

HERNANIKO UDALERRIKO ETXeko LAGUNTZA-ZERBITZUA PROZEDURA IREKIAZ ADJUDIKATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1- XEDEA

Kontratu honen xedea da etxeko laguntza-zerbitzua ematea Hernaniko udalerrian. Etxez-Etxeko Laguntza Zerbitzu Publikoa (EELZ) esku-hartze profesionalen multzo bat da, prebentziozkoa eta errehabilitaziozkoa, eta ohiko bizilekuaren ingurunean mendekotasun-egoerei erantzutea du helburu, autonomia pertsonala sustatuz eta lagunduz, bai eta familiaren eta hari laguntzeko sareen osagarritasuna ere.

Funtsezko helburua laguntza pertsonala, etxekoa, psikosoziala, hezkuntzakoa eta teknikoa ematea da, onuradunei behar besteko autonomia emateko, ohiko bizikidetzaren ingurunean duten egoeraren arabera.

Hartzailearen etxean gizabanakoen eta/edo familia-taldearen premiei erantzuteko gizarte-zerbitzuetako profesionalak egiten dituzten zereginen multzoa da, baldin eta pertsona eta/edo talde horiek eguneroko jarduerak egitea ezinezkoa zaien egoeretan badaude.

Barne hartzen dituen zerbitzuak bizikidetzaren unitateari laguntza gisa ematen zaizkio, etxean jarrai dezan eta bizikidetzaren eta familia-ingurunearekin zuzeneko lotura izan dezan laguntzeko

ELZ zerbitzu bat da, autonomia pertsonalik ez duten edo autonomia pertsonalik ez duten pertsonen edo familia-taldeek dituzten premien aukera zabala estaltzen duena. Zerbitzu normalizatzailea da, inguruko baliabideak beharrak asetzeko erabiltzen baititu, eta funtsean erabiltzailearen etxean egiten da, ingurune hurbilean egin daitekeen arren.

Era berean, gizabanakoen eta taldeen beharrak modu integratuan lantzen ditu, beharrezkoak ez diren narriadura- eta instituzionalizazio-egoerak prebenitzen edo geldiarazten saiatuz; estimulatzailea da, erabiltzaileek beren beharrak ebaztea errazten baitu, familiari bere erantzukizunetan lagunduz, baina haien lankidetzaren indartuz. Erabiltzailearen gaitasunak indartzen ditu, erabiltzailearen aldaketaren eragile bihurtuz, eta solaskidetzaren gaitasuna eta prozesuan parte hartzea bermatzen ditu. Prestazio teknikoak da, prestazioa ematen duten langileek kualifikatuta egon behar baitute, eta jarduerak esku-hartze tekniko baten barruan planifikatuta. Banakako jarduerak bati erantzuten dio, pertsona bakoitzak banakako arreta-plan bat behar du.

2.- 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 inguruko zaintzeko ere.

Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialek 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:

2.- Laguntza pertsonaleko jarduerak:

- a).- Garbiketa eta higiepe pertsonalak (pertsonaren jantziak eta oheko arropa aldatzea barne).
- b).- Ohetik jaikitze, oheratzeko eta eserlekuetik altxatzeko laguntza ematea.
- c).- Jantzen eta jaten laguntzea.
- d).- Medikuek adierazitako ahoz hartzeko botikak kontrolatzea eta botiken jarraipena egitea.
- e).- Etxean mugitzeko laguntza ematea.
- f).- Izapide pertsonalak egiteko etxetik kanpo laguntzea: banketxean, osasun arloan, errekursoak izapidetzen, dokumentazioa eskatzen eta ematen.
- g).- Etxe ingurunean egin beharreko joan-etorrietan laguntzea: haurtzaindegietara, ikastetxeetara egin beharreko joan-etorrietan laguntzea, gizarte zerbitzu espezializatuen garraioak hartzen laguntzea.

Zerbitzuetik kanpo dauden jarduerak

- 1.- Lagun egingo dion norbait izateko eta paseatzera joateko zerbitzua.
- 2.- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin eta udal zerbitzu teknikoaren aburuz zerbitzuaren erabiltzaile ez badira.
- 3.- Etxean bizi diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- 4.- Osasun arloko jarduerak, jardura horiek egiteko berariazko prestakuntza behar bada (txertoak ipintzea, tentsioa hartzea, zundak erabiltzea, ulerak eta eskarak tratatzea, eta ezagutza espezializatuak eskatzen dituzten zenbait botika ematea).
- 5.- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatu, papera ipini...)
- 6.- Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa lanak egitea.
- 7.- Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

3. EZAUGARRIAK

Ettxeko laguntza-zerbitzua Udalak erabakitzen duen Hernaniko udalerriko etxebizitzetan eta Hernaniko Udalaren jabetzako erabilera anitzeko etxebizitzan emango da.

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

Zerbitzuaren ordutegia egunekoa eta malgua izango da, urteko egun guztietan 6:00etatik 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 pertsonen, baldin eta egoera horrek pertsona horien edo hirugarrenen segurtasunerako arriskua badakar. Jaiegunak dira igandeak eta Hernaniko Udalak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki jai izendatutakoak.

Gehienez jaso daitekeen zerbitzua onuradun bakarrarentzat lau (4) ordukoa izango da eguneko, eta gutxienez jaso beharrekoa 15 minutukoa asteko. Ordu-zatiketak ez dira inoiz izango 15 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.
- Ettxeko lanetan laguntzeko jarduerak. Janariak prestatu behar diren kasu batzuetan eta egoera berezietan izan ezik, zerbitzuak esleitzeko orduan, enpresa adjudikazio-hartzaileak ettxeko laguntzaileen ordu hutsak hartuko ditu kontuan, behin laguntza pertsonal eta mistoaren zerbitzuak eskainita daudenean, lan-jardunak osatu arte.

4. ANTOLAKETA

A.- Udalaren eskumen teknikoak

Udalak honako eskumen hauek ditu ettxeko laguntzaren programa garatzerakoan:

- Udalerrian dauden beharrak antzeman.
- Arautu.
- Finantzatzeko dauden baliabideak koordinatu.
- Erantzun gabe dagoen eskariari buruzko informazioa jaso.
- Zerbitzuan sartzeko eskatzerakoan planteatzen diren beharrak diagnostikatu eta baloratu.
- Zerbitzuan sartzeko eskariak erabaki eta ekarpenak zehaztu.
- Erabiltzaileari eman beharreko arreta-maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatu.
- Ettxeko laguntza-zerbitzua ematen hasteko, bukatzeko eta aldatzeko erabakia. Dagokion erabakiaren berri emango dio onuradunari eta prestazioa eskaintzen duen enpresari.
- Erabiltzailearen diru-ekarpena zehaztu.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egin eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatu.

- Laguntzaile-aldaketa eskatu, betiere udal teknikariek beharrezkotzat jotzen dutenean zerbitzua ondo joan dadin.
- Berariazko ebazpen baten bidez zerbitzua esleitu, eta Udaleko Etxeko Laguntza Zerbitzuko programaren arduradunaren bidez adjudikazio-hartzaileari honako hauek jakinarazi:
 - Zerbitzuan honako egoera hauetan dauden erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente zenbakia:
 - alta izan direnak
 - behin betiko baja izan direnak
 - behin-behineko etenaldian daudenak
 - Zerbitzua ematerakoan dauden aldaketak (murrizketak edo luzapenak), bai intentsitateari buruzkoak, bai zehaztutako zerbitzuetan egin beharreko lanei buruzkoak.
 - Kasu bakoitzari zerbitzua emateko esleitu zaizkion orduak, maiztasuna eta ordutegi zehatza.
 - Erabiltzaile bakoitzari arreta emateko dagozkion berariazko jarduketak, bai etxeko laguntasunean, bai laguntasun pertsonalean, bai laguntasun soziokomunitarioan.
 - Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko planifikatutako ordu-banaketari onarpena edo ezezkoa eman.
 - Erabiltzaileen banakako fitxak —enpresa-barnekoak— kontsultatu ahal izatea.

B- Adjudikazio-hartzailearen betebeharrak teknikoak

1. 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.
2. 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.
3. Entitate adjudikazio-hartzaileari dagokion koordinatzailea Hernaniko Zerbitzu Sozialetan kokatuta dagoen 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 Hernaniko 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 Hernaniko Udalaren esku dauden espazio publikoak erabiltzeko aukera izango du langle guztiak elkartu, komunikazioa landu eta koordinazio lanak egiteko.

4. Entitate adjudikazio-hartzaileak arduradun bat izendatu beharko du, Hernaniko etxeko laguntza zerbitzurako, entitatearen ordezkari eta jarduketa guztien zuzeneko arduradun gisa.

Pertsona honek betebeharrak hori garatzeko beharrezkoa den kualifikazioa eduki beharko du; erdi mailako unibertsitate-titulua, unibertsitate-diploma edo baliokidea izango du.

Pertsona honek zuzeneko harremana izan beharko du Hernaniko Udaleko arduradun teknikoekin.

Hona hemen arduradun honen betebeharrak:

- Zerbitzu Sozialetako teknikariek egindako eskaerak eta proposamenak jasotzea.
 - Etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
 - Kasu bakoitzean, zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzea. Horretarako, urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin horien etxeetan elkarriketak mantenduz.
 - Zuzeneko harremana izatea etxeko laguntzaileekin, eta kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa ematea haiei; halaber, zerbitzua behar bezala emateko kontuan hartu beharreko jarraibide-ildoak ezarriko ditu. Hori guztia langileekin eta entitate kontratatzaileekin harremanetan izanda egingo da.
 - Udal-teknikariek koordinatuta, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta dagozkion doiketak egitea.
 - Zerbitzua nola ematen den ikuskatzea.
 - Hitzeko edo idatzizko txostenak egitea udal-teknikarientzat.
 - Lortutako informazio guztia adieraztea, kudeaketan gardentasun osoa erakutsiz.
 - Etengabeko ebaluazioko prozesuak artikulatzea. Bilerak egitea etxetan lanean ari diren laguntzaileekin eta udal-teknikariek.
 - Etengabeko prestakuntzako prozesua diseinatzea. Metodologia eta dokumentazioa prestatzea.
5. Udal teknikariek izan beharreko harremanak errazte aldera, adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematen duen ordu guztietan zehar martxan mantendu beharko du helbide elektronikoaren eta telefonoaren bidezko zerbitzu operatibo bat.
 6. Enpresa adjudikazio-hartzailearen eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazio-bidea zabalik egon beharko da zerbitzua ematen den ordu guztietan zehar.
 7. Zerbitzu-ematean onuradunaren eta etxeko laguntzailearen edo enpresako arduradunaren arteko harreman-arazoak sortu ditzaketen gorabeherak suertatuz gero, Udaleko Zerbitzu Sozialetako teknikari arduradunari jakinarazi beharko zaio zuzenean. Ez dira saiaturiko konpontzen etxeko laguntzailearen eta enpresaren artean, ezta horien bien eta familiaren artean ere, udal langilea jakinean egon gabe.

8. Udaleko Zerbitzu Sozialek eskubidea izango dute adjudikazio-hartzaileari exijitzeko langileak ordezkatzeko, baldin eta Zerbitzu Sozialen iritziz eta departamentuak egindako txosten arrazoituaren bitartez langileren bat ordezkatu egin behar bada, bere eginbeharrak bete ez dituelako behar bezalako profesionaltasunez, edo zerbitzuko betebeharrak bete ez dituelako. Horrelakoetan, Zerbitzu Sozialek zehaztutako epean egin beharko da ordezkapena.

Udalak ez du inolako erantzukizunik izango, soil-soilik adjudikazio-hartzaileak izango du erantzukizuna, azken honek bere langileekiko izan ditzakeen betebeharrak bete ez eta hortik eratorri litzatekeenaren aurrean.

9. Zerbitzua ematerakoan edo prestatzerakoan dauden aldaketa guztiak jakinaraztea, eta baita aldaketa horiek islatzen dituzten datuak ere.

Aldaketa hauek ezagutzen direnetik lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira; baina larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzu-eskaintzan eragin ditzaketen gertaerak, aldiz, berehala.

10. Enpresa adjudikazio-hartzaileak, une oro, plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den bezala, kualifikatutako behar beste langile izan beharko ditu gerta litezkeen zerbitzu hutsuneak betetzeko; edozein izanda ere arrazoiak: oporrak, gaixotasun-bajak, baimenak edo abar. Eta udal teknikari arduradunari ere jakinarazi beharko zaio, une oro jakinean egon beharko da-eta.

Etxeoko laguntza-zerbitzua eskaintzen duten langileek momentuan indarrean dagoen legediak gaitasun profesionalari buruz jasotzen duen formakuntza-maila eduki beharko dute.

11. Urteko ekitaldia hasterakoan, enpresa adjudikazio-hartzaileak Hernaniko Udaleko etxeoko laguntza zerbitzuan aritzen diren langileen lan-egutegia jakinarazi beharko du, betiere aplikatu beharreko Lan-hitzarmen Kolektiboan oinarritutakoa.

12. Udaleko zerbitzu teknikoaren alta-agindua jaso ondoren, zerbitzu-emaileak zazpi egun naturalen epean hasi beharko da zerbitzua ematen. Presazko kasuetan —betiere udal teknikarien iritziz horrela aitortu ondoren—, alta-agindua jaso eta hurrengo 24 orduen barruan hasi beharko da zerbitzua.

13. Zerbitzua hasterakoan, aurkezpen bilera bat egingo da zerbitzu-jasotzailearen etxean.

Bertan parte hartuko dute: zerbitzu-jasotzailea eta/edo honen ordezkariak, Udaleko teknikariak eta entitate adjudikazio-hartzaileak Hernanirako izendatutako arduradunak, eta kasuari esleitutako langileak.

Aurkezpenean, besteak beste, zerbitzuaren ezaugarri eta funtzionamenduari buruzko idatzi eta ahozko argibideak emango zaizkio zerbitzu-jasotzaileari eta/edo ordezkariari, eta lan-arriskuen txostena beteko du entitate adjudikazio-hartzaileko arduradunak.

Entitate adjudikazio-hartzaileko arduradunak prestatuta eramango du zerbitzuaren ezaugarriak adierazten dituen idatzizko fitxa zerbitzu-jasotzaileari emateko. Fitxa, zerbitzu-jasotzailearen etxean ageriko tokian jartzeko izango da eta plastifikatuta egon beharko da. Fitxa-eredua Udal Zerbitzu Sozialek finkatutakoa izango da.

14. Zerbitzuaren egokitzapen-prozesua

Zerbitzu-jasotzailea zerbitzura eta laguntzailearengana egokitzen dela bermatzeko, hasierako egokitzapen-prozedura jarriko da martxan. Prozedura honek 2 hilabeteko iraupena izango du eta helburua da zerbitzuaren hasieran sortzen diren gaizki-ulertu, ez-adostasun, zalantza, eta abar argitaraztea.

Egokitzapen-prozedurak 2 ardatz hartuko ditu kontuan:

- Zerbitzu-jasotzailearen eta laguntzailearen arteko egokitzapena.

- Zerbitzu jasotzailearen premien 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.
- Zerbitzua eskaintzaren bigarren hilabetea pasatutakoan, berriro deituko zaie zerbitzu-jasotzaileari eta zerbitzua eskaintzen ari den langileari, dena aurreikusitako mailan eskaintzen dela ziurtatzeko.

15. Zerbitzuaren jarraipena

Zerbitzuaren betetze-maila —kualitatiboa eta kuantitatiboa— kontrolatzeko, entitate adjudikatzaileak zerbitzurako izendatutako arduradunak urtero gutxienez bi hartu-eman izango ditu erabiltzaileekin, horien etxetan 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 Zerbitzu Sozialetan.

16. Etxeko laguntzaileen eginbeharrak hauek dira:

- Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta egitekoak egin, eta zerbitzu horretan ezarritako helburuak betetzeko ahalegina egin.
- Zerbitzuaren funtzionamenduan eragina izan dezaketen gorabehera guztien berri ematea arduradunari.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiteko, zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritu.
- Kasu bakoitzean ezarritako ordutegia zorrotz bete; eta zerbitzua ematea oztopatu edo eragotzi duten gorabeherak suertatuz gero, horien berri enpresako arduradunei jakinarazi

17. Salbuespen-egoerak kenduta —eta horiek Udaleko teknikariek zehaztuko dituzte—, adjudikazio-hartzailea saiatuko da zerbitzua emateko orduan ahalik eta aldaketa gutxien eragiten (ordutegiak, egunak...), familia-giroan nahaste eta desorekarik sor ez daitezen. Entitatearen iritziz zerbitzua emateko moduan aldaketaren bat egitea komeni bada, udal teknikariari berariaz jakinaraziko dio, proposamena arrazoituz, eta azken finean udal teknikariak erabakiko du.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Adjudikazio-hartzaileak isilpekotasuna eta erabiltzaileen intimitatea bermatzeko moduko neurri tekniko zein antolamenduzkoak ezarri beharko ditu.

22. Entitate adjudikazio-hartzaileak zerbitzuak ematen diren bitartean gerta daitezkeen larrialdiko egoeretan arreta emateko sistema bat eduki beharko du:

- Barnekoa. Etxeko laguntzailearen eta enpresako arduradunen arteko komunikazioa, zerbitzua ematen den denbora guztian zehar (06:00etatik 22:00etara), baita ere zerbitzua eskaintzea galarazi ditzaketen etxeko laguntzaileen gertakariak jakinarazteko ere (gaixoaldiak, familiako arazoak, etab.), nahiz eta ordutegitik kanpo izan.

- Kanpokoa. Udaleko Zerbitzu Sozialekin, 07:30etik 15:00etara.

23. Etxeko laguntzaren zerbitzu-emaileak honako agiri hauek izan beharko ditu, eta Udalak une oro horietan sartzeko eskubidea izango du:

a- Fitxategi batean —Udala bertan sartzeko eskubidea izango du—, etxeko laguntzako zerbitzu-erabiltzaileak banan-banan jasota eta horien datu administratibo eta tekniko guztiak:

- 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.

b- Iradokizun-liburu bat.

c- Erreklamazio-liburu bat.

d- Informazio-euskarri batzuk, ahoz eta idatziz egokitutakoak, hizkera erraztua erabilia, zerbitzu-emate honetan parte hartzen dutenek erraz ulertu eta erabili ahal izateko moduan, betiere erabiltzaileak duen informaziorako eskubidea bermatu ahal izateko.

- e- Agiri-euskarri batzuk, barneko informazioa bidaltzeko (gorabeherak, aldaketak, ordutegi-kontrola, jarduera-kontrola, etab.), txosten deskribatzaileak egiteko, eta erabiltzailearekin komunikatzeko.

Halaber, zerbitzua ematean sortutako aldaketa guztiak zerbitzu-erabiltzaileei ere jakinarazi beharko dizkio, idatziz, eta gutxienez 5 egun aurretik —ahal balitz—. Langileen oporren ondoriozko aldaketak idatziz eta 15 egun aurretik jakinaraziko dira.

Aldaketa bat-batekoa izan den kasuetan, entitate adjudikatzailerako arduradunak telefonoz jakinaraziko dio zerbitzu-jasotzaileari edo/eta ordezkariari.

- f- Jardun onaren eskuliburu bat; bertan, xehetasunez deskribatu behar dira zuzeneko arreta emateko ereduak, etxeko laguntza egoki emateko prozedurak eta jarduteko moduak.
- g- Etxeko laguntza-zerbitzuan gerta daitezkeen egoera desberdinei erantzuteko protokoloak; hala nola, gutxienez:

- Lan-arriskuen prebentzio-protokoloa
- Laneko istripuen aurrean jokatzeko protokoloa
- Arreta pertsonalerako kasuetarako protokoloak
- Etxeko lanetarako kasuetarako protokoloak
- Laguntza psikosozialeko kasuetarako protokoloak
- Zerbitzu-jasotzailearen eta langilearen arteko gatazkei aurre egiteko protokoloa
- Zerbitzu-onuradunak etxeko atea zabaltzen ez duen kasuetarako protokoloa
- Kexei eta iradokizunei aurre egiteko protokoloa
- Zerbitzua eskaintzen den bitartean zerbitzu-onuradunaren hiltze kasuetarako protokoloa
- Botikak emateko protokoloa
- Zerbitzu-onuradunaren aldetik langileak laneko jazarpen, sexu-jazarpen edo sexu-eraso kasua gertatzen denerako protokoloa.
- Datuen babeserako legea bermatzeko protokoloa
- Langilearen eta zerbitzu-jasotzaileen artean covid-19a ez kutsatzeko neurriei buruzko protokoloa.

24. 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 egokitzuz gero, honako gaitasuna eskatuko zaie:

- enpresak zerbitzuaren antolaketarako Hernanirako 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:

1. Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
2. Hernaniko 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 desegokia balitz, enpresari eskatuko zaio bere kontura zuzentzea.

Hernaniko 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

Hernaniko Udalak egingo du finkatutako hizkuntza baldintzen betetzearen jarraipena, Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoetara jarraiki eta horren berri emango dio Euskara Zerbitzuari.

25. 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, datu, bilketa, estatistika eta abarretan.
- Emakumei 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 ondoren duten langileengan izandako eraginari buruzko memoria aurkezteko konpromisoa. Horretarako, datu xehatuak aurkeztu beharko dira, bai eta aplikatutako berdintasun-neurrien eraginkortasuna ebaluatzeko 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.

26. Enpresak lan-arriskuak prebenitzeko plana eduki beharko du.

C- 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-kasuetan, izendatutako etxeko laguntzaileen identifikazio-datuak.
- Aurretik ezarritako zerbitzuetan, izendatutako etxeko laguntzaileen aldaketak — lanerako aldi bateko ezintasunengatik, oporregatik, behin betiko bajengatik, erabiltzaileen eta etxeko laguntzaileen arteko gatazkengatik, etab.—.
- Aurretik ezarritako zerbitzu batean, ezusteko egoeragatik egindako ordutegi-aldaketak.
- Zerbitzuak ematerakoan gertatutako gorabeherak.
- Erabiltzailearen egoeran edo bere gertuko inguruan gerta daitezkeen edozein aldaketa garrantzitsu, haren ongizatean eragiteko modukoa bada.
- 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 erabiltzailearen datuak, erabiltzaile bakoitzeko eta zerbitzu-mota bakoitzeko hilero emandako zerbitzu-orduak eta erabiltzaile bakoitzeko zenbatekoa.
- Zerbitzu-emailak kontratatuta dituen pertsonen kontratuak. Bertan, hauek zehaztu beharko dira: kontratu-mota, hasiera-data, kontratuaren iraupena, eta lan-jarduna.
- Zerbitzu-emailak kontratatutako pertsonen TC2 agiria.
- 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. Memoriak honako informazioa eduki beharko du;

- Onuradun kopurua, genero, adina eta mendekotasun mailaren arabera sailkatua.
- Eskaintako ordu-kopurua, zerbitzu-modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunen arabera banatuta.
- Zerbitzuaren kudeaketarekin erlazionatutako gertakarien kopuru totala eta taldeka sailkatuak
 - Kasu berriak
 - Bajak, hauen arrazoiak zehaztuz.
 - Eskaini ez diren orduen azalpena
 - Zerbitzuen intentsitate-aldaketak
 - Langile-aldaketak: arrazoiak zehaztuz
 - Ordutegi-aldaketak
 - etab.
- Zerbitzuan izandako gertakarien informazioa: istripuak, jazarpenak eta abar, eta emandako erantzuna
- Absentismoari buruzko datu arrazoituak
- Urteko kexa, iradokizun eta eskertzen informazioa
- Kalitatea neurtzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, zerbitzu-onuradunei, langileei eta Udaleko arduradun teknikoari egindako asebetetze-inkestaren emaitzak.
- Hobekuntzarako guneen proposamenak.
- Langileekin izandako bilera-kopurua
- Langileekin kasuen jarraipenerako egindako bileren deskribapena eta kopuruak
- Udaleko ordezkariekin egindako bileren kopuruak
- Kasuen jarraipenerako egindako bisiten kopuruak
- Urtean zehar egindako prestakuntza-saioen deskribapena.
- Urtean zehar zerbitzuaren hobekuntzarako egindako ekarpen berrien deskribapenak
- Udal teknikariak urteko jardunarekin lotuta interesgarritzat jotzen duen beste edozein informazio.

ESKATZEN ZAIONEAN:

- Kontrataturako langileek egiaztatutako prestakuntza.
- Kontrataturako langileak eta haiei esleitutako zerbitzuak eta zereginak.
- Plantillako langileen zerrenda, honako egoerak bereiziz:
 - Erretiroarengatik behin betiko baja, ezintasun iraunkorra, borondatez uko egitea, eta kaleratzea.
 - Lanerako aldi baterako ezintasunak, gaixotasunen ondoriozkoak.

- Lanerako aldi baterako ezintasunak, istripuen ondoriozkoak.
 - Lanerako aldi baterako ezintasunak, amatasunen ondoriozkoak.
 - Oporrak.
 - Soldatarik gabeko baimena.
 - Eszedentzia.
 - Zigorrak.
3. Udalak eskatutako datu guztiak enpresak garaiz eman ahal izateko, enpresek tresna bizkorrak aurreikusi beharko dituzte. Era berean, Udalak berariazko sistemak ere proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuan egoki iritzitako kontrolak zuzen egin ahal izateko modukoak. Udalak proposatuta, kontrol-sistema berriak ezarri behar izanez gero, enpresek egokitze epealdi nahikoa izango dute.
- Tresna eta sistema hauek bateragarriak izan beharko dira, derrigor, Udalak momentu bakoitzean dituen tresna eta sistemekin, bai informatikoak izan, bai beste edozein motatakoak izan.
4. Udalak etengabe ikuskatu eta behatuko ditu kontratatutako zerbitzuak; eta pertsonal eta material arloan egoki iritzitako ikuskapenak egin ahal izango ditu edozein une eta tokitan. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta Udalak berak hala badagokio, zerbitzuaren antolakuntzari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte; eta eskatutako informazio guztia adjudikazio-hartzaileak eman egin beharko die.
5. Udaleko teknikari arduradunek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk antolatuko dituzte entitate adjudikazio-hartzailearen arduradunekin; horrela, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa eskuratu ahal izateko eta jarduketak koordinatzeko.

Oihane Zabaleta Mujika

Zerbitzu Sozialetako arduraduna

**OIHANE
ZABALETA
MUGICA -
72480511J**

Digitalki sinatuta
norengandik:
OIHANE ZABALETA
MUGICA -
72480511J
Data: 2022.07.15
08:18:33 +02'00'