

LEA IBARREKO UDAL MANKOMUNAZGOAN ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUAK

ZERBITZUAREN ARAUDIA

I.- Xedea.

Plegu hauen helburua etxez etxeoko laguntza-zerbitzua zein baldintzatan emango den ezartzea da, bai eta dagokion prezio publikoa erregulatzea ere.

II. Aplikazio-eremua.

Plegu hauetan arautzen den zerbitzua Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoa osatzen duten udalerrri hauetan garatuko da: Munitibar, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto eta Mendexa. Zerbitzu hori emango da udalek eta mankomunitateak gizarte zerbitzuen arloan dituzten eskumenen baitan eta mendekotasuna duten pertsoneri zerbitzua emateko Bizkaiko Foru Aldundiarekin sinatutako hitzarmenen baitan.

III. Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoaren eskumenak.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 12ko 12/2008 Legeak finkatzen ditu EAeko administrazio publikoek gizarte-zerbitzuen arloan dituzten eskumenak. Lege horren arabera, eta etxez etxeoko laguntza-zerbitzuari dagokionez, oinarrizko zenbait gizarte-zerbitzuren bitartez, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoak eskumen hauek izango lituzke:

1. Etxez etxeoko laguntza-zerbitzua ezagutzera eman eta zabaltzea.
2. Zerbitzua kudeatzea, etxez etxeoko laguntza-zerbitzuaren eskumena dagokiola kontuan hartuta.
3. Udalerrri bakoitzean zerbitzu horri dagozkion beharrak detektatzea.
4. Zerbitzua finantzatzeko eskura dauden baliabideak koordinatzea.
5. Erabiltzaileek behar duten arreta-maila eta zerbitzuaren intentsitatea zehaztea.
6. Erabiltzaileek ordaindu beharreko zenbatekoa ezartzea, eranskinean jasotako ordenantzan oinarrituta.
7. Etxez etxeoko laguntza-zerbitzua gainerako prestazio eta baliabideekin koordinatzea.
8. Erabiltzaileen egoeraren etengabeko jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
9. Etxez etxeoko laguntza-zerbitzuak estaltzen ez duen eskariari buruzko informazioa biltzea.
10. Zerbitzuaren finantzaketan parte hartzea.

11. Beharrezko informazioa bidaltzea Bizkaiko Foru Aldundiari eta dagozkion erakunde publikoei.

LEHENENGO KAPITULUA: Funtzionamendu-arauak.

I. Etxez etxeko laguntza-zerbitzua definitzea.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua zerbitzu publiko soziala, integrala, balio anitzekoa eta komunitarioa da, eguneroko jarduerak egiteko beren kasa baliatzeko arazoak dituzten familia edota pertsonentzat da, eta beren bizi kalitatea hobetzeko helburua du, bakoitzari bere prebentzio-, asistentzia- edota birgaitze-programa aplikatuta, eginkizun nagusiak etxeko arreta eta norbere zainketa eta laguntza izango direla, pertsonak etxean eta euren ingurunean jarraitu dezaten lagunduz.

II. Printzipio orokorrak.

Zerbitzuak emateko, honako printzipio nagusi hauei jarraituko zaie:

- Normalizazio- eta integrazio-printzipioa: Zerbitzua erabiltzaileen etxe, familia, gizarte eta kultur eremuan emango da, ahal den neurrian jadanik dauden baliabide normalizatuak erabilita.
- Autonomia-printzipioa: Ahalik eta gehien sustatu beharko da erabiltzailearen autonomia.
- Partaidetza-printzipioa: Pertsonak arreta-plana egiteko lanetan parte hartzea sustatu beharko da.
- Osotasun-printzipioa: Emango den zerbitzuak osoa izan beharko du; balio anitzeko laguntza eskaini beharko da erabiltzailearen beharrian guztiak estaltzeko
- Profesionaltasun-printzipioa: Bai zerbitzuaren arduradunek, bai zuzeneko arreta ematen duten langileek dagozkien lanbide-gaitasunak izan beharko dituzte.
- Indibidualizazio-printzipioa: Zerbitzu honen onuradun guztiei euren egoeraren balorazioa eta diagnostikoa egin eta gero, euren beharriaz egokitutako arreta-plana izan ahalko dute.
- Osagarritasun-printzipioa: Zerbitzu hau beste gizarte-prestazio batzuekin osatu ahalko da.
- Prebentzio-printzipioa: Zerbitzua ematerakoan prebentzio-printzipioa hartu beharko da kontuan, erabiltzaileak okerrera egitea eta, ondorioz, erakunderen batean sartu behar izatea ekiditeko.
- Inklusio-printzipioa: Zerbitzua ematerakoan norbanakoa eta/edo familia komunitatean barneratzeko ekintzak aurreikus daitezke.

- Berdintasun- eta ekitate-printzipioa: zerbitzu honen prestazioak jasotzeko aukera bermatuko da ekitate-irizpideen arabera, egoera pertsonal edo sozialei lotutako inolako bereizkeriarik egin gabe. Halaber, hizkuntzari buruzko araudia betez, pertsonak euskara edo gaztelania erabiltzeko duten askatasuna bermatuko da.

- Kalitatearen printzipioa: zerbitzu hau emateko, prestazio eta zerbitzu mota nagusiek gutxieneko kalitate-estandarrek betetzen dituztela bermatu beharko da. Horretarako, errespetatu beharko diren gutxieneko baldintza materialak, funtzionalak eta pertsonalak erregularizatu beharko dira; era berean, estandar horien hobekuntza sustatuko da eta kalitatera bideratutako kudeaketa bultzatuko.

III. Xedeak.

Etkez etxeko laguntza-zerbitzuaren xede nagusia da zerbitzuaren onuradunen bizi-kalitatea hobetzea, prebentzio- eta laguntza-izaerako banakako programa baten bidez, onuraduna ohiko ingurunean geratzea ahalbidetzeko.

Helburu espezifikoak:

- Zerbitzua ematerakoan pertsonalizazioa ziurtatzea, Banakako Lan Plana eginez, erabiltzailearen espazio naturalean eta esparru geografikoan.
- Independentzia pertsonala mugatuta duten pertsonen bazterte-, isolatze- edo abandonatze-arriskua prebenitzea.
- Prebentzio- eta laguntza-lanak egitea, erabiltzaileak bere kabuz egin ezin dituen zereginetan lagunduz eta, era berean, bere gaitasunak garatuz eta estimulatuz.
- Etkez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaileen autonomia-falta estaltzea.
- Erabiltzailea bere ingurunean ahalik eta ongizate-maila handienarekin mantentzen laguntzea, ahal den eta komeni den bitartean.
- Krisi-egoeretan, familiakoetan zein pertsonaletan, narriadura progresiboa prebenitzea, sor daitezkeen gabeziak arinduz.
- Mendetasun-maila jakin bat izan arren, ezinbesteko gutxieneko bat mantentzen duten edo etkez etxeko laguntza-zerbitzua osa dezaketen senideen laguntza daukaten pertsonen isolamendua neurri batean ordeztzea.
- Bizi-ohitura osasuntsuak sustatzea, pertsonen bilakaera onerako.
- Familiaren lana osatzea, baldin eta, justifikatutako arrazoiengatik, gainezka badago eta/edo inguruabar pertsonal edo familiarrengatik, ezin baditu behar bezala bete arreta-eginkizunak.

