MANCOMUNIDAD
URIBE
KOSTA
MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ
PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

ERAKUNDEA	Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitatea (MSUK)
SAILA	Gizarte Ongizatea
ESPEDIENTE MOTA	Kontratazio administratiboa
KONTRATU MOTA	Zerbitzuak
HELBURUA	**Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitatearen Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua**
ESLEIPENAREN PROZEDURA	Irekia
ESPEDIENTE ZENBAKIA	2024-00690
DOKUMENTU MOTA	**BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA**

Gatzarriñe, 4 - 48600 Sopela
94 676 26 74
idazkaritza@uribekosta.eus
uribekosta.eus

MANCOMUNIDAD URIBE KOSTA MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

Edukia

1. KONTRATUAREN HELBURUA 4

2. EDUKIA 6

2.1. ZERBITZUAREN HELBURUAK 6

2.2. ERABILTZAILEAK 6

2.3. LANAK, JARDUERA MOTAK ETA ZEREGINAK 7

2.4. BAZTERTUTAKO JARDUKETAK 10

3. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK 11

3.1 Zerbitzua eskaintzeko lekua 11

Zerbitzua onuradunaren etxean eskainiko da, ezohiko laguntzen kasuan izan ezik. 11

Erabiltzailea zerbitzua onartua duen senide baten etxe batetik bestera aldatzen ibili daitekeenez (Mankomunitateko udalerrien barruan), enpresa esleipendunak behar beste baliabide gaitu beharko ditu hori mantentzeko. 11

3.2 Arreta-egunak 11

3.2. Zerbitzuaren intentsitatea 11

3.3. Arreta-ordutegia 11

4. ANTOLAKUNTZA 12

4.1. Gizarte-zerbitzuen sailaren konpetentzia 12

4.2. ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK 13

4.3. MANKOMUNITATEAREN ETA ERAKUNDE ESKEIPENDUNAREN ARTEKO HARREMANA 19

5. ZERBITZUA ESKAINTZEKO BALIABIDEAK 21

5.1. GIZA BALIABIDEAK 21

MANCOMUNIDAD
URIBE
KOSTA
MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ
PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

MANCOMUNIDAD URIBE KOSTA MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

KONTRATUA: URIBE KOSTAKO ZERBITZUEN MANKOMUNITATEAREN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA

PROZEDURA: IREKIA
ESLEITZEKO MODUA: LEHIAKETA

1. KONTRATUAREN HELBURUA

Kontratu honen helburua da Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitatearen etxez etxeko laguntza-zerbitzuari laguntza ematea, jarraian garatuko diren ezaugarrien arabera, eta Baldintza Teknikoen Plegu honetan ezarritakoa kontuan hartuta. Kontratu administratibo honen xede den zerbitzuak Plegu horretara egokitu behar du eta kontratu honen parte izango da, galdagarritasunari dagokionez. Ondorioz, aipatutako Pleguak kontratu-izaera izango du, derrigorrean.

Plegu honek klausula administratibo partikularren pleguan xedatutakoa osatzen du eta zerbitzuaren prestazioaren xedea zehazten du. Alderdi teknikoak lehentasuna izango du plegu administratiboan ezarritakoarekin alderatuta.

Halaber, plegu administratiboa nagusituko da arlo juridikoko kontuetan.

Kontratu honen helburua da etxez etxeko laguntza-zerbitzuari laguntza ematea. Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuen Saila arduratzen da zerbitzua kudeatzeaz, eta laguntza- eta prebentzio-lanak eskaintzen dizkie hala eskatzen duten pertsona eta/edo familia-unitateei, autonomia galdu dutelako edo aldi baterako edo behin betiko laguntza-zerbitzua behar dutelako eguneroko oinarrizko jardueretarako. Hala, pertsonak egoitza batean sartzea prebenitu eta ekiditen da, eta alternatiba egokiari esker, beraien ohiko ingurunean gera daitezke. Horrez gain, krisi pertsonal edo familiarren koiunturazko egoerei erantzuten zaie eta erabiltzailearen bizikidetza sustatzen da bere familia-taldean.

Uribe Kostako Zerbitzuen Mankomunitateak eskaintzen duen zerbitzu horrek gizarte-zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 1.2 ataleko 22. artikuluan xedatutakoa betetzen du.

Euskadiko gizarte-zerbitzuen prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen 2015eko urriaren 6ko 185/2015 dekretuak definitzen du Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoaren zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zorroan.

