Astigarragako Udala
Gizarte Zerbitzuak – Servicios Sociales
ongintza@astigarraga.eus

ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA ASTIGARRAGAKO UDALERRIAN

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

I. KONTRATUAREN XEDEA

1 KLAUSULA.- KONTRATUAREN XEDEA.

Lehiaketa bidez erabakitzen den esleipenaren xedea Astigarragako Udalerrian etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea izango da.

Kontratua 2 loteetan banatzen da:

1. Lotea: Astigarragako Udalerriko etxez-etxeko laguntzarako proiektuaren bane dauden zerbitzuak ematea.
2. Lotea: Udaleko “Marisa Garaño” Babespeko Etxebizitzetan etxeko laguntza zerbitzua ematea.

1. LOTEAREN - ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN - BALDINTZA TEKNIKOAK

2 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN BALDINTZEN INGURUKO DESKRIBAPENA.

Astigarragako herrian Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren barruan sartzen diren zerbitzuak Astigarragako Udalaren etxez etxeko laguntza zerbitzua erregulatzen duen Udal Araudian araututa daude. Etxeko arreta arautzen duten lege-xedapen guztiak ere aplikagarri izango dira. Honako hauek ere aintzat hartu beharko dira:

- 12/2008 Legea, Abenduaren 5Ekoa, Gizarte Zerbitzuei Buruzkoa
- 185/2015 Dekretua, Urriaren 6Koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio Eta Zerbitzuen Zorroari Buruzkoa
- 39/2006 Legea, Abenduaren 14Koa, Autonomia Pertsonala Sustatzeari Eta Mendetasun-Egoeran Dauden Pertsonak Zaintzeari Buruzkoa
- 64/2004 Dekretua, Euskal autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- Datu pertsonalak babesteko 3/2018 Lege organikoa, abenduaren 5ekoa .
- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 1/2023 LEGEGINTZAKO DEKRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena
- Etxez Etxeko Laguntzarako Zerbitzuaren Udal Arautegia (indarrean dagoena)

2.1.- Jarduera-eremua.

Astigarragako herrian eskaini beharreko etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokionez, Astigarragako udalerrian burutuko da, udalak gizarte-zerbitzuen esparruan udalak dituen eskumenen baitan.

2.2.- Definizioa.

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

2.3.- Helburuak.

Zerbitzuak helburu hauek ditu:

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

b) Erabiltzaileen segurtasun sentipena indartzea.

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

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

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

f) Norbanako erabiltzailearen laguntza sarea osatzen duten gizarte eta familia mailako zaintzaileei laguntza eskaintzea eta zaintzeko duten eginkizunean lan-zama zati batean aritzen ahalegintzea aintzat izanik, gainera, zaintzaileak errealitatean ia osorik emakumeak direla, eta hori guztiorik, izan dezaten baldintza egokirik euren garapen pertsonal, profesional eta sozialerako. Horrenbestez, Ordenantzak zuzentasun eskaseko gizarte errealitate hori gainditzen laguntza eman nahi du.

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

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

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

2.4.- Zerbitzuaren onduradunak.

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

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

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

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

2.5.- Jarduera motak:

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

2) Jarraipenaren balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldian aldiko ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunaz.

3) Etxeko laguntza: Erabiltzaileei eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa. Laguntza hori bereziki dagokie elikadurari, jantziei eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketari, ongi antolatzen laguntzeko; prestazio honetan sartzen da, halaber, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

3.1. ELIKADURAREKIN loturikoak

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

3.2. JANTZIEKIN loturikoak

- Arropa etxean garbitzea
- Arropa lehortzen jartzea

- Arropa gainbegiratzea
- Arropa antolatzea eta gordetzea
- Arropa etxean lisatzea eta tolestea
- Arropa erostea
- Erabili beharreko elementu guztiak prestatzea eta jasotzea

3.3. ETXEKO INSTALAZIOAK MANTENTZEAREKIN loturikoak

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

4) Laguntza PERTSONALA: Erabiltzaileei honako jarduera hauek egiteko laguntza partziala edo osoa eskaintzen dien prestazioa: a) zaintza pertsonalarekin loturiko eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarrizko beste funtzio batzuk; b) ingurunearekiko lotura ahalbidetzen duten jarduera instrumentalak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak. Barne sartzen da, hala dagokionean, jarduera horiek gauzatzeko beharrezko trebetasunen lanketa.

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

4.a.1. MUGIKORTASUNAREKIN ETA INGURUNEAN MOLDATZEAREKIN loturikoak:

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

4.a.2. GARBITASUN PERTSONALAREKIN loturikoak:

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

4.a.3. JATEAREKIN loturikoak:

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

4.a.4. JANTZIEKIN loturikoak:

- Janzteko eta eranzteko laguntza
- Eguneroko arropa prestatzea

4. b) Jarduera instrumentalak, ingurunearekiko lotura ahalbidetzen dutenak, bereziki, komunikaziokoak (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea…) eta familiarengana eta komunitatearengana iristeko beharrezkoak.
Oro har, aurreko egitekoekin lotura duten aurretiko jarduerak, egiteko horiek gauzatzeko elementuak prestatzea edo/eta haietatik eratorritako jarduerak.
Bereziki, hala badagokio, edozein eginkizunetarako beharrezko trebetasunen lanketa.