IV. Etkez etxeko laguntza-zerbitzuaren ezaugarriak.

Ezaugarri orokorrak:

Etkez etxeko laguntza-zerbitzua onuraduna bizi den etxean emango da, udalerrri hauetan: Munitibar, Aulesti, Gizaburuaga, Amoroto eta Mendexan, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoak ezarritako egun, ordutegi, ordu-kopuru eta eginkizunak kontuan hartuz.

Zerbitzuaren onuraduna senideen etxeetan txandaka egon litekeela kontuan hartuta, etxe batean edo gehiagotan eman ahal izango da zerbitzua, baldin eta arestian aipatutako udal-mugarteetan badaude betiere.

Etkez etxeko laguntza-zerbitzuaren prestazioa erabiltzailearentzako arreta-orduen esleipenak mugatuko du.

Estatuko Legean (39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa) eta Euskal Autonomia Erkidegoko Legean (12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) oinarrituta, zerbitzua jasotzeko eskubidea duten pertsonak zerbitzu horretako ordu guztiak beteta egoteagatik horretarako aukerarik ez badute, laguntza ekonomiko bat jasoko dute zerbitzu horrengatik, legeak ezarritako baldintzetan. Betiere beste prestazio edo zerbitzu batzuen onuradun ez badira.

Etkez etxeko laguntza-zerbitzuak ezin die erantzun onuradunak nahiz haren senideek pairatzen dituzten arazo guztiei: bakardadea, osasun ahuldua, gabeziak familia-ingurunean eta etxebizitzan, gutxieneko diru-sarrerak...

Arreta emateko ordutegiak eta egunak:

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da: 07:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera.

Izaera mugatuarekin, asteburuetan eta jaiegunetan eman ahal izango da zerbitzua, balorazio teknikoaren arabera, familia- edo gizarte-laguntzarik ez duten pertsonen alde eta/edo zaintzaileen alde.

Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak eta igandeak joko dira jaieguntzat.

Lea Ibarreko Mankomunitateko teknikariek ezarriko dute zerbitzua emateko ordutegia, irizpide hauen arabera:

-Norberaren zaintzari lotutako jarduketak. Kontuan hartuko dira eskatzailearen edo familiaren nahia, eskatzailearen baldintza zehatzak eta zerbitzuaren helburuak.

-Etxeko arretaren jarduketak. Otorduen prestaketa eta egoera bereziak izan ezik, zerbitzu horiek erakunde adjudikaziodunaren etkez etxeko laguntzaileen bete gabeko orduetan esleituko dira, zaintza pertsonaleko zerbitzuak egin ondoren geratzen direnetan.

Zerbitzuaren intentsitatea:

Zerbitzuaren gehieneko intentsitatea Bizkaiko Foru Aldundiak mendekotasunari buruz egindako balorazioaren arabera ezarriko da.

Aipatutako abenduaren 14ko 39/2006 Legearen arabera besteen beharra duten pertsona gisa sailkatutako lagunei gehienez hilean ordu kopuru hau esleituko zaie, etxez etxeko laguntza-zerbitzuarekin batera beste laguntza edota zerbitzurik jasotzen ez dutenean:

- III. graduako mendetasun handia duten pertsonentzat: 57 ordu hilean.
- II. graduako mendetasun handia duten pertsonentzat: 40 ordu hilean.
- I. graduako mendetasun ertaina duten pertsonentzat: 20 ordu hilean.
- Mendetasun-arriskua duten pertsonentzat: 20 ordu hilean.

Abenduaren 14ko 39/2006 Legean ezarritakoaren arabera, dagokion gizarte-txostena egin ostean, euren kabuz moldatzen diren pertsonen gehienez hilean 20 orduko zerbitzua emango zaie.

V. Zerbitzuen eta laguntzen aldibereko erabilera.

1. Etxez etxeko laguntza-zerbitzua bateragarria izango da honako zerbitzu hauekin: mendetasunari aurrea hartzeko zerbitzua; autonomia sustatzeko eta laguntzaileei laguntzeko zerbitzua; telelaguntza zerbitzua; eguneko edo gaueko zentroko zerbitzua; aldi baterako edo atsedean hartzeko egoitza zerbitzua; eguneko arreta zerbitzua, edo, hala badagokio, aurreko zerbitzu horiei loturiko laguntza ekonomikoa.

2.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua bateragarria izango da, baita ere, familia giroan zaintzeko prestazio ekonomikoarekin, zeina Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean jasota dagoen.

2. Etxez etxeko laguntza-zerbitzua eta familia-inguruneko zaintzarako prestazio ekonomikoa bateragarriak dira prestazio hori onartzen den egunetik aurrera. Kasu horietan, zerbitzuaren intentsitatea gutxituko da, lege onartutako gutxieneko intentsitatea bermatuz.

Balorazio-mota:

III. gradua, mendekotasun handia, gehienez 46 ordu hilean.

II. gradua, mendekotasun larria, gehienez 30 ordu hilean.

I. gradua, mendekotasun moderatua, gehienez 20 ordu hilean.

Mendekotasun-arriskua, gehienez 20 ordu hilean.

3.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua eta eguneko edo gaueko zerbitzua bateragarriak diren kasuetan, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren intentsitatea murriztuko da, hala badagokio, zerbitzua modu horretan emanez, eta ez da beharrezkoa izango zerbitzua ematea.

Balorazio-mota:

III. gradua, mendekotasun handia, gehienez 20 ordu hilean.

II. gradua, mendekotasun larria, gehienez 20 ordu hilean.

I. gradua, mendekotasun moderatua, gehienez 20 ordu hilean.

Mendekotasun-arriskua, gehienez 20 ordu hilean.

4. Etxez etxeko laguntza-zerbitzua bateraezina da ostatu-zerbitzuen edo egoitza-zentroen bidez modu iraunkorrean ematen den arretarekin.

VI. Zerbitzuaren zereginak eta eginkizunak.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren zereginak erabiltzaileen beharretara egokituko dira (onuradunarekin bizi diren beste pertsona batzuei ez zaie laguntzarik emango).

Etxez etxeko laguntza ematen duen langileak ez du onuraduna ordezkatzeari dakarren zereginik egingo. Autonomia galtzearen ondorioz onuradunak egin ezin izango dituen lanak egin beharko ditu, baina inola ere ez onuradunak oraindik egin ditzakeen eta ezintasuna edo mendekotasuna gero eta handiagoa izatea eragin dezaketen lanak.

Etxe barruko mugikortasunari dagokionez, gizarte-langileak balorazioa egin ondoren, eta lekualdaketak gauzatzeko laguntza osagarria behar denean, familiak bigarren pertsona bat jartzeko konpromisoa hartuko du, menpeko pertsona mugitu ahal izateko. Salbuespen gisa, eta gizarte-langileak dagokion txostena egin ondoren, baldin eta beste irtenbiderik ez badago zerbitzuaren funtzionamendu segurua eta etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langilearen baldintzak direla eta, posible izango da onuradunak beste profesional baten zerbitzua jasotzea. Bestalde, ezinbestekoa izango da laguntza teknikoak izatea, zerbitzuaren erabiltzaileak bere gain hartu beharko dituenak.

Hauek dira zerbitzu honen barne dauden jarduketak:

1. Norberaren zaintzari lotutako jarduketak:

- Ohetik altxatzea / ohean sartzea.
- Postura aldaketak.
- Arropa janztea / erantztea.
- Erabiltzailearen logela eta komuna garbitzea.
- Erabiltzailearen ohea egitea.
- Mugitzen laguntzea etxe barruan eta etxetik kanpo.
- Eguneroko higie pertsonala.
- Elikadura (gosaria, bazkaria edo afaria).
- Zaintza higienikoa eta sanitarioa, etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langileek horiek egiteko espezializaziorik behar ez dutenean.
- Familia antolamenduan laguntzea.
- Konpainia egitea. Zeregin hori salbuespenezkoa izango da, murriztua, eta soilik emango da gizarte-langileak hala proposatu badu, behin horren beharra baloratu ostean.

2. Etxeko arretari lotutako jarduketak:

- Oheak egitea.
- Etxea garbitzea.

- Etxea antolatzea.
 - Etxea bizitzeko moduko egoeran mantentzea.
 - Harrikoa egitea.
 - Arropa garbitu, eseki eta lisatzea.
 - Erosketak egitea.
 - Arropa birpasatzea eta konponketa txikiak egitea.
3. Bestelako jarduketa osagarriak: Inguruabar berezietan, zerbitzuaren xedeak lortzeko ezinbestekoak diren bestelako jarduketa hauek egin ahal izango dira:
- Etxetik kanpo laguntza ematea kudeaketak egitean, joan etorrietan eta onuradunen ingurune sozialean eta familiarrean parte hartzekoak diren jardueretan.
 - Onuradunaren kudeaketa txikiak eta gestio pertsonalak egitea: bankukoak, osasun-arlokoak, errekurtsoen izapidetzea, dokumentuak eskatzea eta entregatzea, etab.
 - Hainbat zerbitzu eta baliabidetara laguntzea, zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta, eta beharrezkoa bada eta familia-ingurunean inor ez badago erabilgarri edo garraio publikorik ez badago, gizarte-langilearen teknikariaren txostena eta onuradunaren idatzizko baimena jaso ondoren, laguntzaileek ibilgailuan eramango dute.
 - "Talka-garbiketa".
 - Aparteko kasuetan, eta gizarte-zerbitzuko arduradun teknikoak hala irizten dionean, eta betiere erabiltzaileak ezin badu egin eta familiarik ez badago, atariko eta eskailerako lanak egingo dira.
 - Bestelako zerbitzuak, betiere berariaz baimentzen baldin badituzte mankomunitateko gizarte-zerbitzuek.

Jarduketa hauek zerbitzutik kanpo geratuko dira:

- Konpainia, eskatutako zerbitzu bakarra denean.
- Lurra belauniko garbitzea edo argizaria ematea.
- Eskuz garbitzea garbigailua dagoenean.
- Tratamendu berezia behar duten metalak garbitzea (brontzea, zilarra, kobrea...)
- Erosketak eremutik kanpo egitea. Ahal dela, etxebizitzaren inguruan egingo dira, gizarte-langileak adierazitako salbuespen kasuetan izan ezik.
- Etxebizitzan konponketa handiak egitea, hala nola sabaiak margotzea, papereztatzea, Espainiako zuria aplikatzea eta abar.
- Jaraunspenekin zerikusia duten kontuak kudeatzea eta etxez etxeko laguntzaileari aurrezki-libretetako dirua kobratzeko sinadura edo baimenak izateko erantzukizuna ematea.
- Zerbitzuaren onuradun ez diren pertsonen zuzendutako zereginak, jarduera banaezina denean izan ezik.

- Oro har, etxez etxeko laguntzailearen esfortzu fisikoa eskatzen duten zereginak, eta balorazio mediko baten ondoren haren osasuna arriskuan jartzea justifikatzen dutenak.
- Prestakuntza espezifikoa eskatzen duten osasun-zereginak, hala nola:
 - o Zundak jarri eta kentzea.
 - o Sendagaiak emateko erantzukizuna, sendagaiak emateko ezagutza-eta espezializazio-maila jakin bat behar denean.
 - o Onuradunari errehabilitazio-ariketa bereziak egiten laguntzea.
 - o Eskarak, ultzerak eta antzekoak tratatzea, baldin eta tratamendu hori egiteko nolabaiteko ezagutza- edo espezializazio-maila behar bada.
 - o Injekzioak jartzea (osasun-zentroko erizaintzako titularrak gainbegiratutako kasuetan izan ezik).
- Onuradunaren bila joatea haren ohiko egoitza ez den beste leku batera, kasu berezietan izan ezik
- Etxez etxeko laguntzaileak ez du inolako zereginik beteko, baldin eta onuraduna etxetik kanpo badago ospitalizazioak, oporrak eta antzeko arrazoiak direla eta, aldeaz aurretik behar bezala justifikatutako egoeretan izan ezik.
- Zerbitzuetik kanpo geratuko dira gizarte-langileak egindako txostenean aurreikusi gabeko zeregin guztiak.

VII. Onuradunak.

Oro har, etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren onuradun izango dira mendetasun-egoeran dauden edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonak, baldin eta, autonomia galdu izanagatik edo autonomia galtzeko arriskuan egoteagatik, eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko laguntza-zerbitzu baten esku-hartzea behar badute.

Era berean, gizarte-langileak egindako gizarte-txostenaren ondoren, onuradun izango dira babesgabetasun-egoeran, bazterkeria-arriskuan edo -egoeran, isolamenduan, gaixotasun mental eta terminalean eta erabiltzailearen nahiz zaintzaile nagusiaren susperraldi-egoeretan daudenak (mediku-txostenaren bidez egiaztatutakoa).

Hauexek osatuko dute familia-unitatea: zerbitzuaren titularrak eta etxebizitza berean bizi den senarrak edo emazteak zein izatezko bikotekideak, eta 18 urtera arteko seme-alabek (adin hori barne), edozein kasutan, edo 26 urtera arteko seme-alabek (adin hori barne), baldin eta etxebizitza berean bizi badira eta langabezian edo ikasten badabilta, eta ezgaitasunen bat duten seme-alabek (adina edozein dela), gutxienez % 33ko minusbaliotasuna badute, etxebizitza berean bizi badira eta ekonomikoki familia-unitatearen mende badaude.

Zerbitzua jasotzeko betebeharrak orokorrak:

1. Administrazio arlokoak: Erabiltzailearen profila betetzea eta sei hilabete lehenago mankomunitateko edozein udalerritan erroldatuta egotea, salbu eta onuraduna etxe artean txandaka bizi bada. Kasu horretan, senideari eskatuko zaio baldintza hori betetzeko. Txandakatze hori udalerrri mankomunatuetan egiten bada, ez da errolda-aldaketarik eskatuko.

Familia-unitatearen baitan zerbitzuaren erabiltzaile izango diren pertsona guztiek zerbitzua jasotzeko betebeharrak bete beharko dituzte. Eskabidea familia-unitateko pertsona batentzat baino gehiagorentzat egiten bada, kide guztiek bete beharko dituzte zerbitzua jasotzeko baldintzak. Zerbitzuaren titular bat izendatuko da, onuradun guztiak ordezkatzeko dituen.

Familia-unitatearen beste onuradun baten alde aldatu ahal izango da zerbitzua, azkentzeko arrazoi gisa jasotako edozein arrazoiengatik azkentzen denean zerbitzua.

Zerbitzua onuradun bakoitzarentzat ezarritako ordutegian emango da soilik. Titulartasun-aldaketaren ondorioz berriro baloratu beharko dira beharrianak, gizarte- eta familia-egoera eta egoera ekonomikoa.

- 2.- Beharri lotutakoak: Mendekotasuna edo beste pertsona baten laguntza behar dela definitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiaren 74/2007 Foru Dekretuan zehaztutakoan oinarrituko gara.
 - a. Etxebizitza bat izatea eta etxebizitza horrek ahalbidetzea edo zailtasun nabarmenik ez izatea erabiltzailea bertan egoteko, eta ez izatea arriskutsua erabiltzailearentzat edo etxez etxeko zerbitzua ematen duten langileentzat.
 - b. Beharrezkoa bada, ELZko prestazioarekin batera, nahikoa laguntza izatea etxebizitzan baldintza egokietan bizitzeko.
 - c. Erakunde sanitarioetan edo soziosanitarioetan etengabeko arreta behar duen osasun-egoerarik ez izatea.
 - d. Gaixotasun infekzio-kutsakor edo mentalen bat edukiz gero, dagokion tratamenduari uko ez egitea.
 - e. Jokaera nahasmendurik ez izatea edo etxeko laguntzaileentzat arriskuak sortu ditzaketen jarrerarik ez izatea.

VIII. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Oro har, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritakoak (lege horren bidez, EAEko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak onartzen dira) (9. eta 10. artikulua), Lea Ibarako Mankomunitateak ezarritakoez gain.

Onuradunen eskubideak:

- Antzemandako beharrianetara egokitutako zerbitzua jasotzea, modalitateari, edukiari eta intentsitateari dagokienez.

- Banakako planean parte hartzea eta haren kopia bat izatea.
- Gizarte Zerbitzuek prestazioan egindako edozein aldaketaren berri izatea, aldaketak gertatu aurretik.
- Euren beharrianak estal ditzaketen beste zerbitzu osagarri batzuen berri izatea eta, hala badagokio, zerbitzu horietara bideratuak izatea.
- Zerbitzuko langileen aldetik errespetu osoz tratatuak izateko eskubidea.
- Sexu, arraza, erlijio, ideologia edo bestelako arrazoiengatik diskriminaziorik gabe artatuak izateko eskubidea.
- Hala uste dutenean zerbitzutik bajan emateko zerbitzua.
- Eskubide eta betebeharren inguruko idatzizko informazioa izatea.
- Zerbitzuaren baldintza eta arauei buruzko informazio argia eta osoa jasotzea.
- Erreklamazioei erantzutea, kexa eta iradokizunen sistemaren bidez.

Onuradunen betebeharrak:

- Zerbitzuko profesional guztiak errespetu osoz tratatzea.
- Zerbitzua ematen ari diren profesionalak laguntzea eta euren lana erraztea.
- Esleitutako etxeko lanak eta lan pertsonalak egiteko beharrezko tresnak eta materialak eskaintzea etxez etxeko laguntza-zerbitzua emango duten langileei, honako hauek izan ezik: mantalak, eskularruak eta oinetakoak. Era berean, lan horiek zailtzen dituzten egoerak saihestuko dira.
- Lea Ibarako Mankomunitateak eskatutako dokumentazioa aurkeztea.
- Zerbitzuaren prestazioaren edozein alderditan eta koordainketaren kalkuluan aldaketak eragin ditzaketen inguruabar pertsonal, familiar eta/edo ekonomikoei buruzko dokumentazioa jakinaraztea eta aurkeztea, hamabost egun naturaleko epean.
- Idatziz eta gutxienez hamar egun natural lehenago jakinaraztea zerbitzua etetea ekar dezaketen aldi baterako bajak (oporrak, bizileku-aldaketak eta abar).
- Erakundeak egiten dituen aldaketak onartzea, zerbitzua hobetzeko eta/edo antolatzeke banakako lan-plana kontuan hartuta: ordutegiari edo langileei dagokienez. Aldaketa horiek ezin izango dira baztertu, justifikatuta eta idatziz ez daudenean izan ezik.
- Gizarte-langileari jakinaraztea etxez etxeko laguntzaileek beren zereginak betetzean irregulartasunak egon direla.
- Dagokion koordainketa adierazitako epean ordaintzea.
- Benetan etxebizitza horretan bizitzea.
- Ez eskatzea aurretiaz itundu ez den zerbitzurik, ez eta zerbitzuaren onuradunak ez diren pertsonentzako arretarik.

- Erabiltzailea etxean egotea etxez etxeko laguntza-zerbitzuko langileek lanak egiten dituzten bitartean, gizarte-langilearen txostenean kontrakoa ezarritako egoeretan izan ezik. Kasu horietan ere, onuradunak etxean egon beharko du zerbitzuaren hasieran, etxeko laguntzaileari etxean sartzen uzteko.

- Zerbitzua ematen den etxebizitzari dagokionez, eskatutako osasungarritasun-baldintzak betetzea.

- Familiak beharrezko konpromisoa hartu behar du, mendeko pertsona bi pertsonen artean mugitzea beharrezkoa denerako edo laguntza teknikoak behar direnerako.

Gizarte Zerbitzuko langileei ez zaizkie, inola ere, etxebizitzako giltzak eman beharko, gizarte-langilearen txostenean hala zehazten den kasuetan izan ezik.

Gizarte-laneko teknikariak ezarritako lan-planetik kanpo etxeko laguntzailearekin ezer ez adostea.

Etxean etxeko animaliak badaude, animalia horiek ez dute zerbitzua ematea zailduko eta ez dute zerbitzuaren prestazioan eraginik izango.

Era berean, bizileku-aldaketa etengabea den kasuetan, zerbitzua jasotzen duen udalerrian erroldatuta egotea eskatuko da, urtebetetik beherako familia-txandakatze egoeretan izan ezik.

Aipatutako betebeharren bat betetzen ez bada, zerbitzua eten edo amaituko da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

BIGAREN KAPITULUA: Eskaera-, izapidetze- eta ebazpen- prozedurak. Aurkeztu beharreko dokumentazioa.

I. Zerbitzua jasotzeko eskaera.

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua interesdunak berak edo hark baimendutako ordezkariak eskatuko dute Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko oinarrizko Gizarte Zerbitzuan, hurrengo atalean zerrendatutako dokumentazioarekin batera.

Eskatzaileak edo hark baimendutako ordezkariak behar bezala betetako eta sinatutako inprimaki normalizatua aurkeztu beharko du Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko oinarrizko Gizarte Zerbitzuan edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.4 artikuluan aurreikusitako moduetako batean.

Eskabide batek ez baditu biltzen eskatutako datu eta dokumentu guztiak, hamar egun balioduneko epea emango zaio eskatzaileari akatsa zuzendu edo aurkeztu ez dituen nahitaezko agiriak aurkeztu ditzan. Halaber, jakinaraziko zaio horrela egin ezean eskaeran atzera egin duela ulertuko dela, eta eskaera artxibatu egingo dela, beste izapiderik egin gabe.

Ondoren, hitzordua emango zaio gizarte-langilearekin elkarrizketa bat egin dezan.

Elkarrizketa horretan, eskatzailearen egoera baloratuko da: Gizarte Zerbitzuen Sistemaren arreta behar duen ala ez baloratuko da, eta etxez etxeko laguntza-zerbitzua behar duten ala ez, edo, hala badagokio, eskatzailea beste zerbitzu/baliabide egokiago batera orientatu beharra dagoen. Eskatzaileak ez badu mendekotasunaren baloraziorik egin, dagokion eskaera izapidetuko da balorazio hori egiteko.

Eskabidea izapidetzeko eta ebazteko epea eskaeraren sarrera-erregistroko datatik aurrera hasiko da zenbatzen.

Eskatzaileak eskatutako dokumentazioa aurkezten ez badu edo gizarte-langilearekin daukan hitzordura aurkezten ez bada, eskabidean atzera egin duela ulertuko da, eta haren izapidetzea amaituko da. Gainerako kasuetan, prozedura arruntari jarraituko zaio, edo presazko sarbideari, kasuaren arabera.

II.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.

Eskatzaileak edo hark baimendutako ordezkariak honako agiri hauek aurkeztu beharko ditu zerbitzua jasotzeko eskaerarekin batera:

1.- Eskatzailearen NAN edo AIZ originala, edo beste identifikazio-agiri baliokideren bat, eta, hala badagokio, haren ordezkari baimenduarena, bai eta koordainketa kalkulatzeko kontuan hartu beharreko bizikidetz-unitateko gainerako pertsonena ere. Pertsona horietakoren bat adingabea bada eta NANik ez badu, familia-liburua aurkeztu beharko da.

2.- Eskatzailearen eta zerbitzuaren erabiltzaileen mediku-ziurtagiriak, beharrezkoa izanez gero.

3.- Ohiko etxebizitzaren alokairu-kontratua, hala dagokionean.

4.- Koordainketan sartu beharreko familia-unitateko kide bakoitzak sinatutako agiria, zeinaren bidez Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoari, bai eta dagozkion erakundeei ere, baimena emango zaien kide bakoitzari buruzko informazio hau eskatzeko:

- Bizi den udalerriko udalari errolda- eta bizikidetz-ziurtagiriak eskatzeko.
- Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun Sailari Ondasunen Ziurtagiria eta azken errenta-aitorpena eskatzeko.
- Estatuko Ogasunari Ondasunen Ziurtagiria eskatzeko.
- Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari: erreferentziazko urtean jasotako gizarte-laguntzak eta errentak eta mendekotasunaren balorazioa eskatzeko.
- Lanbideri: erreferentziazko urtean jasotako laguntzak eta errentak eskatzeko, baldin eta mankomunitateko gizarte-zerbitzuetan informazio hori eskuragarri ez badago.
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiari eta Itsasoko Gizarte Institutuari, pentsioaren ziurtagiria eskatzeko.

Horrez gain, eskabidearekin batera honako hauek aurkeztu beharko dituzte:

- Pentsio-plan pribatuak eta/edo publikoak eta antzekoak: erreferentziako urtean jasotako urteko diru-sarrerak.
- Banku-erakundeei: titularraren (bakarra nahiz partziala) aktibo higigarrien urteko batez besteko saldoa eta aktibo higigarriek erreferentziako urtean sortutako urteko interesak eta errentak.
- Erreferentziako urte horretan ordaindutako interesak eta zenbateko amortizatua, ordaindutako maileguenak, sinatutako maileguenak, banaka nahiz beste pertsona batzuekin batera.
- Eusko Jaurlaritzaren alokairu-kontratuen erregistroa.

5.- Zerbitzuaren onuradunak adierazitako kontutik dagokion koordainketa kobratzeko baimena ematen duen agiria.

Zerbitzua jasotzeko eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioaz gain, espedientea izapidetzen den bitartean edo zerbitzua ematen den bitartean, egokitzat jotzen den beste edozein dokumentu ere eskatu ahal izango da.

III.- Espedientea izapidetzea.

Eskatzaileak Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoari baimena emango dio dagozkion kudeaketak egin ditzan, eskatzaileak araudi honetan ezarritako baldintzak betetzen dituela egiaztatzeko eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko betekizunak eta baliabide ekonomikoak betetzen dituela egiaztatzeko.

Eskatzaileak edo koordainketaren kalkuluan sartu beharreko pertsonaren batek ez badute uzten bere egoera ekonomikoa baloratzen, eskatzaileak zerbitzuaren gehieneko kuota ordaindu beharko du. Hori dokumentu batean formalizatu beharko da nahitaez.

Eskatutako agirietakoren bat dagoeneko Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoaren esku badago, ez da beharrezkoa izango berriro agiria aurkeztea.

Eskabidearekin batera aurkeztutako agirietan zerbait faltako balitz edo akatsen bat egongo balitz, agindeia egingo zaio eskatzaileari, 10 egun baliioduneko epean beharrezko agiriak aurkeztu edo ikusitako akatsak zuzen ditzan; era berean, jakinaraziko zaio hori egin ezean eskaeran atzera egin duela ulertuko dela.

Kasu horietan, espedientea izapidetzeko eta ebazteko ezarritako epearen zenbaketa eten egingo da eskatutako dokumentazioa aurkeztu arte.

Egoera ekonomikoari buruzko datuak faltsutzen edo ezkututzen badira, zerbitzua benetako datuekin eguneratuko da eta zor den zenbatekoa erreklamatu da.

IV. Ebazpen-proposamenari buruzko txostena.

Gizarte-langileak aurkeztutako dokumentazioa aztertuko du eta elkarrizketak, etxez etxeko bisitak eta behar beste kudeaketa egingo ditu eskatzailearen/bizikidetzako familia-unitatearen beharrianak baloratzeko eta dagokion proposamen-txostena egiteko, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan xedatutakoari jarraikiz.

Proposamen-txosten horrek alderdi hauek jasoko ditu:

- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua jasoko duen edo ez, eta proposamenaren arrazoiak.
- Etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzailea edo erabiltzaileak nortzuk izango diren. Zerbitzuaren hasiera-data eta, hala badagokio, amaiera-data.
- Zerbitzu-mota eta egin beharreko zereginak.
- Zerbitzua emango den asteko egunak, ordutegia eta intentsitatea.
- Hala badagokio, zerbitzu aproposa ez izateagatik zerbitzua ukatzeko proposamen arrazoitua.

V.- Ebazpena.

1.- Eskabidea eta proposamen-txostena aztertu eta baloratu ondoren, Gizarte Ongizateko Batzordeak gehienez ere bi hilabeteko epean ebatziko du eskaera, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko Gizarte Zerbitzuetan aurkeztu denetik zenbatzen hasita.

Ebazpen hori zerbitzuaren eskatzaileari edo baimendutako ordezkariari jakinaraziko zaio.

Apartatu honetan aurreikusitako epea igaro bada ebazpenik eman gabe, eskaria ezetsi dela ulertuko da.

2.- Ebazpenean gutxieneko alderdi hauek jaso beharko dira:

- a) Zein izan den ebazpenaren zentzua, hau da, eskaera baietsi ala ezetsi den.
- b) Erabakiak administrazio-bideari amaiera ematen dion ala ez, interesdunak horren inguruan jar ditzakeen errekursoak, horretarako organo administratibo edo judizialak adieraziz eta epeak zehaztuz.