2. ataleko 1.2 puntuak dio udalek eskumenak izango dituztela etxez etxeko laguntza hornitzeko eta eskaintzeko.

Zerbitzuaren prestazioa etxez etxeko laguntza-zerbitzuko erabiltzaileen etxeetan izango da, kontratuaren esleipena indarrean dagoen bitartean Gizarte Zerbitzuen sailak adierazitako egunetan eta ordu-kopuruetan.

Erabiltzailea zerbitzua onartua duen senide baten etxe batetik bestera aldatzen ibili daitekeenez (Mankomunitateko udalerrien barruan), enpresa esleipendunak behar beste baliabide gaitu beharko ditu hori mantentzeko.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua eskaintzeko, etxez etxeko arretaren arloa arautzen duten legezko xedapen guztiak aplikatuko dira.

Halaber, hauek ere hartu behar dira kontuan:

- Mendekotasun-egoeran dauden pertsonen autonomia pertsonala eta arreta sustatzeko 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 legea.
- Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legea.
- Gizarte Zerbitzuen Euskadiko Sistemaren prestazioen eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 dekretua.
- Euskadiko gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzko 64/2004 dekretua.
- Mendekotasun-egoeran dauden pertsonen autonomia pertsonala eta arreta sustatzeko 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 legea.
- Datu pertsonalen babeserako eta eskubide digitalen bermerako 2018ko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa eta bere garapen-araudia

- Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzen aldeko Legearen testu bategina onartzen duen 2023ko martxoaren 16ko 1/2023 Lege Dekretua.

Eta etorkizunean arau horiek aldatu edo garatuko dituen beste edozein xedapen.

2. EDUKIA

2.1. ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez etxeko laguntzaren helburuak hauek dira:

- Autonomiaren galera prebenitzea eta/edo konpentsatzea, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko eta/edo etxea bizitzeko baldintza egokietan mantentzeko laguntza eskainiz.
- Onuradunen gaitasuna, ohiturak eta trebetasunak sustatzea eta garatzea, haien segurtasuna, baldintzak eta bizi-kalitatea hobetzeko.
- Erabiltzaileak beren ingurune komunitarioan integratu daitezen sustatzea, isolamendu- eta/edo bazterkeria-egoerak ekidinez.
- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.
- Erabiltzaileen laguntza sozio-familiarreko sarea osatzen duten zaintzaileei laguntza eskaintzea eta haien arreta-zereginetatik partzialki libratzea, haien garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- Zaintzarekin lotutako hainbat faktore psiko-fisiko-sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetza-giroa hobetzea eta egoera horietatik eratorritako arriskuak prebenitzea.
- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea edo beste arreta-maila batzuk eskatzen dituzten behar-egoerak hautemateko elementua izatea.

2.2. ERABILTZAILEAK

- Autonomia galdu dutelako edo egoera zaurgarrian daudelako aldi baterako edo behin betiko laguntza-zerbitzua behar duten pertsonak eta/edo familia-taldeak, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko eta ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko.
- Mendekotasun-egoeran eta mendekotasun-arriskuan dauden pertsonak.
- Gehiegizko kargak, harreman-gatazkak, egoera sozial ezegonkorrak eta/edo gaixotasun fisiko eta/edo psikiko batetik eratorrirako arazoak dituzten familiak edo pertsonak, laguntza-beharrak dituztenak eta ikuskapena, laguntza partziala edo erabatekoa behar dutenak eguneroko edozein jarduera egiteko.
- Aldi baterako gaixotasun bat edo gaixotasun terminal bat duten pertsonak eta eguneroko bizitzako jarduerak egiteko hirugarren pertsona baten laguntza behar dutenak.
- Kasuaren arduradunaren irizpidearen eta ustearen arabera arreta jaso behar duten eta zerbitzu honen arreta jasotzeko baldintzak betetzen dituzten pertsona eta/edo egoera guztiak.

2.3. LANAK, JARDUERA MOTAK ETA ZEREGINAK

Gizarte Zerbitzuen Sailak zehaztu beharko ditu beti kasu bakoitzean egin beharreko jarduketak, horien intentsitatea eta maiztasuna.

Kontratu honen urteko gehieneko zerbitzuaren ordu-kopurua 20.500 ordukoa da.