4.b.1) Komunitatearekiko harremanarekin loturikoak:

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

4.b.2) Ingurunearekiko komunikazioarekin loturikoak.

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

4.b.3) OSASUNAREKIN loturikoak:

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

4.b.4) Zaintzarekin loturikoak:

Adingabeentzako zerbitzuetan, ingurune komunitarioan aritzeko laguntza eta adingabearen zaintza gauzatzean suertatzen diren bestelako egitekoak.

5) Gizarte laguntza: gizarte zerbitzuen berariazko zerbitzua, berezkoa, zeinaren bidez pertsonek aukera duten profesional kualifikatu batekin beren kasa hobeto moldatzeko eta gizarteratzeko laguntza harreman batean parte hartzeko.
Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere autonomia eta gizarteratze maila mantentzeari edo hura garatzeari buruz zer helburu dituen zehazteko eta helburu horiek betetzeko erreferentziazko pertsona bat edukitzeko, zeinaren bidez ondorengo laguntza hauek jasoko dituen prozesuan zehar:

- ♋ instrumentala (baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara nahiz laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– harreman sareetara iristeko informazioa, orientazioa eta bitartekaritza).
- ♌ emozionala (kaltea murriztea, sostengua, babes emozionala eta orientazioa krisi egoeretan…).
- ♍ hezkuntzakoa (eguneroko bizitzako eta gizarteratzea sustatzeko oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak nahiz jarduera aurreratuak egiteko trebetasunak hartzea, jokabideak aldatzea…).
- ♎ harremanei loturikoa (entzute aktiboa, gizarte harremanak edo/eta harreman pertsonalak egiteko edo mantentzeko trebetasunak hartzea, harremanak egiteko aukerak sortzea).

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

6. Beste jarduera OSAGARRI EDO EZOHIKO BATZUK:

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

7. ZERBITZUAZ KANPOKO jarduerak:

Ondorengo jarduerak etxez etxeko laguntza zerbitzutik kanpokotzat jotzen dira:

- Etxebizitza berean bizi arren, udal zerbitzu teknikoek zerbitzuaren onuradun jotzen ez dituzten pertsonen laguntza pertsonala.
- Etxebizitza berean bizi arren, zerbitzuaren onuradun jotzen ez diren pertsonak zuzenean mesedetzen dituen etxeko laguntza.
- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun arloko jarduerak, hala nola, indizioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak eta zarakarrak tratatzea, ezagutza espezifikoa eskatzen duten botikak ematea eta horien antzerakoak.
- Etxean konponketa handiak egitea: margotzea, etab.
- Udaleko zerbitzu teknikoek prestatutako txostenean aurreikusi ez diren zeregin guztiak.

6. artikulua. Zerbitzuaren aldaera: atsedenerako zerbitzua

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

3 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK :

Etxeko laguntza onuradunen edo beren familien etxeetan emango da, Astigarragako udalerriaren barruan betiere.
Onuraduna senitartekoen etxeetan txandaka bizi daitekeela kontuan izanda, zerbitzua etxe batean baino gehiagotan jaso ahal izango du, baina beti Astigarragako udalerriaren baitan.

3.1.- Arreta egunak

Oro har, urteko egun guztietan emango da zerbitzua, jarraibide teknikoen arabera.

3.2,-Zerbitzuaren intentsitatea

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

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

3.3-Laguntzaren ordutegiak

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

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

- Laguntza pertsonalari dagokionez, udal teknikariek zehaztuko dute ordutegia, laguntza eskatzailearen ohiko ordutegiak eta beharrizanak kontuan hartuta.
- Etxeko laguntzari eta gizarte laguntzari dagokien zerbitzuetarako, udal teknikariek zerbitzua ematen duen enpresarekin batera zehaztuko dute ordutegia, zerbitzu horiek ematen dituzten langileen ordutegien arabera.

4 KLAUSULA.- ERAKUNDE ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

4.1.- Gizarte zerbitzuetatik emandako eginkizunak eta zerbitzuaren araudia betetzea

Udal gizarte zerbitzu sailatik zerbitzu bakoitzaren ezaugarriak zehaztuko dira (iraupena eta prestazioak).
Erakunde esleipenduak zerbitzua emateko gizarte zerbitzuetatik emandako eginkizunak bete beharko ditu eta ematen zaizkion aldaketak (intentsitatea, zerbitzuak, pertsonala etab.) jarraitu beharko ditu.

4.2.- Enpresako langileen betebeharrak

1. Hauek izango dira enpresako langileak:

Enpresa koordinatzailea. Etxeko laguntzaileek egiten duten lana koordinatu, jarraitu eta gainbegiratuko du, ordezkapenak planifikatu eta kudeatuko ditu, zerbitzuak esleituko ditu zerbitzuaren ardura duen teknikariaren argibideen arabera (zuzeneko arreta ematen duten langileen profila, ordutegiak, eginkizunak), zerbitzu arteko garraioa, intzidentzien lanketa eta jakinarazpen parteak eta esleitutako zerbitzuen jarraipena egingo du; guzti-guztia kalitatea bermatze aldera. Horretarako gutxienez hilean behin bilera bat egin beharko du Astigarragan zerbitzura atxikitutako langileekin.

Etxeko Laguntzailea. Onuradunaren arretarako agindu dizkioten zereginak beteko ditu, ordutegiari eta helburuei eutsiz.