3.- Ebazpena baiezkoa izatekotan, honako alderdi hauek barne hartu beharko ditu:

- a) Zerbitzua jasoko duen titularraren identifikazioa.
- b) Zerbitzuaren erabiltzaileak.
- c) Prestazioaren ezaugarriak: zerbitzu-mota eta egin beharreko zereginak, ordutegia, intentsitatea, zerbitzua emango den asteko egunak.

d) Zerbitzuaren titularrak ordaindu beharreko zenbatekoa, horretarako epeak eta ordaintzen hasteko eguna.

4.- Ebazpena ezezkoa izatekotan, horretarako arrazoiak azaldu beharko dira. Hauek izan daitezke eskaera ezezteko arrazoiak:

- a) Erregelamendu honetan eskatutako baldintzak ez betetzea.
- b) Erregelamenduak ezartzen duenaren arabera beharrezkoak diren dokumentuak edo datuak ez aurkeztea.
- c) Behar bezala arrazoitutako beste edozein arrazoi.

VI.- Premiaz sartzeko prozedura.

1.- Premiazko prozeduratzat joko da prozedura arruntean aurreikusitakoa baino bizkorragoa izatea eskatzen duen lehentasunezko arreta behar duen egoera. Horretarako, mediku-txostena eta/edo gizarte-langilearen txostena beharko dira, kasua premiakotzat jotzeko beharra dagoela justifikatzen dutenak.

Gizarte-langileak aurkeztutako dokumentazioa aztertuko du, eskatzailearen beharrak baloratzeko egokitzat jotzen dituen kudeaketak egingo ditu eta proposamen-txostena egingo du.

Gizarte-zerbitzuen arloko udal-arduradunak dagokion udalerriko alkatearekin batera proposamen-txostena baloratu ondoren, eskaera gehienez 72 orduko epean ebatziko da, eskaera oinarrizko gizarte-zerbitzuetan aurkeztu denetik zenbatzen hasita. Ebazpena eskatzaileari jakinaraziko zaio eta, ebazpena baiezkoa bada, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoak martxan jarriko du zerbitzua.

2.- Zerbitzuaren emakida behin-behinekoa izango da, eta hura premiaz jasotzea ahalbidetzen duen ebazpena baldintzatuta egongo da zerbitzua jasotzeko baldintzak betetzen direla berresten den arte. Hamabost egun balioduneko epean, gizarte-langileak balorazio bat egin beharko du, zerbitzuaren titularrak eta onuradunak zerbitzuaren prestazioa luzatzeko baldintzak betetzen dituzten ala ez adieraziz, zerbitzuaren prozedura arruntaren arabera, eta behin betiko ebazpena egin beharko du, zeinak prozedura arruntean zehaztutako alderdiak eta ordaindu beharreko kuota jasoko dituen.

3.- Zerbitzua jasotzeko baldintzaren bat betetzen ez dela egiaztatzen bada, zerbitzua eten egingo da.

4.- Zerbitzuaren eskaerak, proposamen-txostenak eta ebazpenak prozedura arruntaren alderdi berberak barne hartu beharko dituzte.

VII. Aldi baterako salbuespen-kasuetarako prozedura.

Aldi baterako salbuespen-prozeduratzat joko da etxez etxeko laguntza-zerbitzuan artatu beharreko balizko onuradunaren zaintzaileari bat-batean gertatutako egoera. Bat-batean sortutako egoera hori aldi baterako izango da.

Kasu horietan, Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko etxez etxeko laguntza-zerbitzurako ezarritako prozedura arrunta aplikatuko da.

Zerbitzuaren helburua izango da familiari bat-batean sortutako egoerari eusten laguntzea. Zerbitzua aldi baterakoa izango da, mugatua, eta zerbitzuaren alta-eguna eta amaiera-eguna ezarriko dira.

VIII.- Zerbitzua aldi batez etetea

1.-Honako arrazoi hauengatik etengo da aldi batez etxez etxeko laguntza zerbitzua:

- a) Ospitalean sartzea.
- b) Onuraduna ohiko bizilekuan ez egotea (senideak bisitatzera joan delako, aldi batez egoitza batean sartu delako...).
- c) Beste arrazoi batzuk: onuradunak betebeharrak batzuk ez betetzea, onuradunak berariaz eskatzea, beste batzuk.

2.- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua gehienez ere 60 egunez etengo da aldi batez. Salbuespen gisa, etenaldia 90 egunera arte luzatu ahal izango da, baldin eta dagokion gizarte-langilearen aldeko txostenak edo mediku-ziurtagiriak hala adierazten badu.

Astebetetik beherako aldi baterako etetea etenaldi puntualtzat hartuko da.

Gehienezko epe hori gaindituz gero, zerbitzua behin betiko azkenduko da eta espedientea itxiko da.

3.- Etxez etxeko laguntza zerbitzua aldi baterako etenda dagoen bitartean, titularrak ordenantza fiskalak ezarritako koordainketa ordaintzen jarraitu beharko du. Aldi baterako etetea astebetekoa baldin bada, kuotaren % 100 ordainduko da. Etenaldiak astebete baino gehiago irauten badu eta hilabetera iristen bada, kuotaren % 50 ordainduko da; etenaldiaren bigarren hilabetean, aldiz, kuotaren % 25 ordainduko da.

4.- Zerbitzuaren aldi baterako etenaldia amaitu ondoren, eta etenaldi hori hamar egun natural baino gutxiagokoa izan bada, ez da ordutegirik ez langilerik aldatuko, baina etenaldia hamar egun natural baino gehiagokoa izan bada, baliteke ordura arte adostutako ordutegian eta/edo langileetan aldaketak egotea.

IX.- Zerbitzua iraungitzea.

Gizarte-langileak zerbitzua azkentzeko/amaitzeko proposamen-txosten bat egingo du eta Gizarte Ongizateko Batzordeari bidaliko dio, ondoren zerbitzuaren baja ebazteko. Ebazpena titularrari edo baimendutako ordezkariari jakinaraziko zaio, heriotzen kasuan izan ezik.

Honako arrazoi hauengatik iraungiko da etxez etxeko laguntza-zerbitzua:

- 1.- Aurreikusitako epea amaitu delako.
- 2.- Heriotzagatik.

3.- Titularrak zerbitzuari uko egiteagatik edo Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoaren baitan ez dagoen beste udalerrri batera lekualdatzeagatik.

4.- Zerbitzua ematea ekarri zuen beharrezko desagertzeagatik.

5.- Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak faltsutzeagatik edo datuak ezkutitzeagatik.

6.- Emandako zerbitzuagatik ordaindu beharreko prezio publikoaren ondoko ondoko hiru ordainagiri ez ordaintzeagatik, kontrakoa adierazten duen txosten teknikorik ezean, ordezkari politikoaren oniritziarekin batera.

7.- Zerbitzua jasotzeko eskatutako betekizunen bat galtzeagatik.

8.- Zerbitzuaren jarraipena egiteko eskatzen den dokumentazioa ez aurkezteagatik.

9.- Zerbitzua aldi baterako eteteko gehieneko epea gainditu izanagatik.

10.- Araudi honetan zehaztutako titularren edo onuradunen betebeharrak behin eta berriro ez betetzeagatik.

11.- Zerbitzua ematen duten langileei eraso fisiko edo psikologikoa egiteagatik. Gizarte-langileak berretsi beharko du inguruabar hori, horren inguruan egindako txosten baten eta mediku-txostenaren bidez.

12.- Gizarte-langilearekin edo zerbitzua ematen duten langileekin lankidetzarik ez izateagatik. Gizarte-langileak horri buruzko balorazioa eta txostena egin beharko ditu.

13.- Arrisku fisikoa eta/edo psikologikoa egoteagatik bai titularrarentzat, bai zerbitzua ematen duten langileentzat. Gizarte langileak horri buruzko balorazioa egin beharko du alde zuzenetik.

14.- Zerbitzua ematea ezinezko egiten duen bestelako bat-bateko arrazoi larririk badago.

Titularrak berriz ere zerbitzua jasotzen hasteko borondatea agertzen badu ebazpen negatibo baten edo azkentze-ebazpen baten ondoren, ezin izango du beste eskaera bat egin aurreko eskaera ebatzi zenetik sei hilabete igaro baino lehen, non egungo egoera aurreko ukatzea edo azkentzea eragin zuten inguruabarren oso desberdina den.

Zerbitzuren bat ordaindu gabe utzi bada, zor hori kitatu beharko da berriro zerbitzua jaso ahal izateko.

HIRUGARREN KAPITULUA: ZERBITZUAREN ANTOLAKETA

A.- Giza baliabideak eta bitarteko materialak.

Erakunde adjudikaziodunak zerbitzua behar bezala emateko, beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak izan beharko ditu.

Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua emateko kontratatuko dituen langileen eta Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoaren artean ez da inolako harreman

juridikorik egongo, eta enpresa adjudikaziodunaren eta langileen arteko harremanetik ondorioztaturiko edozein erantzukizunetatik salbuetsita egongo da Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoa.

Zerbitzua behar bezala emateko, erakunde adjudikaziodunak koordinazio-zerbitzu bat eskaini beharko du, eta etxez etxeko laguntza-zerbitzuaren ordutegiarekin bat etorri beharko da.

Zerbitzu hori Gizarte Laneko gradu edo diploma duen pertsona batek eman beharko du, eta hirugarren hizkuntza eskakizuna edo baliokidea izan beharko du.

Erakunde adjudikaziodunak presentzia fisikoa izango du Mankomunitatean, euren teknikariaren bitartez, hilean behin, gizarte-langilearekin eta etxeko laguntzaileen taldearekin batera zerbitzuaren jarraipena egiteko.

Enpresa adjudikaziodunak idatziz jakinarazi beharko du aipatutako figura teknikoaren izendapena; pertsona hori bere erakundekoa izango da eta etxez etxeko laguntza zerbitzua koordinatu, kudeatu eta antolatzeko ardura izango du. Etxez etxeko laguntzaileen lanaren jarraipena egiteaz gain, etxeko langileen eta erabiltzaileen artean zerbitzuaren kalitate ona lortzea izango du xede.

Enpresa adjudikaziodunak ezingo du mankomunitaterako izendatutako gizarte langilea aldatu mankomunitatearen oniritzirik gabe.

Figura profesional horrek honako funtzio hauek izango ditu:

- Erabiltzaile bakoitzari emandako prestazioak zuzen garatzea kontrolatzea eta jarduerak zuzentzea.
- Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko Gizarte Zerbitzuak informatzea zerbitzuari eta sor daitezkeen gorabehereri dagokienez, erabiltzaile bakoitza zuzen zaindu eta zerbitzua, oro har, ondo garatzeari dagokienez Mankomunitateak emandako jarraibideak onartuz.
- Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoko Gizarte Zerbitzuetako langileengandik zerbitzuko altak, bajak eta aldaketak jakinarazteko komunikazioak jasotzea.
- Alta duten erabiltzaileei emandako zerbitzuan balizko aldaketak proposatu eta orientatzea, Mankomunitateko teknikariek egokitzat jotakoa ebazteko.
- Beharrezko prestazioak eman eta bisitak egitea erabiltzaileen etxeetan, bai eta zerbitzua emango dien etxez etxeko laguntzaileena ere; bidenabar, sor daitezkeen edozein gorabehera edo aldaketa behar bezala jakinaraziko du, bereziki, langileen ordutegi-aldaketak direnean. Jakinarazpen horiek erabiltzaileei eta Gizarte Zerbitzuei helaraziko zaizkie. Laguntzaileen aldaketak ere bere gain hartu beharko ditu eskatzen zaionean, betiere behar bezala justifikatuta badaude.

Koordinazioaren arduradunak nahiz etxez etxeko laguntzaileek eskatutako egiaztapen eta/edo titulazio profesionala izan beharko dute lana zuzen betetzeko, hala, zerbitzua modu onenean ematea bermatzeko.

Zerbitzuaren adjudikazioa duen erakundeko langileek EAEko bi hizkuntza ofizialetan erantzuteko gaitasuna izango dute jarduera gauzatzean.

Enpresa adjudikaziodunak berehala bete beharko ditu langileen artean sor daitezkeen bajak, zerbitzuak ongi funtzionatzean balizko kalteak saihesteko.

B.- Enpresa adjudikaziodunaren betebeharrak eta kasuen ebaluazioa eta jarraipena.

1.- Enpresa adjudikaziodunak baliabide tekniko hauek izan beharko ditu:

- Komunikazio- eta kontrol-baliabide teknikoak, zerbitzuaren estaldura egokia bermatzeko: telefono finkoa, mugikorrek, faxa, posta elektronikoa... Komunikazio-bide hurbil eta eraginkorrak, aurkitzeko modukoak eta zerbitzua emateko ordutegian erabil daitezkeenak (larrialdietako telefonoa).
- Larrialdi/premia egoerentarako baliabide teknikoak.
- Etxez etxeko laguntzaileek eman beharreko zerbitzuaren izaera kontuan hartuta, arropa eta baliabide egokiak.
- Horrez gain, arreta zuzena ematea bermatzeko egokitzat jotako beste edozein material.

2.- Enpresak etxez etxeko laguntzaileekin izango duen komunikazioa etengabea izan beharko da, eta zerbitzua ematen den ordu guztietan enpresa eskuragarri egon beharko da. Enpresak bere langileekin banakako zein taldekako hileko koordinazioa izan beharko du.

3.- Erakunde adjudikaziodunak ahalegina egingo du erabiltzaileei emandako arretan ahalik eta aldaketa gutxien egiteko (ordutegiak, egunak...), familiaren bizikidetzan egokitasun-eza eta desorientazioa saihesteko.

4.- Zerbitzuei dagokienez mankomunitateko zerbitzu teknikoek eskatutako txosten eta datu oro prestatu beharko du erakunde adjudikaziodunak, zerbitzuak emandako formatuetan.

5.- Erakunde adjudikaziodunak, bere langile teknikarien bitartez, honako informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die Mankomunitateko zerbitzuei:

- Berehala: larritasuna edo eragina dela medio, zerbitzuaren prestazioa alda dezakeen gai oro.

- Astero:

- Zerbitzuko altak eta bajak.
- Zerbitzuaren ordutegi aldaketak.
- Laguntzaileen aldaketa.
- Erabiltzailearen edo bere ingurunearen egoeran gertatutako edozein aldaketa garrantzitsu, bere ongizatean eragin badezake.
- Zerbitzuko erabiltzaileen eta laguntzaileen artean sor daitezkeen gatazkak.
- Zerbitzua murriztu edo handitzeko beharra.

- Hilero:

- Erabiltzaileen inguruko hileko txostenak, kasuaren gorabehera guztiak bilduz, halakorik gertatuz gero: laguntzailea aldatzea, ordutegia aldatzea etab.
- Fakturatzeko beharrezkoa den dokumentazioa.
- Hileko zerbitzuen ordutegiak.

6.- Erakunde adjudikaziodunak, langile teknikarien bitartez, beharrezko informazio osagarria emango die mankomunitateko zerbitzuei, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta emandako zerbitzua osatzeko.

Zerbitzuaren eskaera mankomunitateko talde teknikoaren bitartez izapidetuko da, etxera bisita egingo duena balorazioa egiteko. Proposamena onartuz gero, enpresako gizarte langilearekin koordinazioan jardungo du zerbitzua martxan jartzeko.

a.- Kasua bideratzea

Mankomunitateko Batzar Iraunkorrek erabakia ematen duenean zerbitzua erabiltzaile berri bati emanaz, orduan enpresako ELZko koordinatzaileari jakinaraziko dio. Mankomunitateak erabiltzailearen fitxa igorriko du enpresara: zerbitzuan egin beharreko funtzio eta betebeharrak eta arreta denbora zehaztuz.

b.- Kasua esleitzea

Mankomunitateko talde teknikoak emandako informazioa aztertu ondoren, enpresako gizarte-langileak zerbitzua esleituko du, kontuan hartuz egokitzapen profesionala, gaikuntza zerbitzuari dagokionez, eta egin beharreko funtzioak garatzeko beharrezko informazioa igorriko du: identifikazio-datu pertsonalak, autonomia-mailari buruzko datuak, jarduteko jarraibideak, etab.

c.- Zerbitzua martxan jartzea

Mankomunitateko talde teknikoa telefono bidez harremanetan jarriko da erabiltzailearekin edo haren familiarekin, kasuaren aurkezpena noiz izango den eta bisitan nor izango diren jakinaraziz.

d.- Kasua aurkeztea

Zerbitzua hasi aurretik, Mankomunitateko talde teknikoak zerbitzuaren aurkezpena egingo du ELZko gizarte langilearekin eta etxez etxeko laguntzailearekin. Bisita horretan zerbitzuaren funtzionamendua aurkeztuko da erabiltzailearen eta familiaren aurrean, zerbitzua hasteko eguna eta ordua jakinaraziko dira eta laguntzaileak egin beharreko lanak azalduko dira.

Bidenabar, etxez etxeko laguntzaileari eta erabiltzaileari funtzio orri bat emango zaie, eta bertan jasoko dira egin beharreko lanak eta mankomunitateko gizarte zerbitzuen erreferentziazko gizarte-langilea. Edozein gorabehera pertsona horri jakinarazi beharko zaio (abisuak, etxean ez egotea, kexak etab.).

e.- Kasuaren jarraipena

Gehienez astebeteko epean, ELZko koordinatzailea etxez etxeko laguntzailearekin harremanetan jarriko da zerbitzuaren hasiera ebaluatzeko.

Orduan, zerbitzuaren jarraipen fasea ere ezarriko da: etxeko bisitak, hileko txostenak etab.

Etxe batean gorabehera bat gertatzen den bakoitzean, komunikazio emankorra egongo da Mankomunitateko teknikariaren eta ELZko koordinatzailearen artean, gorabeherak konpontze aldera.

C.- KONTROL-SISTEMAK

1. Mankomunitateko teknikariek egiaztatuko dute emandako zerbitzuak gauzatu direla eta kalitatezkoak direla.

Hilero bilerak egingo dira pleguetan jasotakoa aplikatu dela eta zerbitzuaren funtzionamendua egokia dela ziurtatzeko. Bilera horien aktak egingo dira, eta mankomunitateko teknikariak eta enpresa adjudikazioduneko arduradun teknikoak sinatuko dituzte. Akta horiek Lea Ibarreko Udal Mankomunazgoan eta enpresa adjudikazioduneari jasoko dira.

HILEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):

- Emandako zerbitzuak fakturatzeko eta ordaintzeko behar den dokumentazioa, non honako datu hauek jasoko diren: erabiltzailearen datuak; erabiltzaile bakoitzeko hilean emandako zerbitzu-orduak eta zerbitzu-mota; erabiltzaile bakoitzeko guztirako zenbatekoa: erabiltzaileen etenaldi puntualen orduak, eta joan-etorrien orduak.

2. Enpresek gailu arinak izan beharko dituzte Mankomunitateak eskatutako datu guztiak garaiz eman ahal izateko. Mankomunitateak sistema espezifikokoak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuari buruz egoki iriztitako kontrolak behar bezala egiteko. Mankomunitateak proposatuta kontrol-sistema berriak ezarri behar badira, enpresek horretara egokitzeko behar besteko epea izango dute.

Gailu eta sistema horiek Mankomunitateak une horretan izan ditzakeenekin (informatikoak edo bestelakoak) bateragarriak izango dira nahitaez.

3. Kontratutako zerbitzuak etengabe egongo dira Mankomunitatearen ikuskapenaren eta zaintzaren mende, eta hark berrikusketak egin ahal izango ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek eta, hala badagokio, Mankomunitateak berak zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte. Erakunde adjudikazioduna behartuta egongo da eskatzen zaion informazio guztia ematera.

4. Mankomunitateko teknikari arduradunek aldizkako bilera eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde adjudikazioduneko arduradunekin, modu horretan, zerbitzuaren kudeaketari eta funtzionamendu orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

Enpresak Urteko Prestakuntza Plana aurkeztu beharko du eta konpromisoa hartuko du langileek aldi behin behar dituzten prestakuntza- eta birziklatze-ikastaroetara joateko.

Zerbitzua kudeatzen duen enpresak egokitzen jotzen dituen pertsonak izendatu beharko ditu zerbitzua emateko, eta pertsona horiek eskatutako kalitate-,

puntualtasun- eta gaitasun-baldintzetan eman beharko dute zerbitzua. Horretarako, zerbitzuan lan egiten duten pertsona guztien zerrenda bat bidali beharko die hileroko enpresak Gizarte Zerbitzuei, zerbitzuak norekin ematen dituzten adieraziz eta haien altak eta bajak jasoz.

KONTRATUA SUBROGATZEKO DOKUMENTAZIO OSAGARRIA (SPKLTB 120. ART).

Langileen kontratuen baldintzei buruzko informazioa.

LANGILEA	Lanpostua	Kontratu mota	Antzintasuna
1	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %80a	01-08-2001
2	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %80a	01-01-2011
3	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %66,67a	01-07-2011
4	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %50a	01-01-1993
5	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %55a	01-01-1998
6	Etxez Etxeko laguntzailea	501 / %60a	11-07-2009
7	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %58a	01-07-2011
8	Etxez Etxeko laguntzailea	289 / %80a	01-01-1998
9	Etxez Etxeko laguntzailea	510 / %50a	31-10-2019

Langile hauok Bizkaiko Etxez Etxeko Laguntzaren Hitzarmen Kolektiboaren arabera arautzen dira.