Zerbitzu hauek sartzen dira barruan:

- ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAREN 20.400 ordu
- TALKA GARBIKETARA bideratutako 20 ordu urtean
- ATSEDEN ZERBITZURA bideratutako 60 ordu urtean

- PODOLOGIA zerbitzuaren 20 ordu

a) **ETXEZ ETXEKO arreta:** Dirulaguntza honen bidez pertsonek laguntza partziala edo osoa jasotzen dute eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko, eta, hala badagokio, jarduera horiek egiteko beharrezko gaitasunak eskuratzeko entrenatzeko:
ELIKADURAREKIN lotutakoak: Elikagaiak prestatzea eta/edo hornitzea, garbitzea eta erabilitako elementuak biltzea.
JANTZIEKIN lotutakoak: Arropa garbitu eta zintzilikatzea etxean, arropa errepasatzea, antolatzea, eta lixatutako arropa gordetzea etxean.
Etxebizitzaren MANTENTZE LANEKIN lotutakoak: Etxebizitza aldez aurretik garbitzea egoerak hala eskatzen badu, etxeko zereginak antolatzea, etxebizitza garbitzea eta mantentzea, hautsa kentzea, lurzorua garbitzea, etxebizitza berotzea/aireztatzea, ontziteriak eta sukaldeko tresnak garbitzea, ohea egitea, oheko arropa aldatzea, arropa zikina erretiratzea, etxea txukuntzea eta zaborra botatzea, profesionala izan beharrik ez dagoen etxeko konponketa txikiak egitea (bonbillak aldatzea, objektuak itsastea...).

Etxez etxeko laguntza arreta pertsonalarentzako osagarria da

b) **Arreta PERTSONALA:** Arreta pertsonaltzat hartuko da erabiltzaileek beren zaintza pertsonalerako beharrezkoak diren eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa jasotzen duten prestazioa, hala badagokio, jarduera horiek egiteko behar diren trebetasunetan entrenatzea barne.
ZAINTZA PERTSONALERAKO, garbiketarako eta higiene pertsonalerako (azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, azala hidratatzea eta ahoko higienea...) beharrezko jarduerak, arropa pertsonala aldatzea, janzten eta eranzten laguntzea, mugitzen laguntzea eta jaten eta edaten laguntzea barne.

AHOTIK HARTZEN DIREN MEDIKAMENTUEN kontrola, dosifikatzeko sistema pertsonalizatua eta medikuaren hitzorduen gaineko kontrola eta jarraipena barne.
MUGITZEN laguntzea eta estimulatzea, altxatzeko eta ohean mugitzeko eta ohera sartzeko laguntza.
KOMUNIKATZEKO (telefonoa erabiltzea edo gutun bat idaztea) eta familia-ingurunera eta ingurune komunitariora sartzeko laguntza, ohitura osasungarriak izateko eta autozaintzarako heziketa, aisialdia sustatzea eta denboraren okupazio osasungarria izatea.

c) Zerbitzu OSAGARRIAK etxean. Zerbitzu osagarriak eta/edo ezohikoak dira eta erakunde esleipendunak eskaini beharko ditu horien beharra eta eskaria baldin badago. Horretarako, UKZMren Gizarte Ongizate Saileko jarraibideak jarraitu beharko ditu.

TALKA GARBIKETAK. Enpresa esleipendunak betebeharra du zerbitzua eskaintzen hasi aurretik talka-garbiketa egiteko, *Gizarte Ongizate Sailak ezartzen duen kasuetan*. Gehienez ere 5 garbiketa izango dira urtean, eta 4 orduko garbiketa orokorra izango da bakoitza.

ATSEDEN ZERBITZUA. Zaintzaileari ordu batzuetako atsedena ematea da xedea, eta horretarako aisialdiaz gozatu ahal izateko edo atseden hartzeko tartea ematen zaio. Etxebizitzan bertan eskaintzen da zerbitzua eta 3 orduz jarraian ikuskapena eta laguntza eskainiko da. Hobe da tarte horretan zehar zaintzailea etxean ez geratzea. Helburua da gainkarga kontrolatzea eta jarraipena egitea, eta zaintza-lanetan orientazioa eta aholkularitza eskaintzea. Erakunde esleipendunak urtean 20 zerbitzu egiteko betebeharra izango du. 3 orduko zerbitzuak izango dira Gizarte Ongizate Sailak zehaztutako kasuetarako.