Ez zerbitzua ematen duten langileek, ez enpresa esleipendunak, ezingo dute onartu inolako dohaintza edo ordainketa gehigarririk, aurreko paragrafoan ezarritakotik kanpo. Enpresa esleipendunaren ardura izango da baldintza hori betetzen dela zaintzea.

Profesional biek eduki behar dituzte dagokien zereginak betetzeko legeak agintzen dituen prestakuntza eta tituluak.

4.3.- Ekipamendua, materialak eta euskarri teknikoak

Departamentuko teknikariekin harremanak errazagoak izan daitezen, esleipendunak posta elektronikoa eta telefonoa eduki beharko ditu martxan goiz eta arratsaldez, astelehenetik ostiralera. Eguneroko komunikazio horren bitartez, zerbitzu hasieren berri emango da, baita zerbitzu berrien, bajen, zerbitzu-etenen edo intzidentzien berri.

Aipatutako bulegoaren arduraduna izango da enpresaren ordezkari eta burututako jardunen erantzule zuzen, eta horretarako beharrezko prestakuntza edukiko du. Era berean, aldizka hitz egingo du Udaleko Gizarte zerbitzuetako departamentuko etxeko laguntzako teknikariarekin.

Zerbitzuak ematen dituen enpresak beharrezko baliabide guztiak eduki beharko ditu zerbitzuaren onuradunei laguntza egokiro eman ahal izateko.

Etxeko laguntza ematen duen enpresak honako dokumentu eta euskarri hauek eduki beharko ditu, eta Gizarte Politikako departamentuak edozein unetan eskuratu ahal izango du bertako informazioa:

a) Etxeko laguntza jasotzen duten pertsonen datu administratibo eta teknikoak fitxategi batean jasoko ditu eta Gizarte Politikako departamentuak bertara sartzeko eskubidea edukiko du. Hauek izango dira edukiak:

- Identifikazioa. Datuak sexuaren arabera bananduta.
- Espediente-zenbakia.
- Eskaera-eguna.
- Zerbitzuaren hasiera-eguna.
- Zerbitzu-mota.
- Zerbitzuaren intentsitatea
- Zerbitzuaren baitako eginkizunak.
- Zerbitzuak edukitako aldaketak.

- Zerbitzuan izandako intzidentziak.
- Erabiltzaileak izan dituen aldaketak.
- Kasuaren ardura duten udal ordezkariei egindako jakinarazpenak.
- Zerbitzuaren amaiera-eguna

b) Iradokizunen liburua.
c) Erreklamazioen liburua.
d) Euskarri dokumentalak, barruko informazioa (intzidentziak, ordutegiaren eta jardunaren kontrola, etab.) jakinarazteko, txosten deskribatzaileak egiteko eta erabiltzaileekin komunikatzeko.
e) Prozedura-orria. Bertan zehatzmehatz deskribatuko dira etxeko laguntza egoki emateko beharrezkoak diren arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak.

4.4.- Zerbitzua emateari buruzko xehetasunak

***a) Gertutasuna*:** zerbitzua ematen duen laguntzaileak ahalik eta distantzia txikiena egingo du etxetik etxera.
b) ***Errotazioa*:** zerbitzu bat eman behar duen laguntzailea ahalik eta gutxiena aldatzea eta ordutegia ere finko mantentzen saiatzea.
c) ***Konfidentzialtasuna:*** esleipendun entitateak beharrezko neurri guztiak hartuko ditu bere erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko. Datu pertsonalak babesteko 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoaren arabera.
d) Intimitatea: laguntzaileek zein enpresako beste edozein langilek edo profesionalek inola ere ezingo dute onuradunen etxeetan sartu titularra bertan ez badago.
***e) Egokitasuna*:** zerbitzua esleitzeko unean, aintzat hartu beharko da onuradunaren eta laguntzailearen artean ez dagoela familia-loturarik.

4.5.- Zerbitzuaren hasiera: alta-agiria jasotzen den egunetik kontatuta, entitate esleipendunak 3 laneguneko epearen barruan hasi beharko du zerbitzua; premia handikotzat jotako kasuetan, 12 eta 24 ordu artean.
Enpresa esleipenduneko koordinatzaileak Gizarte zerbitzuetako departamentuko teknikarien eskutik jasoko du alta-eskaera. Eskaera horretan, erabiltzailearen alderdiak (eginkizunak, ordutegiak, ohiturak, etab.) eta zerbitzuaren zehaztasunak jasoko dira. Zerbitzuaren norakoak Eginkizunen Banakako Planean (EBP) zehaztuko dira. Datuen eta alta-ordenaren arabera (alta, behinbehineko baja, behin betiko baja, berrabiatzea), beharrezko egokitzapenak egin eta laguntzaile egokienari emango zaio zerbitzua.

Zerbitzua ematen hasteko, aurrena telefonoz edota modu telematikoz abisatuko zaio erabiltzaileari, eta ondoren, laguntzailea aurkezteko saioa egingo da (komenigarria da haren senitarteko bat edo laguntzaile bat ere bertan egotea). Bisita horretan argituko dira zerbitzuaren intentsitatea, ordutegia, eginkizunak, betebeharrak eta interesa duten bestelako kontuak.

