikatzailerak zerbitzurako izendatutako arduradunak urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, horien etxeetan elkarriketak mantenduz.
- Jarraipen hauen idatzizko txostena aurkeztu beharko da bisita egin eta 10 eguneko epean, eta, besteak beste, honako informazioa jaso beharko du: zerbitzua definituta dagoen baldintza beretan eskaintzen den, zerbitzu-jasotzailearen egoera aldatu den eta zerbitzuan aldaketarik dagoen, aldaketak zehaztuz, eta ea aldaketarik proposatzen den, horiek zehaztuz.
- Urte hasieran jarraipen-elkarriketa hauen kronograma aurkeztu beharko da udaleko gizarte zerbitzuetan.
- Zerbitzuari dagokion urteko memoriarekin batera, adierazle-sisteman oinarritutako jarraipen-metodo bat ezarriko da.
- Foru Aldundiaren hiruhilekoko likidazio-datuak gizarte.eus aplikazioan sartuko dira, onar daitezen.

Etxeko langileen eginbeharrak hauek dira:

- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta zereginak egitea eta bertan ezarritako helburuak betetzen ahalegintzea.
- Zerbitzuaren funtzionamenduari eragin diezaioketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari.
- Zerbitzu berri bat, kasu konplexu bat edo ohiko langilearen ordezkapena denean, aparteko laguntza eskainiko zaio, gizarte-langileak beharrezkotzat jotzen duenean.
- Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko.
- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz betetzea, eta zerbitzua ematea eragozten duen edozein zirkunstantzia jakinaraztea enpresako arduradunei.
- Udaleko teknikariek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde esleipenduna saiaturiko da ahalik eta aldaketa gutxien egon daitezen erabiltzaileen arretan (ordutegiak, egunak...), familia-intimitatean desorientazioak eta desorekak saihesteko. Erakundeak uste badu prestazioa aldatzea komeni dela, berariaz jakinarazi beharko dio udal-teknikariari, proposamena arrazoituz, eta azken horrek erabakiko du.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

- Ildo horretan, arreta pertsonaleko zerbitzuan, irizpide orokor gisa ezartzen da erabiltzaile bakoitzari laguntzaile berak emango diola arreta astelehenetik ostiralera.
- Adjudikazio-hartzaileak prestatu egin beharko du udal zerbitzu teknikoek zerbitzu ezberdinen inguruan eskatu ahal izango dizkioten behar beste txosten eta datu; horretarako, Udalak esandako formatuak erabiliko dira.
- Adjudikazio-hartzaileak zerbitzu-ematea kontrolatzeko kontrol-sistema bat ezarriko du. Kontrol sistema horren bidez zerbitzua eskaintzen duen laguntzailea lanean zein egun eta ordutan egon den (sartu-irtenak) era erraz eta bizkor batean jakitea ahalbidetu beharko du.
- Kalitatea neurtzeko, entitate adjudikazio-hartzaileak dituen ohiko prozedurez gain, hau egin beharko du:
- Zerbitzu-jasotzaileei eta horien senitartekoei asebetetze-inkestak egingo dizkie urtero.
- Langileei urtero jarduerari buruzko inkesta egingo zaie.
- Udaletxeko zerbitzuaren arduradunari urtero asebetetze-inkesta egingo zaio.
- Lehen biei egingo zaizkien asebetetze-inkesten galdetegiak Udalarekin batera adostuak izan beharko dira.
- Adjudikazio-hartzaileak isilpekotasuna eta erabiltzaileen intimitatea bermatzeko moduko neurri tekniko zein antolamenduzkoak ezarri beharko ditu.
- Entitate adjudikazio-hartzaileak zerbitzuak ematen diren bitartean gerta daitezkeen larrialdiko egoeretan arreta emateko sistema bat eduki beharko du. Aipatutako sistemak zerbitzuak ematen direla bermatu beharko du, eta, horretarako, txosten teknikoak zehaztu beharko du laguntzaileek enpresari jakinarazteko mekanismo zehatza (komunikazio-kanala, zeinari zuzendu behar zaion gorabeheraren jakinarazpena, ordezkapena kudeatu behar duen enpresaren arduraduna, etab.).
- Etxeko laguntzaren zerbitzu-emaileak honako agiri hauek izan beharko ditu, eta Udalak une oro horietan sartzeko eskubidea izango du:
- Fitxategi batean —Udala bertan sartzeko eskubidea izango du—, etxeko laguntzako zerbitzu-erabiltzaileak banan-banan jasota eta horien datu administratibo eta tekniko guztiak:

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		

Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskaera-data.
- Zerbitzua ematen hasi zeneko data.
- Zerbitzu-modalitatea.
- Zerbitzu-intentsitatea.
- Zerbitzuaren edukia osatzen duten lanak.
- Zerbitzua ematean izandako aldaketak.
- Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.
- Kasuaren arduradunei egindako jakinarazpenak.
- Zerbitzua bukatu zeneko data.
- Iradokizun-liburu bat.
- Erreklamazio-liburu bat.

- Udalak une oro izango du prestazioaren kontrol-sistamarako sarbide zuzena, zerbitzua onartutakoaren arabera ematen ari dela uneoro jakiteko.

- Informazio-euskarriak, ahoz eta idatziz egokituak, erraz ulertzeko moduan, zerbitzua ematen parte hartzen duten pertsonak maneiatzeko, erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatze aldera.

- Barne-informazioa transmititzeko dokumentu-euskarriak (gorabeherak, aldaketak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, etab.), txosten deskribatzaileak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

- Era berean, zerbitzuaren erabiltzaileei idatziz jakinarazi beharko dizkie zerbitzuaren prestazioan gertatzen diren aldaketa guztiak, ahal den guztietan, gutxienez 5 egun lehenago. Langileen oporrek eragindako aldaketak idatziz jakinaraziko dira 15 egun lehenago.
- Aldaketa ustekabeen gertatzen bada, erakunde esleipendunaren arduradunak telefonoz jakinaraziko dio zerbitzuaren onuradunari eta/edo haren ordezkariari.
- Jardunbide Egokien Eskuliburu bat, non zehatz-mehatz deskribatuko baitira arreta egokiaren ereduak, etxeko laguntza egokirako prozedurak eta jarduteko moduak.
- Etxeko laguntza-zerbitzuan gerta daitezkeen egoeren aurrean erantzuteko protokoloak, eta gutxienez:
 - Laneko arriskuen prebentziorako protokoloa

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

- Lan-istripuen aurrean jarduteko protokoloa
- Arreta pertsonaleko kasuetarako protokoloak
- Etxeko lanen kasuetarako protokoloak
- Sexu-erasoei buruzko protokoloa
- Laguntza soziozorialeko kasuetarako protokoloak
- Zerbitzuaren onuradunaren eta langilearen arteko gatazkei aurre egiteko protokoloa
- Zerbitzuaren onuradunak bere etxebizitzako atea ez irekitzeko protokoloa.
- Kexa eta iradokizunen aurrean erantzuteko protokoloa
- Zerbitzua ematen den bitartean onuraduna hiltzen bada bete beharreko protokoloa
- Sendagaiak emateko protokoloa
- Zerbitzuaren onuradunak langilearen aurkako laneko jazarpena, sexu-jazarpena edo sexu-erasoa gertatuz gero bete beharreko protokoloa
- Datuak babesteko legea bermatzeko protokoloa

Erakunde esleipendunak ezin izango die mota bereko edo antzeko zerbitzu pribaturik eman etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileei, baldintza-agiri hauek araututako kontratua indarrean dagoen bitartean. Ildo horretan, erakunde esleipenduneko langileek ezin izango diete zerbitzurik eman ELZren erabiltzaileei modu pertsonalean.

Enpresak bete beharreko hizkuntza-irizpideak:

Hizkuntza gaitasuna.

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua hartzerakoan subrogatutako langileek duten euskara-maila bermatu beharko du gutxienez, adjudikazioak irauten duen bitartean. Adjudikazio-unean zerbitzua eskaintzen diharduen langileren batek lana uztearen edo zerbitzua eskaintzeko langile gehiago behar izatearen ondorioz, langile berriak kontratatzea egokituz gero, honako gaitasuna eskatuko zaie:

- Enpresak zerbitzuaren antolaketarako Arrasaterako izendatzen duen arduradunari Europako Hizkuntzen Marko Orokorrean finkatutako C-1 maila.
- Etxeetan zerbitzua eskainiko duten langileei, B-2. mailaren ahozko zatia.

Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira:

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

- Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
- Arrasateko udalak erabakitako froga egitea.

Enpresak udalaz kanpoko erabiltzaileekin dituen harremanetarako hizkuntza-irizpideak

Kontratua dela eta herritar banakakoekin bideratzen diren komunikazioetan euskarazko harremanak sustatuko dira, udaleko planean herritarrekiko harremanetarako finkatutako irizpideen arabera, beti ere herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuaz. Hala, zerbitzua ematerakoan, bermatu egin beharko da Erkidego honetako hizkuntza ofizial bietatik edozein erabili ahal izango dela, zerbitzu-onuradunak eskatzen duenaren arabera.

Komunikazio orokorrak ele bitan gauzatuko dira, euskarari lehentasuna emanez.

Zerbitzua ematean erabiltzen diren euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izatea bermatu beharko du kontratatutako enpresak.

Hori ziurtatzeko, zabalpen handiko testuak edota behin eta berriz erabiltzekoak udaleko euskara Zerbitzura eramango dira, zuzentasuna egiaztatzeko eta, maila desagokia balitz, enpresari eskatuko zaio bere kontura zuzentzea.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Arrasateko udalarekiko harremanak

Enpresa adjudikazio-hartzaileak udalarekin dituen ahozko zein idatzizko ohiko harremanak euskaraz izango dira.

Zerbitzuaren inguruan sortuko diren memoriak, txostenak, planak eta abar euskaraz aurkeztu beharko dira.

Jarraipena

Arrasateko Udalak egingo du finkatutako hizkuntza baldintzen betetzearen jarraipena, Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoei jarraiki eta horren berri emango dio Euskara Zerbitzuari

Emakumeen eta gizonen berdintasunerako betebeharrak:

Hizkuntzaren eta irudien erabilera ez-sexista egitea sortzen diren agiri eta euskarrietan.

Generoaren ikuspegia 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 sartzeari, kontuan hartuta batzuen eta besteen aniztasuna, eta batez ere, diskriminazio anitza nozitzen duten emakumeen egoera.

Generoak kontratazioan, kontratatutako jardueraren pertsona onuradunengan edo kontratua exekutatuak 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.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Enpresak lan-arriskuak prebenitzeko plana eduki beharko du.

Kontrola

- 1.- Udaleko teknikariek egiaztatuko dute zerbitzuak eman direla eta horien kalitatea.
2. Adjudikazio-hartzaileak, bere teknikarien bitartez, honako informazio hau jakinarazi beharko die udal zerbitzuei, betiere agiriz egiaztatuta eta adierazitako maiztasunarekin:

PUNTUALKI:

Zerbitzua ematerakoan nahasteren bat suposatzen duten gorabeherak, haiek ezagutu eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.

- Zerbitzua ematerakoan arazo larriak edo eragin handikoak direlako aldaketak eragin ditzaketen kontu guztiak berehala jakinarazi beharko dira.

EGUNERO (24 orduan):

Alta ematen den kasuetan, esleitutako etxez etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.

Aurrez ezarritako zerbitzuetan, etxez etxeko laguntzaileen esleipenaren aldaketak – lanerako ezintasun iragankorreatatik, oporreatatik, behin betiko bajengatik, erabiltzaileen eta bertaratuen arteko gatazkeetatik, etab. –.

Aurrez ezarritako zerbitzuetan, ordutegi aldaketak ezustekoengatik.

Zerbitzuak ematean izandako gorabeherak.

Erabiltzaileen egoeran edo ingurune hurbilean izandako edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragina izan dezakeena.

Etxeko laguntzaileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sor daitezkeen gatazkak.

HILABETEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):

Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa. Bertan, honakoak jasoko dira: pertsona erabiltzaileen datuak, erabiltzaile bakoitzeko eta zerbitzu-mota bakoitzeko hilero emandako zerbitzu-orduak eta erabiltzaile bakoitzeko zenbatekoa.

Zerbitzu-emaileak kontratatuta dituen pertsonen kontratuak. Bertan, hauek zehaztu beharko dira: kontratu-mota, hasiera-data, kontratuaren iraupena, eta lan-jarduna.

Zerbitzu-emaileak kontratatutako pertsonen TC2 agiria.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Halaber, entitate adjudikazio-hartzaileak hilean jasotako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gertakarien idatzizko zerrenda aurkeztuko du, eta baita emandako erantzunen laburpena ere.

SEI HILABETEAN BEHIN :

Enpresak zerbitzuaren jarraipenerako egindako bisitei dagokien txostena, kasu bakoitzaren egoera azalduz eta egondako aldaketen berri emanez. Honekin batera, eskaintzen den zerbitzuan aldaketarik egitea komenigarria baloratuz gero, zerbitzuaren egokitasunerako egin beharreko aldaketen proposamena.

URTEAN BEHIN (Urte bakoitzeko lehen bi hilabeteetan):

Zerbitzuaren urteko memoria, honako informazio hau jasoko duena:

- Onuradunen kopurua, generoaren, adinaren eta mendekotasun-mailaren arabera sailkatuta.
- Emandako orduen kopurua, zerbitzu-modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza-mota batzuk) eta mendekotasunaren arabera sailkatuta.
- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako gorabeheren guztizko kopurua, taldeka sailkatuta.
- Kasu berriak
- Bajak, arrazoiak zehaztuta.
- Mailegatu gabeko orduak argitzea
- Zerbitzuen intentsitatea aldatzea
- Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuta
- Ordutegi-aldaketak, etab.
- Zerbitzuan gertatutako gorabeherei buruzko informazioa: istripuak, jazarpenak, etab., baita emandako erantzuna ere.
- Absentismoari buruzko datu arrazoituak.
- Urteko kexa, iradokizun eta esker onei buruzko informazioa. Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzuaren onuradunei, langileei eta udaleko teknikari arduradunei egindako gogobetetze-inkesten emaitzak.
- Hobetzeko guneen proposamena
- Langileekin egindako bileren kopurua.
- Langileekin izandako kasuen jarraipena egiteko bileren kopurua eta deskribapena.
- Udal-ordezkariekin izandako bileren kopurua.
- Kasuen jarraipena egiteko egindako bisiten kopurua.
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Urtean zehar zerbitzua hobetzeko egindako ekarpen berrien deskribapena.
- Udal teknikarien iritziz interesgarria den urteko jardunari buruzko beste edozein informazio.

ESKATZEN ZAIONEAN

- Kontratututako langileek egiaztatutako prestakuntza. Esleitutako zerbitzuekin eta zereginekin kontratatutako langileak.
- Plantillako langileen zerrendak, honako egoera hauek adierazita:

Erretiroagatiko, ezintasun iraunkorragatiko, borondatezko ukoagatiko eta kaleratzeagatiko behin betiko baja.

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			







Esp. kodea: 2026CHOZ0028

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2027-2030

Gaixotasunak eragindako lanerako ezintasun iragankorrak.

Istripuak eragindako lanerako ezintasun iragankorrak.

Amatasunagatiko lanerako ezintasun iragankorrak.

Oporrak.

Soldatarik gabeko baimena.

Eszedentzia.

Zehapenak.

3. Enpresek oso gailu arinak aurreikusi beharko dituzte, udalak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko.

Era berean, udalak sistema bereziak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuan egoki irizitako kontrolak behar bezala egin ahal izateko. Udalak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek egokitzapen-aldi nahikoa izango dute.

Tresna eta sistema horiek bateragarriak izan beharko dute udalak unean-unean dituen tresna eta sistemekin, informatikoak zein bestelakoak izan.

4. Kontratatutako zerbitzuak udalaren ikuskapen eta zaintzapean egongo dira etengabe, eta udalak egokitzeak jotzen dituen langileak eta materialak ikuskatu ahal izango ditu edozein unetan eta lekutan. Ikuskatzeaz arduratzen diren langileek, eta udalak berak, hala badagokio, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipenduna behartuta dago eskatzen zaion informazio guztia ematera.

5. Udalaren ardura duten teknikariek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduerak koordinatzeko.

Gizarte zerbitzuetako arloburua



Garitano Larrañaga, Iñigo
2026/09/29

Kodea	AG26/06481	Udala	Arrasate/Mondragón
CUDO	000.0055.AAA1Q430.6.zkaT		
URL	https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus/PortalV/r/eu/55/AAA1Q4306.zkaT		
Dokumentu hau elektronikoki sinatu da. Honen balioa egiaztatzeko, sartu zaitez webgunean edo irakurri ezazu QR irudia.			