Etxez etxeko PODOLOGIA zerbitzua. Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren titularrek jaso ahal izango dute zerbitzu hori, Gizarte Ongizate Sailak

zehaztutako kasuetan. Erakunde esleipendunak urtean 20 zerbitzu/ordu egiteko betebeharra izango du.

2.4. BAZTERTUTAKO JARDUKETAK

Hauek dira dirulaguntza-programatik baztertutako jarduketak:

- Etxebizitza berean bizi diren eta udal-zerbitzu teknikoek egindako balorazioa dela eta onuradunak ez diren beste pertsona batzuentzako arreta pertsonala.
- Etxebizitzan bizi diren eta onuradunak ez diren gainerako pertsonei zuzenean onurak eskaintzen dizkieten etxez etxeko laguntza-jarduketak.
- Langileen prestakuntza espezifikoa beharrezkoa den osasun-arloko jarduketak, hala nola txertoak jartzea, intsulina edo heparina administratzea, tentsioa hartzea, zundak jarri eta kentzea, ultzerak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten medikamentuak ematea eta antzeko beste zeregin batzuk.
- Etxebizitzan konponketa garrantzitsuak egitea: margotzea, etab.
- Garbiketa sakonak, balorazio teknikoa duten kasuetan izan ezik.
- Etxe kanpoko garbiketak.
- Etxez etxeko laguntzaren laguntzailearentzako arriskutsuak eta/edo osasunerako arriskutsuak diren etxeko zereginak, lan-arloan indarrean dagoen legediaren arabera.
- Erabiltzaile bakoitzarentzat zehazki ezarritako orduetatik harago doan zerbitzua eskaintzea.
- Erabiltzailearen ongizatean eragin zuzenik ez duten jarduerak.
- Kreditu-txartelak, aurrezki-kutxak, bitxiak eta abar gorde eta zaintzea.

3. ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

3.1 Zerbitzua eskaintzeko lekua

Zerbitzua onuradunaren etxean eskainiko da, ezohiko laguntzen kasuan izan ezik.

Erabiltzailea zerbitzua onartua duen senide baten etxe batetik bestera aldatzen ibili daitekeenez (Mankomunitateko udalerrien barruan), enpresa esleipendunak behar beste baliabide gaitu beharko ditu hori mantentzeko.

3.2 Arreta-egunak

Oro har, zerbitzua urteko lanegun guztietan eskaini ahal izango da, hots, astelehenetik ostiralera.

3.2. Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzua eskaintzeko denbora-mugak erabiltzaileen beharren ebaluazio indibidualaren arabera ezarriko dira.

Ordu-tarteak ez dira izango 15 minututik beherakoak eta sarrera bakoitzerako zerbitzua eskaintzeko gutxieneko denbora 30 minutukoa izango da, eta fakturatutako ordu edo tarte bakoitza lan egindako benetako denbora izango da.

3.3. Arreta-ordutegia

Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da eta batez ere 07:00etatik 22:00etara bitarte eskainiko da.

Laguntza pertsonalaren prestazioan, udaleko teknikariek ezarriko dute ordutegia, eskatzailearen ordutegi-ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.

Etxez Etxeko laguntzaren eta laguntza sozialaren prestazioetan, udal-teknikariek eta zerbitzua eskaintzen duen erakundeak ezarriko dituzte ordutegiak, zerbitzu horiek jasoko dituzten pertsonen ordutegien eskuragarritasunaren arabera.

4. ANTOLAKUNTZA

4.1. Gizarte-zerbitzuen sailaren konpetentzia

Gizarte Zerbitzuen sailak konpetentzia hauek ditu Etxez Etxeko Laguntza Programaren garapenean:

- Udalerrian dauden beharrak hautematea.
- Araudia ezartzea.
- Existitzen diren baliabideak koordinatzea, finantzatu ahal izateko.
- Erantzun gabe geratu den eskariari buruzko informazioa biltzea.
- Zerbitzura sartzeko eskaeretan planteatutako beharrak diagnostikatzea eta baloratzea.
- Zerbitzura sartzeko eskaerak ebaztea eta prestazioak esleitzea.
- Erabiltzailearen arreta-maila, zerbitzuaren intentsitatea eta ordutegia diseinatzea eta planifikatzea.
- Etxez etxeko laguntza-programaren prestazioaren hasierari, aldaketei eta amaierari buruzko erabakiak hartzea, eta onuradunari zein zerbitzuaren enpresa-arduradunari jakinaraztea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehatzea.
- Erabiltzaileen egoeraren gaineko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Berariazko ebazpen bidez esleitzea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikarien bidez:

- Erabiltzaileen datu pertsonalak: Altari, behin betiko bajari edo aldi baterako eteteari buruz
- Zerbitzuaren estalduran (murrizketak edo handitzeak) eta ezarritako zerbitzuetan egin beharreko zereginetan izandako aldaketak.
- Kasu bakoitzeko zerbitzuaren prestazioan esleitutako orduen, aldizkakotasunaren eta ordutegiaren estaldura.
- Etxeko laguntzarako, pertsonalerako edo sozio-komunitariorako arreta-jarduketa espezifikoak onuradun bakoitzarentzat,
- Enpresa esleipendunak planifikatutako zerbitzuaren ordutegien banaketa onartzea edo ukatzea.
- Enpresaren erabiltzaile bakoitzaren barne-fitxa indibidualetara sartzea.

Konpetentzia horietako bat bera ere ezingo zaio Gizarte Zerbitzuen Saila ez den beste erakunderen bati esleitu, interpretatu, eskudundu edo delegatu.

4.2. ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

Erakunde esleipendunak bulego bat izan beharko du eta baliabide tekniko hauek izan beharko ditu.

- Zerbitzua behar bezala garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko espezifikoak.
- Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak. Zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen duten telefono finkoak, mugikorrak, faxak, helbide elektronikoa eta abar.
- Etxez etxeko langileek eskaini beharreko zerbitzuaren izaerara egokitutako arropa-zapatak.
- Erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko zein langileen osotasun fisikoa bermatzeko beharrezkoa den edozein material mota,

babes-materialak barne, hala nola norbera babesteko ekipamenduak, maskarak, eskularruak...

- Jarduketa guztien arduradun zuzena eta funtzio hau gauzatzeko nahikoa kalifikazio duena. Harreman zuzena izango du aldizka Mankomunitateko Gizarte Zerbitzuen Sailaren Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren arduradun teknikoarekin. Halaber, Europako Erreferentzia Esparruaren euskararen konpetentziaren C1 maila (EGAren baliokidea) egiaztatu behar da, eta Gizarte Laneko diploma edo gradua gutxienez.

ARDURADUNAK FUNTZIO HAUEK IZANGO DITU

- Gizarte Zerbitzuen eskaera eta proposamen teknikoak jasotzea.
- Etxez etxeko laguntzaileen ordutegiak antolatzea eta koordinatzea.
- Hala badagokio, zerbitzuaren betetze kualitatibo eta kuantitatiboaren maila kontrolatzea. Horretarako, bi kontaktu izango ditu urtean gutxienez erabiltzaileekin, eta haien etxeetan izango dira elkarrizketak.
- Harreman zuzena izatea etxez etxeko laguntzaileekin, kasu bakoitzaren ezaugarriei buruzko informazioa emateko eta zerbitzu egokia eskaintzeko kontuan izan beharreko jarraibideak ezartzeko.
- Udaleko teknikariekin batera, kasu bakoitza aldizka berrikustea, eta beharrezko egokitzapenak egitea.
- Lortutako informazio guztia jakinaraztea, kudeaketan erabateko gardentasuna bermatuz.
- Etengabeko ebaluazio-prozesuak artikulatzea. Bilerak izatea etxez etxeko zerbitzua eskaintzen duten langileekin eta udaleko teknikariekin.
- Etengabeko prestakuntza-zerbitzua diseinatzea. Metodologia eta dokumentuak prestatzea.

Saileko teknikariekin harremana izate aldera, erakunde esleipendunak zerbitzu operatiboa izango du posta elektronikoaren eta telefonoaren bidez. Zerbitzua eskuragarri egon beharko da zerbitzuaren hasierako eguneroko jakinarazpenetarako, etxez etxeko laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak komunikatzeko eta zerbitzua-eteten bada eta jazoerak gertatzen badira jakinarazteko.

Enpresa esleipendunaren zerbitzu zentralek etxez etxeko laguntzaileekin izaten dituzten komunikazioek eskuragarri egon beharko dute zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duten protokoloaren eta sistemen bidez.

Prestazioan gertatzen den jazoera oro zuzenean jakinarazi beharko zaie zerbitzu horretaz arduratzen diren mankomunitateko teknikariei, eta etxez etxeko laguntzailea eta enpresa edo bi horiek eta familia ez dira ahaleginduko zuzenean konpontzen aldez aurretik aipatutako zerbitzuko teknikari arduradunei jakinarazi gabe.

Langileek betebeharrak betetzen ez badituzte, enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da soilik eta Mankomunitateak ez du inolaz ere erantzukizunik izango.

Zerbitzuan dauden aldaketa guztien berri ematea. Zerbitzuaren eskaintzan aldaketak eragiten dituzten jazoerak lehen 12 ordu baliodunetan jakinarazi beharko dira, eta berehala jakinarazi beharko dira larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuaren eskaintza alda dezaketen jazoera guztiak.

Zerbitzua eskaintzen duen erakundeak zazpi eguneko epean hasi beharko du zerbitzua ematen, Saileko zerbitzu teknikoek alta-agindua jasotzen duten egunetik hasita. Saileko etxez etxeko laguntza-zerbitzuko teknikariek ezarritako larrialdi-kasuan, zerbitzua alta-agindu hori jaso eta hurrengo 24 orduetan hasi beharko da.

Plegu hauetan (administratiboetan eta teknikoetan) eskatzen den moduan, enpresa esleipendunak behar beste langile kualifikatu izan beharko ditu

hainbat arrazoi direla eta egon daitezkeen behin-behineko asistentzia-faltak betetzeko, hala nola oporrak, gaixotasun-bajak, baimenak, etab.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua eskaintzen duten langileek une bakoitzean indarrean dagoen legediak aurreikusitako konpetentzia profesionalaren prestakuntza-maila izan beharko dute.

Erakunde esleipendunak bermatu beharko du zerbitzua EAEko bi hizkuntza ofizialetako batean eskaintzea. Edo, gutxienez, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntza koofizialean.

Pertsona kontratatzaileak ordainduko ditu langileek onuradunen etxeetara iristeko behar duten denboraren gastuak.

ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAILEEK FUNTZIO HAUEK IZANGO DITUZTE:

a) Zerbitzuaren arduradunak esleitutako lanak eta zereginak egitea eta zerbitzuan ezarritako helburuak betetzen ahalegintzea.
b) Arduradunari jakinaraztea zerbitzuaren funtzionamenduari eragin diezaioketen jazoera guztiak.
c) Zerbitzuaren arduradunarekin lankidetzan aritzea erabiltzaileen egoeraren gaineko jarraipena egiteko.

Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikariek iritzitako ezohiko salbuespen kasuetan izan ezik, erabiltzaileen arretan (ordutegiak, egunak...) ahalik eta aldaketa gutxien egiten ahaleginduko da erakunde esleipenduna, desorientazioak eta familiako intimitatearen bat ez etortzeak ekiditeko.

Erakundeak uste badu egokia dela aldaketaren bat egitea, berariaz jakinarazi beharko die udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariei eta bere proposamena arrazoitu beharko du. Teknikariak izango dira azken erabakia izango dutenak.

Erakunde esleipendunak betebeharra izango du etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren zerbitzu teknikoek eskatutako zerbitzuei buruzko txostenak eta datuak prestatzeko, sailak behar duen formatuetan.

Erakunde esleipendunak zerbitzuaren prestazioaren kontrol-sistema ezarriko du, zerbitzua eskaintzen duen laguntzaileak zer egun eta ordutan (sarrerak eta irteerak) lan egin duen erraz eta azkar jakiteko.

Erakunde esleipendunak erabiltzaileen eta kontratatutako zerbitzuen harira enpresa esleipendunak jakin ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak ezarri beharko ditu. Halaber, datu horien gaineko sekretu profesionala mantendu beharko du. Enpresa esleipendunak tratamendu automatizatuaren xede diren datu pertsonalak erabiliko ditu, kontratuak betetzeko beharrezkoa izan daitekeenean, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta hura garatzeko araudian xedatutakoa betez.

Etxez etxeko langileek edo erakunde esleipendunaren beste enplegatu edo profesionalek ezingo dute inolaz ere sartu erabiltzailearen etxebizitzan titularra bertan ez baldin badago. Ezohiko kasuetan, Gizarte Zerbitzuek hala adieraziz gero eta titularrak berariazko baimena emanez gero, enpresak giltza-joko bat izango du etxera sartu ahal izateko.

Halaber, zerbitzua eskaintzen duen erakundeak erabiltzaileen artean balizko babesgabetasun-egoeraren bat hautematen badu, berehala jakinarazi beharko dio mankomunitateari.

Zerbitzuaren kalitatea kalibratzeko, erakunde esleipendunaren ohiko prozedurez gain, honakoa egin beharko du:

- Asebetetze-inkestak egin dizkie urtero zerbitzuaren onuradunei eta haien senideei.
- Haien jarduerari buruzko inkesta bat egingo die urtero langileei.

Halaber, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkoak diren zerbitzuak eskaini beharko ditu, aparteko ordainsaririk jasotzeko eskubiderik gabe, hala nola lan-bileretara edo bilera informatiboetara joatea. Betebehar hori berme-aldia amaitu arte mantenduko da.

Enpresak bere Laneko Arriskuen Prebentzio Plana izan beharko du.

Kontrola: Erakunde esleipendunak dokumentatutako informazio hau jakinarazi beharko die Saileko zerbitzuei teknikarien bidez eta aldizkakotasun honekin:

- Zerbitzuaren prestazioa aldatzen duten jazoerak horien berri izan eta lehen 12 orduetan komunikatuko dira.
- Berehala jakinaraziko dira haien larritasuna edo eragina dela eta zerbitzuaren eskaintza aldatu dezaketen jazoera guztiak.
- Ordutegi-aldaketak ezarritako zerbitzuan, aurreikusi gabeko egoeraren bat dela eta.
- Jazoerak zerbitzuen prestazioan.
- Erabiltzailearen edo hurbileko inguruaren egoeran aldaketa garrantzitsuren bat ematen bada eta bere ongizatean eragina izan baldin badezake.
- Langileen eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.
- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako jazoeren kopuru osoa, taldeka sailkatuta
    i. Kasu berriak
    ii. Bajak eta arrazoien xehetasuna
    iii. Eskaini gabeko orduen azalpena.
    iv. Zerbitzuen intentsitatea aldatzea, ordutegien aldaketak
- Zerbitzuaren urteko memoria, informazio hau barne:
    i. Onuradunen kopurua, generoaren, adinaren, mendekotasun-mailaren eta udalerriaren arabera sailkatuta.

ii. Eskainitako orduen kopurua, zerbitzuaren modalitatearen (laguntza pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunaren arabera sailkatuta.
iii. Kalitatea baloratzeko adierazleen emaitzak; besteak beste, egindako asebetetze-inkesten emaitzak.

Enpresa esleipendunak eskainitako zerbitzuen urteko memoria egingo du eta mankomunitatearen sarrera-erregistroaren bidez aurkeztuko du amaitutako ekitaldiaren hurrengo urteko urtarrilaren 15a baino lehen, kontratua indarrean dagoen bitartean.

4.3. MANKOMUNITATEAREN ETA ERAKUNDE ESKEIPENDUNAREN ARTEKO HARREMANA.

Mankomunitatearen eta erakunde esleipendunaren arteko harremana Gizarte Zerbitzuen Sailaren bitartez bideratuko da.
Sailetik zerbitzua antolatzeko eta abian jartzeko, honakoa zehaztuko da:
1. Zerbitzuaren onuradunak (altak eta bajak). Horretarako, udaleko Gizarte Zerbitzuen teknikariek kasuak baloratu eta esku-hartzea diseinatuko dute. Halaber, baja-proposamena udaleko teknikariek egingo dute.

2. Saileko arduradunak bitarteko telematikoen bidez jakinaraziko dio erakunde esleipendunari prestazioaren alta-agindua, idatziz, eta, horretarako, ezarritako koordinazioak erabiliko ditu, eta, larrialdi-kasuetan, telefono bidez ere egingo dira jakinarazpenak.

Alta-aginduan datu hauek zehaztuko dira: Onuradunaren datu pertsonalak, dagokion kolektiboa, zerbitzuaren ordu-kopurua eta aldizkakotasuna hala badagokio, zein teknikarien partetik komenigarriak diren kontsiderazioak eta/edo oharrak.

3. Enpresa esleipendunak idatziz jakinaraziko dio gizarte-zerbitzuen sailari zerbitzua benetan noiz hasiko den, esleitutako laguntzailearen izena, modalitatea eta egin beharreko zerbitzuaren ordutegia.

4. Erakunde esleipenduna zerbitzua eskaintzen hasteko epea ez da hamar egunetik gorakoa izango, alta-agindua jasotzen den egunetik zenbatzen hasita. Gizarte zerbitzuetako talde teknikoak iritzitako larrialdi-kasuetan, zerbitzuak udalak jakinarazpena egin eta hurrengo 24 orduetan eskaini beharko dira.