Horrez gain, bere kargupean ohean mugitu ezinik dauden pertsonak edo arrazoi jakinengatik arriskutsu gerta daitezkeenak dauzkaten langileek laguntza edukiko dute, eta binaka egingo dute lan. Horretarako, zerbitzuaren koordinatzailearen balorazio teknikoa egin beharko da aurrez.

4.6.- Zerbitzuaren jarraipena

Zerbitzuaren jarraipena egiteko, Gizarte zerbitzuetako departamentuaren eta enpresa esleipendunaren arteko komunikazioa etengabea izango da.

Zerbitzua ematean edozer gertatzen dela ere, Departamentuari jakinarazi beharko zaio zuzenean, eta ez da hura konpontzen saiatu behar langile eta enpresaren edota langile, enpresa eta senitartekoen artean, aipatutako Zerbitzuaren Arduradunak ezer ez dakiela. Zerbitzuari eragiten dioten intzidentzia gertatu direla jakin eta 12 ordu balioduneko epean jakinarazi beharko dira, eta haiei buruzko zehaztasunak eman beharko dira, larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuari eragiten badiote.

Hasi eta gutxi gorabehera hilabete bateko epean, Eginkizunen Banakako Plana eta erabiltzailearen eta laguntzailearen arteko harremana ebaluatuko dira, eta, hala badagokio, zerbitzuak aurrera jarraitu edo laguntzailea aldatu behar den baloratuko da. Era berean, EBPan zehaztutako helburuak eta eginkizunak berrikusiko dira, eta, lortutakoaren arabera, horiek mantendu edo egokitu egingo dira.
Esleipendun enpresaren zerbitzu orokorren eta etxeko laguntzaileen arteko komunikazio-bideek martxan egon behar dute zerbitzuaren ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duten protokoloa eta komunikazio sistemak baliatuta.

Enpresa esleipendunak ahaleginak egingo ditu erabiltzaileen arretan egon daitezen ahalik eta aldaketa gutxien (ordutegiak, zerbitzu-egunak…), onuradunen familien baitan desorientazio eta nahasmendurik gerta ez dadin. Baldin eta entitateak zerbitzuan aldaketaren bat egitea komenigarria dela uste badu, departamentuari jakinarazi beharko dio berariaz, bere proposamenaren arrazoia azalduta; izan ere. Departamentuak erabakiko du azkenean.

Hala dagokionean, enpresako koordinatzaileak lagunduko dio etxeko laguntzaile berriari zerbitzuko lehen egunean.

Higiene arrazoiak direla eta, entitate esleipendunak lanerako arropa egokiak (mantalak, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie langileei, beren lana egitera datozenean jantzita daramatzatenak izan ez daitezen.

Enpresa esleipendunak laneko segurtasunari eta higieneari buruz indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu langileekin, eta beraren erantzukizuna izango da enpresako langileen laneko istripuei dagokien guztia. Era berean, osasunerako arriskutsu diren gaixotasun infekto-kutsakorrak dituzten gaixoei laguntza ematen dieten langileen osasun-eskubidea bermatzeko helburuz, udal zerbitzuek egoeraren berri emango diote enpresari, eta enpresak jakinaren gainean jarriko ditu langileak, baita beren burua babesteko neurriak azaldu eta babes-bitartekoak eman ere (eskularruak, maskara…).

Zerbitzuaren eskura dauden laguntza teknikoei dagokienez, enpresak ziurtatu behar du erabili egiten direla onuradunen etxeetan erabiltzaileen zerbitzura dauden laguntzeko produktuak (direla norberak erositako produktuak, direla entitate publikoek emandako produktuak), familiari lagunduz, berek ere produktu horiek erabil ditzaten. Gainera, produktu horien egoeraren berri eman beharko dute, egokiak ote diren eta ondo ote dabiltzan. Informazio hori zerbitzuko koordinatzaileari emango diote, eta orduan baloratuko da zerbitzu sozialek esku hartu behar duten produktuak aldatu edo konpontzeko.

Enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango dira berak ematen dituen lanen kalitate teknikoa eta emandako prestazio eta zerbitzuak, baita zerbitzuek administrazioan edo hirugarrenengan dituzten eraginak ere eta kontratua betetzean egindako omisioak, akatsak, metodo desegokiak edo ondorio okerrak.

Enpresa erantzukizuna izatetik salbuetsita geratuko da soilik antzemandako akatsak administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzen direnean.
Enpresa esleipenduna behartuta dago langile laguntzaileak lanera doazela kontrolatzera eta garaiz iristen direla ziurtatzera. Era berean, kexak jasotzen badira puntualtasunagatik edo lanaldiak ez betetzeagatik, zer gertatu den ikertu eta dagokion bezala jokatu beharko du.

4.7.- Jarduketa protokoloei buruzko xehetasunak

Zerbitzua emateko garaian gerta daitezke berehalako esku-hartzea eskatzen duten egoera ezohiko eta larriak. Horregatik jarri beharko dira martxan, hain zuzen ere, egoera bakoitzari dagokion jarduketa protokoloak:

- Laguntzailearen laneko baja
- erabiltzailearen mediku larrialdia
- Erabiltzailea etxean ez egotea (oporrak, ospitaleratu dute, beste senitarteko baten etxean dago, etab.). Laguntzailea etxera betiko orduan iritsi eta erabiltzailea bertan ez badago (zerbitzua jasotzeko adostutako ordutegian erabiltzailea ez badago etxean), atea ireki nahi izan ez balu bezala hartuko da.
Halakoetan, entitate esleipendunak zerbitzu-ordu oso bat fakturatuko du eta erabiltzaileak dagokion proportzioa ordaindu beharko du, ez bada bat-bateko egoera batengatik izan (ospitaleratzea edo antzekoak).
Horrez gain, entitateak martxan jarriko du erabiltzailea etxean ez dagoenerako jarduketa-protokoloa.
Saiatuko da erabiltzailearekin edo familiarekin harremanetan jartzen, etxean ez egotearen arrazoia zein den jakiteko. Erabiltzailea zergatik ez dagoen etxean argitutakoan, zerbitzua ematen jarraituko da, behin-behinekoz etengo da edo zerbitzuaren baja edo behin betiko etena proposatuko da, kasuaren arabera.

- Heriotza.
- Etxeko indarkeria eta indarkeri matxistan kasuak.
- Jazarpen kasuak.
- Gerta litezkeen beste larrialdi mota batzuk.

4.8.-Kontrola eta ebaluaketa

1. Etxeko laguntza zerbitzuaren ardura duen Departamentuko teknikariak berretsiko du zerbitzua ematen dela eta kalitatekoa dela.
2. Entitate esleipendunak, bere pertsonal teknikoaren bitartez, honako informazio hau jakinarazi beharko dio Departamentuko zerbitzuei :

HALA BEHAR DENEAN:

▪ Zerbitzuaren aldaketa eragiten duten intzidentziak jakinarazi behar dira aurreneko 12 ordu baliodunen barruan, haien berri jakiten denetik kontatuta.
▪ Berehala jakinarazi beharko dira harako, beren larritasuna delaeta, ematen den zerbitzua alda dezaketen gertaera guztiak.

HILERO (hurrengo hilaren 10erako)

- Kasu berrien gaineko txostena.
- Datuak sexuaren arabera bananduta.
- Hilabete horretan egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta intzidentzia guztien zerrenda, baita haiei emandako erantzunaren laburpena ere.
- Zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko behar den dokumentazioa, non hauek jasoko diren: erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta haren intentsitatea, hileko ordu-kopurua emandako arretaren arabera, eta zerbitzuaren kostu osoa erabiltzaile bakoitzeko, BEZari dagokion zenbatekoa bereizita .

URTERO

a) Enpresa esleipendunak balorazioak egin beharko ditu zerbitzua ematen duen etxeetan, gutxienez urtean behin. Beraz, urtero egin behar den amaierako txostenean, jaso beharko du, batetik, egindako ikuskapenen laburpena, ikuskapen horien egunak adierazirik; eta bestetik, etxe guztiak barne hartzen dituen azterlantxosten bat. Datuak sexuaren arabera bananduta.

b) Urteko txostena: txosten-sozial bat artatutako etxe bakoitzeko, eta artatutako etxe guzti-guztiak jasotzen dituen txosten-azterlan bat. Datuak sexuaren arabera bananduta.

3.- Entitate esleipenduna behartuta dago etxez etxeko laguntza zerbitzuko teknikariek zerbitzu desberdinen gainean eskatzen dizkieten txosten eta datu guztiak prestatzera, Departamentuak nahi dituen formatuetan.

4.9.- Beste alderdi batzuk

1.- Kontratatutako zerbitzuek administrazioaren ikuskaritza eta zaintza jasoko dute uneoro. Ikuskaritzaren ardura duten langileek eta Departamentuak berak, hala badagokio, zerbitzuaren antolamenduari buruzko edozein informazio ikusi ahal izango dute, eta eskatzen dioten informazio oro emateko betebeharra dauka entitate esleipendunak.

2.- Etxeko-laguntza zerbitzuaren ardura duten teknikariek entitate esleipenduneko arduradunekin aldian-aldiko bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk antolatuko dituzte, zerbitzuaren martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

3.- Enpresa esleipendunak etengabeko prestakuntza bermatu behar die etxeko laguntzaileei, birziklatze profesionaleko ikastaroetara joanda.

4.- Kontratistaren kontura joango da laguntzaileek erabiltzaileen etxetara joateko ematen duten denbora. Etxe batetik bestera joateko denborak ez dira sartuta egongo Departamentuko teknikariek zerbitzua emateko kalkulatu duten denboraren barruan. Enpresak ondo doitu beharko ditu joan-etorrien denborak, laguntza-zerbitzuak eta erabiltzaileak kaltetuak izan ez ez daitezen.

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

6.- Entitate esleipendunak neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu kontratatutako zerbitzuen inguruan, esleipendunak ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna zein

erabiltzaileen intimitatea bermatzeko, eta behartuta dago datu horien sekretu profesionala gordetzera. Sekretu profesionala ez badu gordetzen, esleipendunak kalteen eta galeren ordaina eman beharko die hala Udalari nola kaltetutako erabiltzaileei. Kontratua betetzeko, enpresa esleipendunak tratamendu automatizatua jaso duten datuak erabili behar baditu, bete beharko du Datu Pertsonalak Babesteko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoa.

7.- Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa adjudikaziodunak ez dute onartuko ez dohaintzarik ez ordainketa gehigarririk zerbitzuaren onuradunaren eskutik. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da betebehar hori hautsi ez dadin.