5. Zerbitzua eskaini behar duen etxez etxeko langilea onuradunaren etxera joaten denean hasiko da zerbitzua, enpresa esleipenduneko koordinatzailearekin batera.

6. Ezohiko egoeretan izan ezik, beti laguntzaile berberak artatutako du pertsona onuraduna, arreta pertsonalizatua eskaintzeko eta egokitzapen ezak ekiditeko. Ordezkapenak ezinbestekoak izango dira arrazoi justifikatua izanez gero eta enpresak aldez aurretik zerbitzuaren teknikari arduradunari eta erabiltzaileari jakinaraziz gero.

7. Erakunde esleipendunak kasuen jarraipen-bisitak egingo ditu etxeetan bilakaera baloratzeko.
Zerbitzuan aldaketa edo jazoeraren bat izan delako eta beharrezkoa delako edo oro har egingo dira bisita horiek. Urtean bi bisita egingo dira gutxienez.

8. Enpresa esleipendunak arreta pertsonalizatua eskainiko die erabiltzaileei, eta bere langileak antolatu beharko ditu horretarako, asteko atsedenen, oporren, gaixoaldien eta abarren arabera. Zerbitzuen esleipenean ezarritako konpromisoak betetzen direla erakusten duen antolaketa-egitura izan beharko du.

9. Enpresaren eta udaleko teknikarien artean komunikazio-sistema arina ezarriko da jazoera-kasuetarako, telefono bidez edo posta elektronikoz.

10. Erakunde esleipenduna Mankomunitateak ezarritako bileretara joango da, jarduketak koordinatzeko, kasuen jarraipena egiteko, plangintza orokorrak jorratzeko, etab. Halaber, esleitutako pertsona adieraziko du, udaleko arduradunen aurrean ordezkari teknikoa izan dadin.

11. Erakundeak hauek igorriko ditu:

Hilean:

- Izandako jazoerak eta aldaketak.
- Laburpen orokorra artatutako pertsonen zerrendarekin, zerbitzuan izandako alta eta bajekin, behin-behineko etenaldiak, prestazioaren modalitate bakoitzean egindako orduen kopurua, izandako jazoerak eta etxez etxe egindako bisitak. Hori guztia etxebizitza dagoen mankomunitateko udalerria aipatuz.

Urtero:

- Langileak perfekzionatzeko prestakuntza-jarduerak egin izanaren justifikazioa, batez ere etxez etxeko laguntzaileek prestakuntza bat jasoko dute, urtean gutxienez 20 ordukoa. Enpresa esleipendunak langileentzat ezarritako prestakuntza-programa aurkeztuko dio gizarte-zerbitzuen sailari.
- Jarduera-memoria

Eskatzean:

- Udaleko Gizarte Zerbitzuen saileko teknikariek eskatzen dituzten erabiltzaileei buruzko jarraipen-txostenak.

5. ZERBITZUA ESKAINTZEKO BALIABIDEAK

5.1. GIZA BALIABIDEAK

Zerbitzua garatzeko langile hauek behar dira:

- Zerbitzuaren koordinazio-lanak egiteko eta arduradun izateko pertsona bat.
- Etxez etxeko laguntzaileen kopuru nahikoa, erabiltzaileen kopuruaren araberako zerbitzua bermatu ahal izateko.

5.2. MATERIALAK.

Enpresa esleipendunak honako hauek izan beharko ditu zerbitzua eskaintzeko:

- Enpresako teknikari eta administrarientzako egoitza sozial bat.
- Enpresa esleipendunak lanerako beharrezko ekipamendua (uniformeak, erabili eta botatzeko eskularruak, oinetako egokiak, maskarak, etab.) eman beharko die etxez etxeko langileei (gastuak bere kontura) eta langile hori zerbitzuko profesionala dela egiaztatzeko identifikazio-txartela eman beharko die, baita zerbitzua behar bezala eskaini ahal izateko beharrezko ekipoak ere (garabiak, etab.).

Enpresa esleipendunak etxez etxeko langile bakoitzaren erantzukizun zibileko asegurua izan beharko du, hirugarrengoei eragindako kalte edo ordainak estaltzeko, betiere, kontratuak iraun bitartean kontratatutako zerbitzuaren prestaziotik eratorriak baldin badira.