5 KLAUSULA.- HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK

Gaitasun linguistikoa

1.- Zerbitzua eskaini beharko du errespetatuz eta erraztuz erabiltzaileen eta, oro har, herritarren eskubidea Euskadiko bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko zerbitzua eta bi hizkuntzak erabiltzeko. Horretarako, kontratuaren exekuzioari atxikitako pertsonalak euskara jakin beharko du, zerbitzua behar bezala emateko moduan.
2.- Enpresa esleipendunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz emango duela, erabiltzaileak hala nahi duela adierazi badu. Horretarako, zerbitzua euskaraz emateko gauza diren langileak jarriko dira.

6.- EMAKUME ETA GIZONEN ARTEKO BERDINTASUNARI BURUZKO ESKAKIZUNAK

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu 1/2023 LEGEGINTZAKO DEKRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena dauzkan irizpideak. Beraz, genero ikuspegia beti hartu behar da aintzakotzat, uneoro alegia, kontratatutako lana egiteko garaian.

Erabilitako agiri guztietan (programa aurkezteko idatzietan, galdetegiko testuak, txostenak, eta abar) hizkuntza ez sexistako irizpideak aplikatu behar dira.

Ildo beretik, kontratua diseinatu eta exekutatzean genero ikuspegia hartuko dute aintzakotzat, hala diagnostikoan nola helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan.

Era berean, azken justifikazioak jaso behar du genero-inpaktuaren gaineko memoria bat, erabiltzaile edo onuradunen sexuaren arabera bananduz adierazleak, datuak eta egoera.

2. LOTEAREN - BABESPEKO ETXEBIZITZEN LAGUNTZA ZERBITZUAREN – BALDINTZA TEKNIKOAK

7 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN BALDINTZEN INGURUKO DESKRIBAPENA.

Astigaragako “Marisa Garaño” Babespeko Extebizitzetako Etxeko Laguntza Zerbitzuaren barruan sartzen diren zerbitzuak Astigarragako Udalaren Babespeko apartamentuen zerbitzua erregulatzen duen Udal Araudian eta bere barne araudian araututa daude.

Honako lege xedapenak ere aintzat hartu beharko dira:

- 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 eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- Datu pertsonalak babesteko 3/2018 Lege organikoa, abenduaren 5ekoa.
- 2/2016 Legea, apirilaren 14koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 1/2023 LEGEGINTZAKO DEKRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena

7.1.- Jarduera-eremua.

Astigarragako Babespeko Etxebizitzetako Etxeko Laguntza Zerbitzuari dagokionez, zerbitzu hori Astigarragako “Marisa Garaño” izeneko Babespeko Etxebizitzetan burutuko da, Arrobitxulo kaleko 43 zenbakian –1.solairuan.

7.2.- Definizioa:

Helburu soziala eta erabilera balioanitza duten 9 bizilekuak dira apartamentu babestuak. Etxebizitza independenteez (banakoak edo bikoitzak) osaturiko multzo bat da. Etxebizitza horiek zerbitzu komunak dituzte aukeran: alojamendua, otordu zerbitzua eta etxeko laguntza (pertsonala edota etxeko lanetarako).
Bereziki, mendekotasun arina duten 60 urtetik gorako pertsonentzako pentsatuak daude. Baina, gainera, aukera honetaz baliatzeko, gizarte mailako arazoak izan behar dituzte pertsona horiek: etxebizitza egoera txarrean dagoelako, edo elkarbizitza arazoak dituztelako, edota beren - etxebizitza edo ohiko bizilekua utzi beharra dutelako.

7.-3.- Helburuak.

Helburu orokorrak:

Baliabide honen helburu orokorra da, gizarte arloko arazoak (bakardadea, bizi-baldintza txarrak eta antzekoak) dituzten adineko pertsonei bizi-baldintza egokiak ematea, hau da, pertsona hauen oinarrizko premiak betetzea, bizileku, mantenu eta arreta pertsonalari dagokienez.

Berariazko helburuak:
- Erabiltzaileak beren ohiko ingurunean mantentzea, familiarengandik edo lagunengandik hurbil, gizartera daitezen bultzatuz.
- Erabiltzaile bakoitzaren trebeziak eta gaitasunak erabiltzen eta mantentzen laguntzea. Ahalik eta autonomia mailarik handiena mantentzen laguntzea, dituzten premiei behar den moduan erantzunez.
- Erabiltzaileek babespeko apartamentuen antolakuntzan eta bizimoduan parte har dezaten bultzatzea.

7.4.- Zerbitzuaren onduradunak.

Udalaren Babespeko Etxebizitzetako erabiltzaileei zuzenduko zaie, Astigarragako Babespeko Etxebizitzetako araudiak erregulatzen duen *Sarrera-baldintzak* izenekoan aurreikusitakoarekin bat etorriz.

7.5.- Jarduera motak.

Astigarragako Udal Babespeko Etxebizitzan burutu beharreko Etxeko Laguntza Zerbitzuak lau eratako jarduerak burutuko ditu:

1) Etxean laguntzeko jarduerak:

a) Elikadurarekin zerikusia dutenak:

- Gosariak prestatzeko laguntza (beharrezkoa den kasuetan)
- Otorduak berotzen eta behar den kasuetan berotzen laguntzea.
- Elikagaiak erostea.
- Bazkari/afaririk ez da apartamentuetan prestatuko oso egoera puntualetan izan ezin.

b) Jantziekin zerikusia dutenak:

- Etxean arropa garbitzen laguntzea.
- Arropa errepasatzea.
- Arropa antolatzea.
- Etxean arropa lisatzea.

c) Etxebizitza mantentzearekin lotura dutenak:

- Apartamentuak , solairu osoko gelak eta pasiloak eta atariaren garbiketa

2) Etxeko laguntza:

- Ohe arropa aldatzea.
- Behar izatekotan arropa janzten lagundu
- Laguntza arropa erosterakoan (familiarik ez daukatenean)
- Norberaren garbitasunerako laguntza eta gainbegiraketa behar den kasuetan
- Sendagileak adierazitako botikak hartzeari dagokionean kontrola eta jarraipena.
- Konpainia, hizketa eta komunikazioa.
- Lan pedagogikoa: Elikadura, garbiketa eta abarreko ohitura egokiak sustatzea.

c) Beste etxeko lanak:

- Bazkariak eta afarien aldaketak udalari jakinarazi bai kopuru, bai dieta aldaketak direnean.
- Behar diren erosketak edota konponketak udal Gizarte Zerbitzu Departamenduari jakin arazi erosi edo konpon dezan.

7.6.- Zerbitzutik kanpo gelditzen diren prestazioak:

- Bazkari/afaririk ez da apartamentuetan prestatuko

- Espreski kanpo gelditzen da osasun mailako funtzioak edo lanak burutzea eta oro har zerbitzua eskaintzen duten profesionalek ez duten formazio bat eskatzen dutenak.
- Mediku kontsultak, ospitaletara eraman eta orokorrean, apartamentuetatik kanpoko gestioetara.

8 KLAUSULA.- EKINTZA EREMUA:

Babespeko Etxebizitzen zerbitzuaren hartzaileak bertan bizi diren guztiak izango dira. Hau guztia Babespeko Etxebizitzen zerbitzua erregulatzen duen arautegiari jarraiki.

9 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN INTENTSITATEA:

- Pertsonal eta etxeko laguntza astelehenetik igandera egingo da ondoko intentsitatearekin:
  4. Astelehenetik ostiralera 8:30etatik 14:30ak arte eta 19:00etatik 21:00a arte
  5. Larunbatetan 8:30etatik 14:30ak arte eta 19:00etatik 21:00ak arte
  6. Igande eta jaiegunetan 8:30etatik 10:30ak arte; 12:00etatik 14:00ak arte eta 19:00etatik 21:00ak arte.
- Zerbitzuaren ordutegiak eta intentsitatea, aldatuko dira beharren eta egoiliarren kopuruaren arabera eta beti, Astigarragako Udalaren onarpenarekin.

10 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN IRISMENA:

- Astigarraga Udalaren eskuduntza:

Astigarraga Udalari dagokio, Gizarte Zerbitzu sailaren bitartez, eta zerbitzuaren arduradun denez:

- Erabiltzaileari informazioa eta aholkularitza ematea programaren edukiari, laguntzei, eta sarrera-baldintzei buruz.
- Eskaera jasotzea eta espedienteko datuak betetzea (sozialak, familiakoak, ekonomia arlokoak, eta abar).
- Bakoitzari dagokion arreta ematea eta egoitza arloko beste aukeraren batera bideratzeko kudeaketa egitea, erabiltzaileak edozein arrazoirengatik halakorik behar duenean.
- Itxaron zerrenda antolatzea eta hutsik dauden plazak hornitzea.
- Egonaldiaren hileko kostua zehaztea, esku hartzen duten alde bietako bakoitzari ezarri beharreko erregimen ekonomikoa bezalaxe.
- Zerbitzuaren funtzionamendua zuzentzea eta kontrolatzea. Zeregin horretan sartzen dira, besteak beste:
  - Erregelamenduan zehaztutako funtzionamendu protokoloak ezartzea, eta betetzen direla begiratzea.
  - Gauzatu beharreko zereginak finkatzea eta horien jarraipena egitea, eta erabiltzaile bakoitza pertsonalki artatzeko esku-hartze plan bat egitea.
  - Zerbitzuaren funtzionamendu eta eginkizunen jarraipena egitea.
  - Zerbitzuak nola funtzionatzen duen jakitea, onuradunen arteko elkarbizitza eta portaerarekin zerikusia duten arloetan.
  - Gizarte zerbitzuetako informazio batzordeari eta batzorde horren buru den zinegotziari, gertatzen diren aldaketa eta gorabehera guztien berri ematea, eta halaber, bidezko proposamenak egitea, batzordeak aztertu eta onar ditzan.

- Etxebizitzetan antzemandako premiei buruzko txostenak egitea.
- Hobariez baliatzen diren erabiltzaileen egoera ekonomikoa urtero aztertzea, dagozkien ekarpen ekonomikoak eguneratzearren.
- Egoiliarren egoera urtero aztertzea, etxebizitza horretan jarraitzeko bideragarritasunari dagokionez.
- Agindu dakizkiokeen beste hainbat zeregin.

- Pertsonal Laguntzailearen funtzioak:

- Agindutako funtzioak eta lanak betetzea, kasu bakoitzean planteaturiko helburuak lortzeko joera izanez.
- Zerbitzuaren funtzionamendua aldatzen duten gertaera guztien berri ematea gizarte laguntzaileari.
- Gizarte Langileari laguntzea erabiltzaileen egoeraren jarraipena egiten. Koordinazioan edo antolakuntzan lan egindako orduak kontratataturiko zerbitzuaren gauzatzearen zati direla ulertuko da, eta ondorioz, ezarritako prezioaren barruan sartuta daudela.

- Enpresa adjudikatariaren funtzioak:

Enpresa adjudikatariak du plantila osatzen duen diziplina anitzeko lantaldea osatzen duen pertsonal guztiaren buruzagitza, eta ondorengo funtzioak dagozkio:

- Zerbitzuen koordinazio, kudeaketa eta antolakuntzako lanak egitea; zerbitzu horiek eskaintzen dituzten pertsonek egiten duten lanaren jarraipena.
- Arlo guztietan egin beharreko jardueren planifikazioa, koordinazioa, banaketa eta ikuskapena, arlo horien funtzionamendu perfektua eta enpresa-jardueraren helburuen betetzea lortu ahal izateko.
- Zerbitzua eskaintzen duten pertsonentzat formaduntzako ikastaroen antolatzea sustatzea.
- Erabiltzaileekin zuzenean lan egingo duten langileei dagokienez, euskararen ezagutza bermatzea.

11 KLAUSULA.- ZERBITZUAREN JARRAIPENA ETA KONTROLA:

Enpresa adjudikatariaren eta Astigarragako Udalaren arteko harreman guztiak, Gizarte Zerbitzu sailaren bitartez egingo dira.

Enpresa esleipendunak koordinatzaile moduan pertsona bat izendatuko du eta horretarako beharrezko prestakuntza edukiko du. Era berean, aldizka hitz egingo du Udaleko Gizarte zerbitzuetako teknikari arduradunarekin.

Gizarte Zerbitzuko sailak, zerbitzuaren eskaintzaren jarraipen egokia lortu ahal izateko, hauek egin ahal izango ditu:

- Laguntzaile bakoitzarekin bilerak egitea, zerbitzuaren erabiltzaile bakoitzarentzat proposaturiko helburuen lorpena baloratu ahal izateko.
- Enpresa adjudikatariaren arduradunekin koordinazioko bilerak izatea, garaturiko lanaren eboluzioa ezagutu ahal izateko.

Udalak ahalmena izango du Babespeko Etxebizitzetako laguntza zerbitzuarekin modu zuzenean lotutako jarduerak ikuskatzeko, adjudikatariak dituen betebeharrak egiaztatu ahal izateko.

Udalak ikuskatu ahal izango du kontratuaren baldintza teknikoen betetzea, bai eta zerbitzuarekin lotutako gainerakoak ere (ordutegia, tarifak...).

Higiene arrazoiak direla eta, entitate esleipendunak lanerako arropa egokiak (mantalak, eskularruak) eta oinetako egokiak emango dizkie langileei, beren lana egitera datozenean jantzita daramatzatenak izan ez daitezen.

Enpresa esleipendunak laneko segurtasunari eta higieneari buruz indarrean dauden legezko xedapenak bete beharko ditu langileekin, eta beraren erantzukizuna izango da enpresako langileen laneko istripuei dagokien guztia.

Entitate esleipendunak neurri tekniko eta antolakuntzazkoak hartu beharko ditu kontratatutako zerbitzuen inguruan, esleipendunak ezagutu ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna zein erabiltzaileen intimitatea bermatzeko, eta behartuta dago datu horien sekretu profesionala gordetzera. Sekretu profesionala ez badu gordetzen, esleipendunak kalteen eta galeren ordaina eman beharko die hala Udalari nola kaltetutako erabiltzaileei. Kontratua betetzeko, enpresa esleipendunak tratamendu automatizatua jaso duten datuak erabili behar baditu, bete beharko du Datu pertsonalak babesteko 3/2018 Lege organikoa.

Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa adjudikaziodunak ez dute onartuko ez dohaintzarik ez ordainketa gehigarririk zerbitzuaren onuradunaren eskutik. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da betebehar hori hautsi ez dadin.

12 KLAUSULA.- HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK

Gaitasun linguistikoa

1.- Zerbitzua eskaini beharko du errespetatuz eta erraztuz erabiltzaileen eta, oro har, herritarren eskubidea Euskadiko bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko zerbitzua eta bi hizkuntzak erabiltzeko. Horretarako, kontratuaren exekuzioari atxikitako pertsonalak euskara jakin beharko du, zerbitzua behar bezala emateko moduan.
2.- Enpresa esleipendunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz emango duela, erabiltzaileak hala nahi duela adierazi badu. Horretarako, zerbitzua euskaraz emateko gauza diren langileak jarriko dira.

Emakume eta gizonen arteko berdintasunari buruzko eskakizunak

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu 1/2023 LEGEGINTZAKO DEKRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena dauzkan irizpideak. Beraz, genero ikuspegia beti hartu behar da aintzakotzat, uneoro alegia, kontratatutako lana egiteko garaian.

Erabilitako agiri guztietan (programa aurkezteko idatzietan, galdetegiko testuak, txostenak, eta abar) hizkuntza ez sexistako irizpideak aplikatu behar dira.

Ildo beretik, kontratua diseinatu eta exekutatzean genero ikuspegia hartuko dute aintzakotzat, hala diagnostikoan nola helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan.