



LASARTE-ORIAKO UDALAREN ATSOBAKAR ZAHARREN EGOITZAREN ARAUDI OROKORRA

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. Artikulua. - Helburua.

Araudi honen helburua, hain zuzen ere, Lasarte-Oriako Udalaren Atsotakar Zaharren Egoitzako Zerbitzu eta Programen funtzionamendua eta adineko pertsonen, beren senitartekoen, legezko ordezkarien, hurbilekoen, pertsona boluntarioen eta Zentroko langileen arteko bizikidetzara arautuko duten oinarriko arauak finkatzea da.

2. Artikulua. - Aplikazio-eremua.

1. Lasarte-Oriako Atsotakar Etorbidean z/g kokatuta dagoen eta Lasarte-Oriako Udalaren titulartasuneko den Atsotakar Zaharren Egoitzako eremu espazial eta funtzionalean aplikatu beharrekoa izango da Araudi hau. Zaharren Egoitza honek Gipuzkoako Foru Aldundiarekin hitzarmen-erregimen bat izenpetua du bertako plaza guztietarako.

2. Aipatutako Egoitza horretan eskaintzen diren zerbitzu eta programak erabiltzen dituzten pertsonen, beren senitartekoen, hurbilekoen eta legezko ordezkariak, zerbitzu eta programetako langileei eta Zentroan lan egiten duten boluntarioei eragiten die Araudi honek, eta nahitaez bete beharrekoa da.

Araudi honen ondorioetarako, erabiltzaileak joko da zentroan sartzeko dagokion kontratua bete duen pertsona, kontratu hori indarrean dagoen bitarte guztian. Kontratu hori haren legezko ordezkariarekin edo tutorearekin izenpetu baldin bada, ordezkariak edo tutelatutako pertsona hartuko da erabiltzaileak.

3. Artikulua. - Zentroaren helburuak.

1. Zentroaren helburu nagusia erabiltzaileari eta bere familiari arreta espezializatua eta kalitatekoa eskaintzea da, hark daukan benetako premietara egokitua, eta horretarako, zerbitzu eta programa desberdinak eskainiko ditu.

2. Zentroaren helburu bereziak hauek dira:

- Zentroan eskaintzen diren zerbitzu eta programa guztiak planifikatzea, betearaztea eta ebaluatzea, erabiltzaileek, familiek eta komunitateak dituzten eskakizunetara egokituz.
- Erabiltzaileari ikuspegi orokor batetik arreta egitea, Banakako Arreta Integralerako Planaren bitartez banakako jarraipena eginez.
- Baliabide hori komunitatearen barruan txertatzea, erabiltzaileak komunitateko bizitzaren partaide eginez.
- Erabiltzaileen eta beren familien bitartez barne-partaidetzarako bideak sustatzea.

4. Artikulua.- Zerbitzuen katalogoa.

Lasarte-Oriako Atsopak Zaharren Egoitza erabilera anitzetarako Zentro ireki bat da, eta arreta orokorra eskaintzen die MBBaren arabera (Mendekotasunaren Balioespen Baremoa) mendekotasun maila aitortua duten adineko pertsoneri. Salbuespen gisa, harekin batera eta laguntzaile modura, ezkontidea edo ohiko bizikidetzaren harreman duen egitatezko bikotekidea sar daiteke bertara, baita bigarren mailarainoko senitarteko bat ere, baldin eta baliabide horren beharra badu, laguntzaile hori MBBaren arabera autonomia izanda ere.

Egoitzak zerbitzu eta programen aukera zabal bat eskaintzen du:

- Egoitza-arreta orokorra: erabiltzaileen mendekotasun mailaren arabera bereizitako arreta-moduluetan banatutako plaza iraunkorrak, eta bertan, zerbitzu hauek eskaintzen dira:

- Lojamendua
- Garbiketa-zerbitzua
- Mantenua.
- Laguntza-arreta
- Osasun-arreta
- Fisioterapia
- Gizarte-laguntza
- Arreta psikologikoa
- Animazio soziokulturala
- Laguntza teknikoa eta orientabideak familientzat
- Aisialdi eta denbora libreko jarduerak
- Administrazio-izapideak

- Zentroak, gainera, beste zerbitzu batzuk ere baditu:

- Ile-apaindegia
- Podologia
- Liburutegia
- Edari beroak eta elikagaiak banatzen dituen makina
- Telefono-zerbitzua eta Internet
- Erljio-zerbitzuak

5. Artikulua.- Zentroari buruzko informazioa.

Sartzeko baimenari buruzko administrazio-ebazpena eta diru-ekarpena erabakitzen duena jakinarazi zaien pertsonen Zentroa bisitatzeak aukera izango dute, bertan sartzearen inguruan erabaki bat hartu aurretik.

II. TITULUA

LASARTE-ORIAKO ATSOBAKAR ZAHARREN EGOITZAREN TITULARRAREN ETA ERABILTZAILIEN ARTEKO HARREMANAREN ERREGIMEN JURIDIKOA

6. Artikulua.- Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzan sartzeko erregimena.

1. Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzan sartzeko prozedura, hain zuzen ere, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun-egoeran dauden pertsonak egoitza-zerbitzuetan eta eguneko zentroetan sartzeko araubidea arautzen duen martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretuan edo hori ordezkatzan edo aldatzen duen beste edozein arautan ezarritakoa da.

7. Artikulua.- Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzaren titularraren eta erabiltzaileen arteko kontratua.

Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun-egoeran dauden pertsonak egoitza-zerbitzuetan eta eguneko zentroetan sartzeko araubidea arautzen duen martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretuak ezarritako prozedura bete ondoren, dagokion sarrera-kontratua gauzatuko da, eta era horretan, Atsobakar Zaharren Egoitzaren eta aurrerantzean erabiltzaileen izatera edukiko duen pertsonaren arteko harreman juridikoa abiaraziko da.

Kontratua sinatzeak esan nahi du bi aldeek onartu egiten dutela Araudi honen edukia, beren borondatez eta jakinaren gainean egonik.

8. Artikulua.- Kontratua amaitzea. Arrazoiak eta ondorioak.

Kontratua amaitzeko eta, beraz, erabiltzaile izateari uzteko arrazoiak ondorengoak izango dira:

1. Hiltzea.
2. Administrazioak zerbitzu hori bertan behera uztea.
3. Norberak borondate hori agertzea, baldin eta erabiltzailea erabaki hori hartzeko gai bada; bestela, epaileak izendatutako tutoreek borondate hori agertzea, legez ezarritako betebeharra bete ondoren.
4. Zentroan eskaintzerik ez duten arretaren bat behar izatea.
5. Epai judizialak horrela agintzea.
6. Finkatutako diru-kuotak ez ordaintzea.
7. Beste edozein arrazoiengatik kontratua urratzea, kontratua amaiaraztea eragiten duenean.

Kontratua amaiarazten duten 1etik 5era bitarteko arrazoiak ez dute horretarako kontraesanezko espedienterik beharko.

6. eta 7. kasuetan, aski izango da amaiarazteko arrazoia beste aldeari jakinaraztea, kontratu-harremana amaitu baino hilabete lehenago gutxienez. Bi kasu horietan dagokion kontraesanezko espedientea bete beharko da, eta horrek esan nahi du, interesatuari entzuteko aukeraren izapidea eskainiko zaiola 10 laneguneko epe batez, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 84. artikuluan aurreikusitakoa betez.

Kontratua amaiarazteko espedientea ebatzi ondoren, Zentroa astebetean bertan behera uzteko borondatezko epea eskainiko da.



Zentroa borondatez bertan behera uzten ez baldin bada, ebazpena nahitaez betearazteari ekingo zaio Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 93. artikuluan eta hurrengoetan aurreikusitakoarekin bat etorritik.

Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzaren eta erabiltzailearen arteko harremana amaitu ala ez, zerbitzuak eskaini izanagatik Zentroaren alde zor batzuk baldin badaude, Zentroak zor horiek eskatu ahal izango ditu diru-bilketarako prozedurari jarraiki.

Kontratua amaiarazteko arrazoiak ez du loturarik izango gauzatu daitekeen edozein zehapen-prozedurarekin, eta horrelakorik balego, espediente bereizi baten ondorio izango da.

9. Artikulua. - Erabiltzaileak egin beharreko diru-ekarpena.

Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzako erabiltzaileen erregimen ekonomikoa ondorengo Foru Dekretu hauen arabera finkatuko da:

1. 7/2015 Foru Dekretua, martxoaren 24koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun-egoeran dauden pertsonak egoitza-zerbitzuetan eta eguneko zentroetan sartzeko araubidea arautzen duena.
2. 15/2015 Foru Dekretua, ekainaren 2koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasuna dutenentzako arreta-zentroetako erabiltzaileen ekarpen ekonomikoaren araubidea arautzen duena.

Bertan sartu aurretik, erabiltzaile bakoitzaren ekarpen ekonomiko hori zenbatekoa izango den ezarriko da Gipuzkoako Foru Aldundiaren administrazio-ebazpen baten bitartez, eta legez dagokion moduan jakinaraziko zaio hari.

10. Artikulua. - Ordaintzeko modua.

Erabiltzaileari egoitza-zerbitzurako ezarritako ekarpen ekonomikoa hilabeteko epean gauzatu beharko da likidatzen den hilabetearen hurrengo hileko 15. egunetik aurrera, eta ezinbestean kontu korronteko zenbaki bat adierazi beharko da, udal zerbitzu ekonomikoek horren bitartez igorri ahal izateko dagokion kuota. Aipatutako epealdi horretan ordaintzen ez diren zorrak premiamendu-prozedura bidez eskatuko dira, eta % 20ko gainkargua aplikatuko zaie.

Hitzartutako zerbitzuen ordainketa (ile-apaindegia, podologia...) erabiltzaileak emakidadunari zuzenean ordainduz egingo da, eta kobrantza hori egitea azken horren ardura izango da.



III. TITULUA.

FUNTZIONAMENDU-ARAUAK

11. Artikulua. - Zentrora huts egitea eta bisitak

Zentroa 8:00etatik 22:00etara irekita egongo da. Erabiltzaileei eta familiei ahalik eta arretarik onena eskainiko zaiela bermatzearen eta erabiltzaileentzat xedatutako zerbitzuak (otorduak, sendaketak, garbiketa pertsonala eta terapiak) eskainiko direla erraztearen, ondorengo bisita-ordutegiak errespetatzea gomendatzen da:

10:00etatik 12:30era
17:30etik 19:30era

Senitarteko, langile edo erabiltzailearen batek ordutegi horretatik kanpo irten edo sartu nahi baldin badu, alde zuzenetik harreran jakinarazita egin ahal izango du.

Aurreko paragrafoetan aurreikusitakoaren kontra joan gabe eta erabiltzaileen intimitatea errespetatzearen, bisitariak debekatua izango dute ondorengo jarduera hauek egiten ari diren tokietara joatea:

- Otorduak.
- Sendaketak.
- Garbiketa pertsonala.
- Terapiak

Erabiltzaileak 8:00etatik 22:00etara Zentrotik irten eta bertara sartu ahal izango dira; salbuespen gisa, egun jakin batzuetan, hala nola Eguberrietan, urtebetetzeetan, oporretan, medikuntza-kontsultetara joateko eta abar, ordutegi hori zabalagoa izan daiteke, baina betiere Egoitzako antolamendu funtzionalarekin bat etorriz. Halaber, zentrora egunez nahiz gauzez eta/edo zenbait egunez huts egin behar izanez gero, jakinarazi egin beharko zaie zaintzaile edo langile arduradunei, kanpoan egongo diren bitartean hartu behar duten medikazioa eman diezaieten.

12. Artikulua. - Altzariak

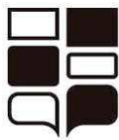
Logela guztiek egoiliarrentzat altzari egokiak izango dituzte, baina edonola ere, egoiliarrek nahi dituzten objektuak ekarri ahal izango dituzte horietara, betiere dauzkaten espazio-mugan barruan eta Zentroko Zuzendaritzarekin bat etorriz.

Egoiliarrek beren logelan irrati, musika-aparailu eta/edo telebistaren bat eduki nahi baldin badute, baimena eskatu beharko diote Zentroko Zuzendaritzari, zer baldintza tekniko behar diren eta gainerako gelakideei eragozpenik sortzen ote dien balioetsi dezaten Aparailu hauek erabiltzeko baldintza izango da egoiliar guztiak atsedenean egotea, eta irrati, musika eta telebistako aparailuak entzuteko entzungailuak erabiltzea gomendatzen da.

Logela bakoitzeko telebista bat bakarrik baimenduko da, eta logela partekatuetan adostu egingo da horren erabilera komuna.

13. Artikulua. - Logeletako eta Zentroko garbitasuna eta higijenea

Zentroko langileak arduratuko dira logelen garbiketa egiteaz, goizeko ordutegian, ahal dela.



Logelak garbitzeko eta txukuntzeko lan horiek egin nahi dituzten eta egiteko ahalmena duten egoiliarrek langileen laguntza eta, behar duten guztietan, aholkuak jasoz egin ahal izango dituzte –laguntza hori ematera behartuta daude langileak–, betiere zentroaren funtzionamenduari oztoporik eragiten ez badiote.

Ez dago baimenduta beren izaeragatik galkorrak diren, usain txarrak sortzen dituzten edo intoxikazioak edo gaixotasun eta izurriteak eragin ditzaketen elikagaiak logeletan gordetzea.

Ez dago baimenduta logeletan, leihoetan eta horretarako gomendatuta ez dauden beste eremu batzuetan arropa zintzilikatzea.

Egoiliarrek lagundu egingo dute Zentroaren garbiketa-lanetan, balio ez duten gauza guztiak toki egokian utziz, leihotik, komun-zulotik... ezer bota gabe, ez diete animaliei elikagairik emango eta abar.

Erabiltzaileek, senitartekoek, legezko ordezkariak, profesionalek eta boluntarioek logelaren zuzkiduran antzematen duten edozein irregulartasunen (iturgintza, elektrizitatea...) berri eman beharko dute. Inork ezingo du akats hori bere kabuz, ez zuzenean eta ez zeharka ere, konpondu.

14. Artikulua.- Logelak.

Logela bi pertsonak okupatzen dutenean, arreta berezia eskaini beharko diote espazioaren banaketari, gelakidearen gauzak errespetatuz eta bizikidetzara-arauek betez.

Logeletan arreta-modulu desberdinek izango duten kokapenak ere justifikatuta egon beharko du teknikoki eta antolamendu aldetik, baita jangelan duten kokapenak ere, eta entzun egingo zaie eragindako pertsonari.

Logelak bertan bizi den egoiliar bakoitzaren erabilera pribaturako izango dira, eta bertara ezingo da beste egoiliarrik edo hurbilekorik sartu, haren baimenik gabe, eta ezingo dira egongela komun gisa erabili, haren alde aurreko baimenik eta/edo presentziarik gabe.

15. Artikulua.- Otorduen ordutegia.

Otorduen ordutegia zentroaren titularrak ezarritakoa izango da. Egoiliarrak garaiz joango dira ezarritako otorduetara, elikadura lagundua behar duten kasuetan izan ezik edo Zentroko Zuzendaritzak edo medikuntza-zerbitzuek ordutegi hori une jakin batean edo aldizka aldatzea beharrezkoa dela ikusten dutenean izan ezik.

Mahaian errespetu-arau oinarrituak bete beharko dira, eta gainerako mahai-lagunei gogaikarri gerta dakiekeen ekintzarik ez egin.

Egoiliarrak ezingo du jantokitik inolako janaririk atera, eta ez da gomendatzen kanpotik janaririk ekartzea, osasun arloko arduradunek horretarako baimenik eman ezean.

Egoiliarren premietara egokitutako dieta desberdinak finkatuko dira. Egoiliar bakoitzari dagokion dieta medikuak alde aurretik agindutakoa izango da.

16. Artikulua.- Segurtasun-neurriak.

Edozein ezbehar gerta dadila eragoztearren, debekatuta dago logeletan hainbat aparailu instalatzea, hala nola, su txikiak, estufak, manta elektrikoak, kandelak, supiztekoak eta abar, baldin eta horiek desegoki erabiliz gero itozteko, su hartzeko... arriskurik badago.



Baimenik ez duten langileek debekatua dute egoiliarrei inolako zainketarik eskaintzea (elikagaiak ematea, mobilizatzea, kanpora ateratzea eta abar), aldez aurretik zentroko langileei kontsultatu gabe.

Istripurik gerta dadila eragozteko, arreta berezia jarriko da iturriak itxita utz daitezen eta argiak itzalita gera daitezen geletatik irtetean.

17. Artikulua. - Espazio komunei buruzko arauak.

Objekturen bat aurkitzen bada, beharrezkoa izango da harreran uztea edo horren bila etor daitezen ohartaraztea. Era berean, norbaitek zerbait galtzen baldin badu, harreratik pasatu beharko du galeraren berri ematera eta, gero, hura jasotzera.

Igogailuen edukierari dagokionez funtzionamendu-arau orokorrak bete beharko dira, eta erabilera handieneko uneetan langileen adierazpenak bete.

Egunkariak eta aldizkariak, gelak, tresnak eta abar erabiltzeari buruz zentroak emandako adierazpenak bete beharko dira.

TB dagoen gune komunetan zentroko langileek arautuko dute nola erabili behar den.

Kaleko arropa erabili beharko da gune komunetatik barrena ibiltzeko.

18. Artikulua. - Norberaren ondasunak.

Zentroak kutxa gotorraren zerbitzu bat eduki behar du, eta egoiliarrek balio pertsonala duten objektu txikiak eta diru-zenbateko jakin batzuk gorde ahal izango dituzte bertan. Zentroak ez du erantzukizunik izango kutxa gotor horren barruan gordeta ez dauden objektuak galtzen baldin badira. Ez da gomendatzen logelan eta eskuko poltsetan dirua eta balio handiko bitxiak gordetzea.

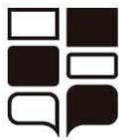
Zentroan sartu aurretik, arropa guztiek markatuta egon beharko dute, bakoitzari izendatzen zaion identifikazioarekin. Garbitegi-zerbitzuak ez du erantzukizunik izango behar bezala markatu gabe entregatzen diren arropak galtzen badira.

Sartzean, arropen zerrenda emango zaio gainbegiratzaileri, hark horren inbentarioa egin dezan. Erabiltzaileari inbentario horren kopia bat emango zaio.

19. Artikulua. - Zentrotik kanpora egoiliarrari arreta eman beharra.

Ospitaleratuta egoteagatik, oporretara joateagatik, familiei edo senitartekoei bisita egiteagatik... egoiliarra Zentrotik kanpora egoten den denbora-bitartean, zentroak ez du haren arretaren eta/edo laguntzaren gaineko erantzukizunik izango, nahiz eta jarraipen puntual eta pertsonalizatua egin ahal izango duen.

Espezialistengana egindako kontsultak egoiliarraren familiaren eta/edo legezko tutorearen ardurapean izango dira. Larrialdiko lekualdaketak egitean, indarrean dagoen protokoloa beteko da.



IV. TITULUA

ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

20. Artikulua. - Printzipioen eta eskubideen zerrenda.

Adintsuentzako etxeetako gizarte-zerbitzuei buruzko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuak (2006ko urriaren 28an aldatua) ezarritakoarekin bat etorritik, arreta eskaintzeko jarduerak arautuko dituzten printzipio orokorrak ondorengoak izango dira: normaltasuna, autonomia, partaidetza, integrazioa, globalitatea, profesionalizazioa eta banakako zainketa.

Halaber, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onesten duen 64/2004 Dekretuaren arabera, adinekoen zentroetako erabiltzaileek eskubidea izango dute, eskaintzen zaien arreta horren barruan, beren pribatutasuna, beren duintasuna, beren autonomia, beren aukeraketa-gaitasuna, beren asmo eta gaitasun pertsonalak gauzatu nahi izateko eta beren eskubide guztiak beteak izateko. Eskubide horiek betetzeko orduan, erabiltzaileak ezingo ditu beste erabiltzaile batzuen eskubide legítimoak urratu.

21. Artikulua. - Pribatutasunerako eskubidea.

- 1- Araudi honen ondorioetarako, pribatutasunerako eskubidetzat hartuko da pertsonak beren intimitate pertsonala eta harremanetarakoa gordetzeko eskubidea, berei bakar-bakarrik eta zuzenean eragiten dieten gaietan beste batzuek eskurik sartu gabe.
- 2- Pribatutasun hori bermatzearen, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izan beharko dituzte, beren ezaugarrien arabera Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:
 - a) Ahal den neurrian, eremu pribatu bat edukiko dute, berek nahi duten baldintzetan eta uneetan erabili ahal izango dutena eta zaindu ahal izango dutena.
 - b) Armairu pertsonal bat edukiko dute, beren ondasunak gordetzeko aukera emango diona.
 - c) Erabiltzaileak bere espediente ezagutzeko eskubidea izango du, espediente hori Zentroetik kanpoko beste pertsona edo zerbitzu batzuei bidal diezaietela onesteko edo ukatzeko aukera izango du, erabiltzaile hori beste Zentro batera lekualdatzen denean izan ezik, eta espediente hori konfidentzialtasun-baldintzetan gordeko dela bermatuta eduki behar du.

22. Artikulua. - Duintasunerako eskubidea.

- 1- Araudi honen ondorioetarako, duintasunerako eskubidetzat hartuko da pertsonen berezko balioa aitortua izateko eskubidea, edozein egoeratan, beren berezitasuna eta beren premia pertsonalak erabat errespetatuz.
- 2- Eskubide hori gauzatu eta errespetatuko dela bermatzeari begira, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izango dituzte, ezaugarrien arabera Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:
 - a) Zentroko arduradunek eta bertan lan egiten dutenek beren beharrak eta, ahal den guztietan, beren nahiak guztiz errespetatuz tratatuak izatekoa, faktore etnikoak,



erlijioetsuak eta kulturalak bereziki kontuan izanik, adina, sexua, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein xehetasun pertsonalarengatik diskriminatua izan gabe.

b) Tratu egokia eta errespetuzkoa jasotzekoa, bai ahozko harremanetan eta bai eguneroko bizitzako jarduerak egiteko orduan eskaintzen zaien laguntza fisikoan ere.

c) Medikuek bereziki igorri ez dion eta berak onartu ez duen murrizpen fisikorik eta/edo kimikorik ez egiteko eskubidea, legez aurreikusitako kasuetan izan ezik.

d) Beren arreta-planaren barruan egon arren, zerbitzu edo jarduera batzuk egitera behartuak ez izatekoa.

e) Beren sexu-premiak errespetatzekoa.

f) Beren borondatearen aurka jarduera behartuak ez izatekoa, legez aurreikusitako kasuetan izan ezik.

g) Libreki espresatzekoa, pertsonak beren ingurunearekin duten sentikortasuna errespetatuz.

h) Libreki ibiltzekoa, murrizpenen protokolo baten barruan sartuta egon ezean.

i) Duintasunez hiltzekoa.

23. Artikulua.- Autonomiarako eskubidea.

Araudi honen ondorioetarako, autonomiatzat hartuko da modu independentean jokatu eta pentsatu ahal izatea, eta horrez gain, neurtutako arrisku maila jakin batzuk bere gain hartzeko gaitasuna edukitzea.

1- Autonomia errespetatu eta erabili ahal izatea bermatzeari begira, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izango dituzte, beren ezaugarrien arabera, Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:

a) Norberaren bizimodua aukeratzeko eta zuzenean nahiz zeharka eragiten dioten erabakiak hartzean parte hartzeko gaitasuna dutela jotzea, ezgaitasun kasuetan izan ezik. Azken kasu honetan, tutoretzat izendatutako pertsonari hark dituen zaletasunen inguruan kontsultatuko zaio.

b) Egoeraren berezitasuna kontuan izanik izaera murriztailea duen neurriren bat hartu beharra izanez gero, hori justifikatuko duten arrazoen berri jasotzea. Horrelako neurriak hartzea talde profesionalaren ardura izango da, alde guztiei entzun ondoren; erregistratu egin beharko dute eta aldizkako azterketa bat egin beharko zaie.

c) Zerbitzuaren antolamendurekin eta ohiko arreta-jardurekin zerikusia duten gaien inguruan maiztasun batez informazioa jasotzea. Halaber, erabiltzaileen artean eta erabiltzaile eta profesionalen artean finkatzen diren harreman-joerei buruz.

d) Berari eragin diezaioketen gai guztien inguruan informazio osatua modu ulergarrian eskuratu ahal izatea: osasun-egoeraz, tratamenduez eta zerbitzuez.

e) Antolatzen diren batzorde, lan-talde eta jarduera desberdinetan parte hartzea eta, parte hartu nahi ez denean, parte hartzeari uko egin ahal izatea.



- f) Bere ondasunak edukitzea eta bere finantza pertsonalak kontrolatzea. Kuradoretza edo tutoretza kasuetan, titularrei beren kontuen egoeraren berri eman beharko zaie.
- g) Jasotzen dituen zerbitzuen prezioa eta horietan egiten den edozein aldaketa ezagutzea.
- h) Zentroaren hauteskunde-prozesuetan hautesle eta hautagai gisa parte hartzea.
- i) Egoiliarren sarrerak eta irteerak eguneko edozein egunetan egin daitezke, zentroaren antolamendu funtzionala kontuan izanik, irteerak murriztuta dauzkan protokolo baten barruan egon ezean.

24. Artikulua.- Hautatzeko eskubidea.

- 1- Araudi honen ondorioetarako, hautatzeko eskubidetzat hartuko da egon daitekeen aukera multzo baten artetik libreki hautatu ahal izatea.
- 2- Hori gauzatu dadila bermatzeari begira, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izango dituzte, beren ezaugarrien arabera, Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:
 - a) Beren arropak, beren lagunak eta parte hartzeko jarduerak hautatzea, zerbitzu barruan nahiz kanpoan.
 - b) Osasun, gizarte, aisialdi eta hezkuntza arloko gainerako baliabide komunitario guztiak eskuratu ahal izatea, nahi baldin badute eta antolamendu-egiturak ahalbidetzen baldin badu.
 - c) Zerbitzuan baja ematea, horrela nahi badute, 15 egun lehenago zentroko zuzendaritzari horren berri emanez.
 - d) Zuzenean nahiz zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartzea, nahi baldin badute, neurtutako arrisku maila jakin batzuk beren gain hartuz.
 - e) Arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzea, Udalak bere titulartasunpeko zentroetan hizkuntza-jarduerak arautzeko dituen ordenantzekin eta planekin bat etorritz.

25. Artikulua.- Gogobetetze eskubidea.

- 1- Araudi honen ondorioetarako, gogobetetze eskubidetzat hartuko da norberak dituen asmoak eta gaitasunak gauzatu ahal izatea, eguneroko bizitzako alderdi guztietan, eta arreta jasotzeko premiak estalita ikusi ahal izatea.
- 2- Hori gauzatu dadila bermatzeari begira, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izango dituzte, beren ezaugarrien arabera, Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:
 - a) Zentroaren barruan, bere bizi-kalitatea hobetzeko aukera edukitzea, ingurune seguru, menderagarri eta eroso batean moldatuz, eta bere gaitasun fisikoak, intelektualak, emozionalak eta sozialak hobetzeko beharrezkoak diren laguntza eta pizgarriak edukitzea.
 - b) Erakundearen interesei lehentasuna ematen dieten erakunde-jardueren eta prozeduren ondorioz erabiltzaileen eskubideak murrizteko arriskuak eragozten ahaleginduko den ingurune bat edukitzea.
 - c) Egoitza-arretak zorrozki berezkoak ez dituen jarduerak bertako egoiliarren bizimoduari negatiboki eragingo ez dioten modu batean antolatuko eta kokatuko dituen ingurune bat edukitzea.
 - d) Bere autonomia ahalik gehien garatzea, eta horri begira, neurtutako arrisku maila jakin batzuk beren gain hartzea, ahal den heinean neurri murriztaileak aplikatzearen mende ez jartzea eta beren premia indibidualetara ongien egokitzen diren laguntza teknikoak jasotzeko aukera izatea.



- e) Kalitateko banakako arreta jasotzea, erabiltzaile bakoitzak berezkoak dituen premia berezietara egokitua. Banakako arreta-plan bat edukitzea, aldizka berrikusiko dena, eta hori definitzeko orduan, eremu soziosanitarioa, soziala eta psikosoziala kontuan hartuko dituen.
- f) Erreferentziazko langile jakin bat izendatuta edukitzea, banakako jarraipen eta arretaren eginkizunak burutuko dituen.
- g) Adin eta mendekotasun maila bereko pertsonen ohikoa duten bizimoduarekin egokituko den bitzita egiteko aukera edukitzea.
- h) Bere ohiko ingurune familiarrarekin, afektiboarekin eta sozialarekin harremanak edukitzea.
- i) Osasun alorreko profesioalari eta laguntza-zerbitzu komunitario, gizarte-zerbitzu, kultura-zerbitzu eta aisialdi-zerbitzuetara inolako murrizpenik gabe jo ahal izatea.
- j) Zerbitzuak eta instalazioak eskuratu eta erabiltzea erabiltzailearen eskubidea izango da, baina horiek guztiak ezin zaizkie senitartekoei, lagunei edo beste pertsona batzuei zabaldu.

26. Artikulua. - Bere eskubideak ezagutzeko eta defendatzeko eskubidea.

- 1- Araudi honen ondorioei begira, eskubideak ezagutzeko eta defendatzeko eskubidetzat hartuko da ordenamendu juridikoak aitortutako eskubideak benetan gauzatzea ahalbidetzen duten bideak eskuratu ahal izatea.
- 2- Hori gauzatu dadila bermatzeari begira, erabiltzaileek ondorengo eskubideak gauzatu ahal izango dituzte, beren ezaugarrien arabera, Zentroak duen egoitza-izaera kontuan izanik:
 - a) Araudi honetan aitortutako eskubideei buruzko informazioa idatziz nahiz ahoz jasotzea, beren ulermen eta ezagutza mailaren arabera egokitutako hizkera batean.
 - b) Eskainiko zaizkien zerbitzuen baldintzak eta xehetasunak zehaztuko dituen kontratu idatzi bat edukitzea.
 - c) Zerbitzuaren funtzionamendua eta antolamendua arautuko duten arau eta araudien inguruko informazioa jasotzea.
 - d) Zentroaren funtzionamenduari buruz egiten diren barneko nahiz kanpoko ebaluazioetan parte hartzea eta horien emaitzak ezagutzea.
 - e) Erreklamazio-prozedura formalera jotzeko aukera izatea, hala egokituz gero kanpo-instantzietan helegitea jartzeko aukera emango diona, eta zentroaren funtzionamendua edo eskainitako arretaren kalitatea hobetzeko xedea duten iradokizunak aurkeztu ahal izatea.
 - f) Beren osasun-egoerari buruzko informazioa jasotzea.

27. Artikulua. - Erabiltzaileen betebeharrak.

Adineko pertsonen Zentroetako erabiltzaileek ondorengo betebeharrak izango dituzte:

- a) Araudi honen edukia ezagutzea eta betetzea, eta halaber, Zentroko Zuzendaritzaren irizpideak eta jarraibideak betetzea.
- b) Zerbitzuak eskaintzeko kontratu idatzia ezagutzea eta betetzea.
- c) Zentroaren barruan eta beren jarduerekin loturik dagoen beste edozein tokitan bizikidetzaren eta elkarrenganako errespetuaren arauak errespetatzea.



- d) Zentrokideak, senitartekoak, langile profesionalak eta Zentroan lanean aritzen diren boluntarioak errespetatzea.
- f) Zentroko instalazioen mantentze eta erabilera egokia errespetatzea eta horretan laguntzea.
- g) Gainerakoekin partekatu beharreko baliabide eta ondasun komunak (altzariak, prentsa, jokoak eta abar) ezingo dira erabili norberarenak bakarrik balira bezala eta espazio komunetan mantendu beharko dira.
- h) Zentroko zerbitzu desberdinak eta programak arautzen dituzten ordutegiak errespetatzea.
- i) Zuzendaritzari edo kasu bakoitzean izendatzen diren langile profesionaleri jakinaraztea zentroaren funtzionamenduan, antolamenduan edo instalazioetan ikusten diren irregulartasunak edo akatsak.
- j) Medikuaren aginduak betetzea eta zentroko langileei laguntzea teknikariak prestatutako Banakako Arreta Planaren orientabideak betetzen, baldin eta esku hartzen duten alde guztiek orientabide horiek onartzen badituzte. Proposatutako osasun arloko jarduerari edo zainketa eta arreta pertsonalekoei uko eginez gero, eta bereziki, proba diagnostikoak, prebentzio-jarduerak eta erabiltzailearen osasunerako garrantzi berezia duten tratamenduak izanez gero, agiri bat sinatu beharko dute, eta bertan argi eta garbi adierazi beharko da erabiltzaileari informazio nahikoa eman zaiola horren ondorioz gerta daitezkeen egoerei buruz eta hark uko egiten diela iradokitako prozedurei.
- k) Higiene maila egokia mantentzea eta besteen gauzez ez jabetzea.
- l) Aplikatu beharreko araudiarekin bat etorritz, eskainitako zerbitzuengatik dagokien prezioa garaiz ordaintzea.
- m) Otorduetara huts eginez gero edo gaua bertatik kanpo egin behar izanez gero, behar hainbateko aurrerapenez Zentroko harreran jakinaraztea.
- n) Zentroan ez erretzea, indarreko araudiarekin bat etorritz.
- o) Proposatutako osasun-jarduerari edo zainketa eta arreta pertsonalekoei uko eginez gero dagokion agiria sinatu behar da, batez ere proba diagnostikoen kasuan, prebentzio-jardueretan eta erabiltzailearen osasunarentzat garrantzi berezia duten tratamenduetan. Agiri horretan argi eta garbi adierazi beharko da erabiltzaileak beharrezko informazioa jaso duela horren ondorioz gerta daitezkeen egoerei buruz eta uko egiten diela iradokitako prozedurei.



V. TITULUA

SENITARTEKOEN ETA LEGEZKO ORDEZKARIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

28. Artikulua. - Senitartekoen eta legezko ordezkarien eskubideak.

1. Beren senitartekoaren egoerari buruz eta/edo arretan egiten diren aldaketa esanguratsuei buruz informazioa jasotzeko eskubidea dute, langile profesionalak hori egiteko baimenduta egonez gero, eta horrez gain, iradoki eta banakako arreta-planetan aurkeztutako esku-hartzeetan parte hartu ahal izango dute.
2. Zentroko erabiltzaileen eta profesionalen partetik errespetatuak izateko eskubidea dute.
3. Langile teknikoengana jotzeko eskubidea izango dute, eta, une oro, elkarrizketen konfidentzialtasuna bermatuta izatekoa.
4. Erabiltzaileari bisitak egiteko eskubidea.
5. Kexak, iradokizunak edo proposamenak aurkezteko eskubidea, horretarako ezarritako bideak erabiliz: diziplinarteko taldeko kideekin elkarrizketatuz, iradokizunak eta/edo erreklamazio-orriak postontzian utziz.
6. Eskubideak ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea, bai Araudi honetan aitortuta daudenak eta bai pertsona guztiek berezkoak dituztenak ere.
7. Zentroan senitartekoei zuzenduta antolatzen diren jardueretan parte hartzeko eskubidea, jarduera horien arduradun den pertsonaren adierazpenak betez.
8. Senitartekoei parte hartzeko aukera aurreikusia dagoen Zentroko ordezkari-organismoetan parte hartu ahal izatea.

29. Artikulua. - Senitartekoen eta/edo legezko ordezkarien eta beste laguntzaile batzuen betebeharrak.

1. Araudi hau ezagutzea eta errespetatzea.
2. Erabiltzailearen espedientean ageri diren datuetan izan daitekeen edozein aldaketari buruzko informazioa ematea, baita espezialistekin egindako kontsultak eta norberaren konturako beste terapia batzuk jakinaraztea.
3. Egoiliar bakoitzak erreferentziatzko senitarteko bakarra izango du zentroari jakinarazpenak egiteko eta/edo berarekin komunikatzeko, eta haren ardura izango da informazio hori gainerako senitartekoei helaraztea. Hura ez badago, erreferentziatzko beste pertsona bat izendatu beharko da eta Gizarte Langileari hori jakinarazi. Erreferentziatzko senitartekoak erraz aurkitzeko moduan egon behar du.
4. Sarrera egin aurretik, arropak markatuta egon behar du. Zentroan egiten duen denbora-bitartean gerora eramaten diren gainerako arropa guztiak ere markatu egin beharko dira, eta gainbegiratzaileri halaxe jakinaraziko zaio, hark inbentarioan sar dezan.
5. Egoiliarrei ez die inolako zainketarik eskainiko (elikagaiak ematea, mobilizatzea, kanpora ateratzea eta abar), zentroko langileei aldeztu aurretik kontsultatu gabe.
6. Espazio komunak ez dira xede indibidualetarako erabiliko, baldin eta beste pertsona batzuek espazio hori erabili nahi badute.



7. Ez dago baimenduta beren izaeragatik galkorak diren, usain txarrak sortzen dituzten edo intoxikazioak edo gaixotasun eta izurriteak eragin ditzaketen elikagaiak logeletan gordetzea.
8. Ez dago baimenduta medikuaren aginduz gomendatzen ez den elikagairik edo edaririk erabiltzaileei ematea. Arau hori urratuz gero, arau-hauslearen erantzukizuna izango dira egoiliarrei sortu ahal izan zaizkien ondorioak.
9. Otorduen, sendaketen, garbiketa pertsonalen eta terapien ordutegi barruan ez da bisitaririk etortzea baimenduko.
10. Eskerak gainbegiratzaileren bitartez bideratuko dira, eta hura ez badago, erizaintzaren bitartez, langile laguntzaileei zuzeneko agindurik ez ematen ahaleginduz.
11. Gainerako egoiliarrek, senitartekoak, langileak eta boluntarioak errespetatzea.
12. Zentrotik ateratzean eta bertara sartzean harreran jakinaraztea. Bisita logelan egiten denean, alde aurretik jakinaraziko da harreran.
13. Bisitan datozenak bi pertsona baino gehiago baldin badira, elkartzeko tokia zentroko arduradunek erabaki ahal izango dute, eta bisita hori eten egin ahal izango da, baldin eta zentroaren funtzionamendu egokia oztopatzen badu.
14. Senitartekoari espezialistengana, larrialdietako lekualdaketetan, ospitaleratzeetan eta zentrotik kanpoko beste profesional batzuegana joaten laguntzea.
15. Zentroaren barruan eta beren jardurekin loturik dagoen beste edozein tokitan bizikidetzaren eta elkarrenganako errespetuaren arauak errespetatzea.
16. Zentroan bizi diren guztien arteko erlazioetan harmoniarik egokiena erdiestearren beharrezkoa den elkarrekiko errespetua, tolerantzia eta lankidetzaren oinarritzat dituen jokabidea erakustea.
17. Zentroko instalazioak eta zerbitzuak zaintzen eta erabilera egokia egiten laguntzea eta horiek errespetatzea.



VI. TITULUA.

ZENTROKO PROFESIONALEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

30. Artikulua. - Profesionalen eskubideak.

Lan arloko araudietan eta aplikatu behar zaien funtzio publikoaren xedatutakoari kalterik egin gabe, profesionalak, beren eginkizunak betetzean, honako eskubideak izango dituzte:

1. Errespetuz eta duintasunez tratatuak izatekoa, bai zerbitzuko arduradunen partetik eta bai gainerako profesionalen partetik, baita erabiltzaileen eta beren lagunen partetik ere.
2. Eskubideak ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea, bai Araudi honetan aitortuta daudenak eta bai pertsona guztiek berezkoak dituztenak ere.
3. Beren hurbileko arduradunaren aurrean eta/edo Zentroko Zuzendaritzaren aurrean keak aurkezteko eskubidea.
4. Erabiltzaileari eskaintzen zaion arretaren inguruan iradokizunak aurkezteko eskubidea.

31. Artikulua. - Profesionalen betebeharrak.

Lan arloko araudietan eta aplikatu behar zaien funtzio publikoaren xedatutakoari kalterik egin gabe, profesionalak, beren eginkizunak betetzean, honako betebeharrak izango dituzte:

1. Araudi hau ezagutzea eta errespetatzea.
2. Araudi honetan jasota dauden eta erabiltzaileek, senitartekoen, legezko ordezkariak, profesionalak eta boluntarioek dituzten eskubide guzti-guztiak errespetatzea, eta bereziki, duintasunarekiko eta pribatutasunarekiko eskubidea, eta halaber, beren lana dela eta, erabiltzaileei buruz eskuratzen duten informazioaren konfidentzialtasuna gordetzea.
3. Halaber, beren sexu, sexu-orientabide, egoera zibil, adin, sinesmen erlijiosu, gutxiengo etniko bateko kidesun, maila ekonomiko, ezintasun edo beste edozein ezaugarri pertsonal edo sozialengatik erabiltzaileei diskriminaziorik eragingo ez dien jokabide bat erakutsi beharko dute.
4. Elkarrizketak egiteko edo zerbitzuak eskaintzeko erabiltzaileekin ezarritako datak eta orduak errespetatzea, eta hori egiterik ez izana egokituko balitz horren berri ematea.
5. Zentroko instalazioak, altzariak eta gainerako ekipamenduak egoki erabiltzea.
6. Erabiltzaileen, senitartekoen eta/edo legezko ordezkarien eskupekorik edo oparirik ez onartzea.
7. Indarreko araudia aplikatuz, Zentroan ez erretzea.
8. Edozein erabiltzailek, senitartekok edo legezko ordezkariak aurkeztutako eskariei erantzun egokia ematea, dagokion profesionalarengana bideratuz.
9. Bere eginkizunak betetzean erabiltzaile baten egoeran hauteman ahal izan duten edozein alterazio langile eskudunari jakinaraztea.
10. Ezingo dituzte egoiliarren tresnak beren erabilera partikularerako erabili, haiek horretarako baimena eman ezean.



11. Egoiliar, senitarteko, profesional eta gainerako boluntarioekiko tratuan asertibotasunezko eta atsegintasunezko komunikazioa erabiltzea.
12. Egoiliarren ama-hizkuntzaren erabilera errespetatzea, eta euskara edo gaztelania izanez gero, legegadapenetan ezarritako hitzetan eta arauetan arreta jasotzea.
13. Egoiliarri eskainitako zuzeneko arretan, egiten ari diren eginkizunean jarriko da ahalegina, enbarazu egin diezaioketen gaiak edo parte hartzea eragozten diotenak baztertuz.
14. Birziklapen profesionala: informazioa eta/edo prestakuntza jasotzea eta aplikatzea beren lan profesionala egoki burutzeko.
15. Egoiliarren eta senitartekoen partaidetza-organoak errespetatzea.
16. Gizarte Langileari egoiliarren eta senitartekoen kexak jakinaraztea.



VII. TITULUA

BOLUNTARIOEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

32. Artikulua. - Boluntarioen eskubideak.

Boluntarioei buruzko ekainaren 25eko 17/1998 Legearen ondorioei begira, lan boluntariorat hartzen da pertsona fisikoek burutzen dituzten interes orokorreko jardueren multzoa, betiere ondorengo baldintza hauetan egiten baldin badira:

- a) Inolako interesik gabe eta xede solidario batez.
- b) Borondatez eta libreki, eta lan, funtzionariotza edo merkataritza arloko harremanik sortu gabe edo obligazio pertsonal edo betebeharrak juridiko batek eragina izan gabe.
- c) Irabazi asmorik gabeko erakundeen bitartez, eta programa edo proiektu zehatz batzuekin bat etorritik.
- d) Ordainsari ekonomikorik gabe.
- e) Ordaindutako zerbitzu profesionalak inola ere ordezkatu gabe.

Ez dira borondatezko lantzat hartuko, legearen ondorioei begira, familia, laguntasuna, onginahia edo herritartasun ona dela eta eskainitako bat-bateko edo aldian behingo borondatezko jarduerak.

Boluntarioek ondorengo eskubideak izango dituzte:

1. Boluntario gisa bete nahi duten lana libreki aukeratu ahal izango dute, horiek bete ditzaketen eginkizunak talde teknikoak ezarri ondoren, baita hori egiteko prestutasuna ere.
2. Beren lana burutzeari uko egin ahal izango diote.
3. Beren lanean eta beren iritzietan errespetatuak izango dira.
4. Erabiltzaileei eskainitako arretan iradokizunak aurkez ditzakete, baita Zentroaren funtzionamenduaren inguruan ere.

33. Artikulua. - Boluntarioen betebeharrak.

1. Araudi hau errespetatzea.
2. Erabiltzaileekin burutzen duten lanaren inguruan Zentroko teknikariek emandako jarraibideak betetzea. Egoiliarrei ez die inolako zainketarik eskainiko (elikagaiak ematea, mobilizatzea, kanpora ateratzea eta abar), zentroko langileei aldeztatik kontsultatu gabe.
3. Berak zaintzen duen erabiltzailearen egoeran gerta litekeen edozein aldaketa jakinaraztea.
4. Indarreko araudia aplikatuz, Zentroan ez erretzea.
5. Zentroko instalazioak, altzariak eta materialak errespetatzea.
6. Ezingo dituzte egoiliarren tresnak beren erabilera partikularerako erabili, haiek horretarako baimena eman ezean.
7. Egoiliar, senitarteko, profesional eta gainerako boluntarioekiko tratuan asertibotasunezko eta atsegintasunezko komunikazioa erabiltzea.
8. Egoiliarren ama-hizkuntzaren erabilera errespetatzea.
9. Egoiliar guztiei berdintasunezko tratua eskainiko zaie.



10. Harreran irteerak eta sarrerak jakinaraztea. Bisita logelan egiten denean, aldez aurretik jakinaraziko da harreran.
11. Egoiliarren, senitartekoen eta/edo legezko ordezkarien eskupekorik edo oparirik ez onartzea.
12. Egoiliarren, senitartekoen, profesionalen eta gainerako boluntarioen konfidentzialtasuna gordetzea.



VIII. TITULUA

PARTE HARTZEKO BIDEAK ETA ORDEZKARITZA-ORGANOAK

34. Artikulua. - Erabiltzaileek, beren senitartekoen eta profesionalen parte hartzea.

Erabiltzaileen, beren senitartekoen eta profesionalen parte-hartzea, Zentroan zerbitzua eskaini dadin aktiboki laguntzeko modu bat bezala ulertzen dugu, betiere erabiltzaileen eta beren familien bizikaltatean hobekuntza bat erdiesteari begira, bertan dauden bitartean.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 47. artikuluekin bat etorritik, erabiltzaileen ordezkari-erakundeetan parte hartzeko bitarteko eraginkor eta zaluak bermatu beharko dira. Ordezkaritza-organoen helburua Zentroaren antolamendu eta funtzionamenduari buruzko iritziak nola kexak eta iradokizunak jaso daitezela erraztea da. Era berean, erabiltzaileek, senitartekoen eta profesionalen ongi egituratuta aktiboki parte har dezatela sustatzeko balio dute.

35. Artikulua. - Parte hartzeko bideak.

Parte hartzeko bideak hauek dira:

- Zentroko profesional eta arduradun desberdinekin elkarriketatea.
- Iradokizunen postontzia erabiltzea.
- Eusko Jaurlaritzak onetsitako Erreklamazio Orriak erabiltzea.
- Iritziak, kexak edo iradokizunak edozein ordezkari-organoren aurrean aurkeztea.

36. Artikulua. - Ordezkaritza-organok.

Erabiltzaileen ordezkari-organok Egoiliarren Batzardea eta Batzar Nagusia dira. Familien ordezkari-organok Senitartekoen Batzardea da.

37. Artikulua. - Egoiliarren Batzardea.

Zerbitzua hau erabiltzen duten pertsonen zuzeneko Ordezkaritza Organoa izango da.

Egoiliarrek osatuko dute eta hitz egiteko eta botoa emateko eskubidea izango dute. Batzardean parte hartzen ez duten gainerako egoiliarrei jakinaraziko zaie nola eta zertan parte hartu dezaketen, egoki iruditzen baldin bazaie, gai horiek Batzardeko kideei helaraziz edo, beharrezko izanez gero, erabakitzen diren bileretara aurkeztuz.

Hilean behin egingo du ohiko bilkura, eta ez-ohiko bilkurak, berriz, beharrezkoak diren guztietan egingo dira.

Bilkura horietan Zentroaren funtzionamenduari eta antolamenduari buruzko informazioa emango da, iradokizunak eta kexak bilduko dira, eta bertara etorritakoen gehiengoaren oniritzia beharrezkoa duten gaiei buruz botazioak egingo dira.

Batzorde honek bere prozedura-arau bereziak ezarri ahal izango ditu. Horrelakorik egon ezean, Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legea onesten duen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 22. artikuluan eta hurrengoetan ezarritakoa bete beharko da, bertan arautzen baita kide anitzeko organoen erregimena, aurreko puntuetan erabakitakoarekin kontraesanean ez badaude.

38. Artikulua. - Batzar Nagusia.



Gaitasun kognitiboa duten Zentroko erabiltzaile guztiek osatzen dute Batzar Nagusia, eta denek izango dute hitz egiteko eta botoa emateko eskubidea.

Ohiko izaeraz urtean behin egingo du bilkura Atsobakar Zaharren Egoitzan, eta ez-ohiko bilkurak, berriz, beharrezkoak diren guztietan egingo dira.

Bilkura horietan Zentroaren funtzionamenduari eta antolamenduari buruzko informazioa emango da, erabiltzaileen iradokizunak eta kexak bilduko dira, eta erabiltzaileen gehiengoaren oniritzia beharrezkoa duten gaiei buruz botazioak egingo dira.

Batzar honek bere prozedura-arau bereziak ezarri ahal izango ditu. Horrelakorik egon ezean, Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legea onesten duen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 22. artikuluan eta hurrengoetan ezarritakoa bete beharko da, bertan arautzen baita kide anitzeko organoen erregimena, aurreko puntuetan erabakitakoarekin kontraesanean ez badaude.

39. Artikulua. - Senitartekoen Batzordea.

Familien Ordezkaritza Organoa izango da.

Egoiliarren senitartekoen eta legezko ordezkariak osatuko dute, eta hitz egiteko eta botoa emateko eskubidea izango dute. Erabakiak hartzeko orduan, familia bakoitzak, Batzarrean parte hartzen duten senitartekoen kopurua edozein izanik ere, Zentro honetan dituen eta erabiltzaile izaera duten senitartekoak adina boto izango dituela joko da.

Urtean behin egingo du ohiko bilkura, eta ez-ohiko bilkurak, berriz, beharrezkoak diren guztietan egingo dira.

Bilkura horietan Zentroaren funtzionamenduari eta antolamenduari buruzko informazioa emango da, iradokizunak eta kexak bilduko dira, eta bertara etorritakoen gehiengoaren oniritzia beharrezkoa duten gaiei buruz botazioak egingo dira.

Batzorde honek bere prozedura-arau bereziak ezarri ahal izango ditu. Horrelakorik egon ezean, Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legea onesten duen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 22. artikuluan eta hurrengoetan ezarritakoa bete beharko da, bertan arautzen baita kide anitzeko organoen erregimena, aurreko puntuetan erabakitakoarekin kontraesanean ez badaude.



IX. TITULUA

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

40. Artikulua. - Helburua.

1. Zentroko antolamenduaren, funtzionamenduaren edo jarduera profesionalen alderdi guztiak izan daitezke iradokizunen edo kexen gai, baldin eta zerbitzuen kalitateari eragiten badiete edo zuzenean edo zeharka pertsonak beren eskubideak hobeto erabiltzea badakarte lehen kasuan, edo kalte egiten badiete bigarrenean.
2. Ezin daitezke iradokizunen, kexen edo erreklamazioen xede izan ondorengoak:
 - a) Zentroaren eskumenetik kanpo daudenak.
 - b) Iradokizuna, kexa edo erreklamazioa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago izandako ekintzak edo gertaerak, haien ondorioek oraindik ere iraun ezean.
 - c) Ebazpen judizial edo administratibo baten xede izan diren jarduerak edo horrelako izaera duen ebazpen bat emateko zain daudenak.

41. Artikulua. - Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen ondorioak.

Araudi honetan xedatutakoarekin bat etorritik egindako iradokizunek, kexek eta erreklamazioek ez dute, inola ere, administrazio-helegitearen kalifikaziorik izango, eta horrelakoren bat aurkezteak ez ditu etengo indarreko araudian finkatutako epeak.

Iradokizun, kexa eta erreklamazio hauek ez dute baldintzatzen, inola ere, prozedura bakoitzak duen araudiarekin bat etorritik, interesatu gisa ageri diren pertsonak gauzatu ahal izango dituzten gainerako ekintza edo eskubideak erabiltzea.

42. Artikulua. - Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztea.

1. Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko, erabiltzaileek, beren legezko ordezkariak, senitartekoak, profesionalak eta zentroko boluntarioek beren eskura izango dituzte ondorengo baliabideak:
 - Zentroan dagoen iradokizun, kexa eta erreklamazioetarako postontzia.
 - Erabiltzaileari arreta egiteko ardura berezia duen Gizarte Langilea.
2. Erabiltzaileen, beren legezko ordezkarien, senitartekoen, profesionalen eta zentroko boluntarioen esku inprimaki batzuk jarriko ditu Zentroak, egoki iruditzen zaizkien iradokizun, kexa eta erreklamazio guztiak aurkezteko diseinatuak.

43. Artikulua. - Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko prozedura.

1. Erabiltzaileek, beren legezko ordezkariak, senitartekoak, profesionalak eta zentroko boluntarioek eskatzen dutenean ekingo zaio prozedura horri.
2. Hasierako fasean, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak izapidetzeko orduan beteko den prozedura adiskidetasunezko negoziazio baten testuinguruan egin ahal izango da, modu informal batean, eta horren arabera, bai erabiltzaileak eta bai beste aldeak ere beren jarrerak agertzeko aukera izango dute, arazoari irtenbide egoki bat eskaintzen ahaleginduz, hamar egunetik gorakoa izango ez den epe



batean. Prozeduraren hasiera ahozkoa edo idatzizkoa izan daiteke iradokizun, kexa edo erreklamazioetarako postontziaren bitartez.

3. Negoziazio informalaren bidez ez badute inolako irtenbide gogobetekorik erdiesten, erreklamaziogileak prozedura formal bati ekin ahal izango dio, Zentroko Gizarte Langilearen aurrean aurkeztu beharko duen inprimaki normalizatuaren bitartez.
4. Zentroko Gizarte Langilearen ardura izango da iradokizun, kexa eta erreklamazioen prozedura gauzatzea. Erreklamazio hori sinatu, zigilatu eta erregistratu egin beharko du eta horren kopia bikoiztu bat erreklamaziogileari eman, Zentroko Zuzendaritzari jakinaraziz, 20 egunetik gorakoa izango ez den epe batean izapidetu dezan. Gizarte Langilea ez baldin badago, une horretan bertan dauden langileek emango diote erreklamazio-orria, eguneko eta gaueko edozein ordutan, baina erreklamazio-orri hori Gizarte Langileari aurkeztu beharko dio, prozesu horrek bere bidea egin dezan.
5. Zentroko Zuzendaritzak hilerio Lasarte-Oriako Udalari jakinarazi beharko dio aurkeztutako iradokizun, kexa eta erreklamazioen zerrenda eta horiek izapidetzean izandako emaitza.
6. Eskaintako irtenbidea ez bada gogobetekoa erreklamaziogilearentzat, Lasarte-Oriako Udalera jo ahal izango du.
7. Profesionalen jardueren edo jarreraren aurkako iradokizun, kexa eta erreklamazioak, aplikagarri diren diziplina-arau bereziak kontuan izanik ebatziko dira, ekintza horien ondorioz legozkiokeen erantzukizunaren kaltetan izan gabe.



X. TITULUA

ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN ERREGIMENA

44. Artikulua. - Arau-haustek eta zehapenak

Zentroko ohiko bizikidetzaren asaldatzea eta horri kalteak eragiten dizkieten edo erabiltzaileen, senitartekoen, legezko ordezkarien, boluntarioen eta beste laguntzaile batzuen (horiek guztiak beren gaitasun mental guztien jabe izanik) betebeharrak ez betetzea dakarten ekintzak burutzea hutsegitezat joko da, eta administrazio eta diziplina izaerako zehapen baten xede izan daiteke, horretan egon litezkeen legezko erantzukizunen kaltetan izan gabe.

45. Artikulua. - Hutsegite motak

Hutsegiteak honela sailkatzen dira: arinak, larriak eta oso larriak.

1. Hutsegite arinak:

- 1.1. Bizikidetzaren eta elkarrekiko errespetuaren arauak apurtzea, zerbitzuaren erabiltzaileen, Zentroko profesionalen, senitartekoen eta boluntarioen artean haserreak piztuz.
- 1.2. Zentroko arauak betetzeko orduan irregulartasunak izatea, betiere pertsonen eskubideen, beren osasunaren eta segurtasunaren gainean zuzeneko eraginik ez badute.
- 1.3. Zentroko instalazioak eta baliabideak modu desegokian erabiltzea edo bertako jardueri eragozpenak sortzea.
- 1.4. Baliabide eta ondasun komunak soilik norberarenak balira bezala erabiltzea.
- 1.5. Egoiliarren tresnak beren erabilera partikularerako erabiltzea, haiek horretarako baimena eman ezean.
- 1.6. Beren izaeragatik galkorrak diren, usain txarrak sortzen dituzten edo intoxikazioak edo gaixotasun eta izurriteak eragin ditzaketen elikagaiak logeletan gordetzea.
- 1.7. Izaera arineko sesio, liskar edo borrokak sustatzea edo horietan parte hartzea.
- 1.8. Zentroko langileek erabiltzaileekin emandako oharrak (elikagaiak ematea, mobilizatzea, kanpora irtetea eta abar) ez betetzea.
- 1.9. Banakako Arreta Planean adostutakoa ez betetzea.
- 1.10. Izaera arina duten jazarpen-jarrerak, intsinuazioak edo iruzkin desegokiak.
- 1.11. Erabiltzaileen, senitartekoen eta/edo legezko ordezkarien eskupeko edo opariak onartzea.

2. Hutsegite larriak:

- 2.1. Hutsegite arinak urtebeteko epean hiru aldiz baino gehiagotan egitea.
- 2.2. Irain, birao edo edozein eratako errespetu-faltak eginez zerbitzuaren erabiltzaileak, Zentroko langile profesionalak, senitartekoak edo boluntarioak mintzea.
- 2.3. Halaber, beren sexu, sexu-orientabide, egoera zibil, adin, sinesmen erlijiosu, gutxiengo etniko bateko kidesun, maila ekonomiko, ezintasun edo beste edozein ezaugarri pertsonal edo sozialengatik zerbitzuaren erabiltzaileei, Zentroko langile profesionalen, senitartekoei edo boluntarioei diskriminaziorik eragingo dien jokabide bat erakustea.
- 2.4. Zentro barruko, zerbitzuaren beste erabiltzaile batzuen, Zentroko langile profesionalen, senitartekoen edo boluntarioen edozein eratako aparailu eta objektuak nahita hondatzea edo ondasunak lapurtzea.
- 2.5. Zentrorra etorri ez izanaren berri ez jakinaraztea, ez etortze horiek 24 ordu eta 4 egun bitarteko iraupena dutenean.
- 2.6. Egonaldiaren edo zerbitzuaren ordainketa 2 hilabetez atzeratzea, baldin eta behar bezala justifikatuta ez badago.
- 2.7. Bizikidetzaren arauak sarritan apurtzea, Zentro barruan haserreak piztuz.
- 2.8. Zerbitzuaren erabiltzaileekin, Zentroko langile profesionalen, senitartekoekin edo boluntarioekin liskarrak, sesioak eta borrokaldiak sustatzea edo horietan parte hartzea, betiere hirugarrenen kalterik egiten ez bada.



- 2.9. Espedienteari buruzko edo Zentroan edozein prestazio edo zerbitzu erabiltzeari buruzko datu pertsonalak faltsutzea edo ezkutatzea.
 - 2.10. Jazarpen-jarrerak, intsinuazioak, onartu gabeko kontaktu fisikoak edo adierazpen desegokiak egitea.
3. Hutsegite oso larriak:
- 3.1. Hutsegite larriak urtebeteko epean hiru aldiz baino gehiagotan egitea.
 - 3.2. Beste erabiltzaile batzuei, pertsonaleko kideei edo profesional, boluntario edo bisitari gisa zentroarekin zerikusia duen edozein pertsonari eraso fisikoak edo tratu txar fisiko nahiz hitzezkoak eragitea.
 - 3.3. Ez-etortze horiek ez jakinaraztea, lau egunetik gorakoak direnean.
 - 3.4. Egonaldiaren edo zerbitzuaren ordainketan justifikatu gabeko sei hilabeteko atzerapena izatea.
 - 3.5. Datuak eta adierazpenak faltsutzea edo ezkutatzea, Zentroko erabiltzaile izateagatik horiek aurkeztea nahitaezkoa denean.
 - 3.6. Sarritan mozkortuta egotea, Zentroaren bizikidetzan arruntari kalte egiten dionean.

46. Artikulua - Zehapen motak

1. Ahozko edo idatzizko ohartarazpena, betiere modu pribatuan aplikatua.
2. Zentroko ordezkari-tza-organoetako kide izateko aldi baterako ezgaituta egotea.
3. Zentrotik aldi baterako lekualdatzea.
4. Zentrotik behin betiko lekualdatzea.
5. Zentroko erabiltzaile izateari aldi batez uztea.
6. Zentroko erabiltzaile izateari behin betiko uztea.
7. Senitartekoei, legezko ordezkariak, boluntarioek edo beste laguntzaile batzuek Zentroan aldi batez bisitarik egiterik ez izatea.

47. Artikulua - Zehapenen Aplikazioa

1. Hutsegite arinak ahozko ohartarazpen pribatu baten bidez edo are idatziz ere zigortuko dira.
2. Hutsegite larriak honela zigortuko dira:
 - Zentroko ordezkari-tza-organoetako kide izateko sei hilabetetik beherako epe batez ezgaituta egotea.
 - Erabiltzaile izateari uztea hiru hilabetetik gorakoa izango ez den epe batez.
 - Senitartekoei, legezko ordezkariak, boluntarioek edo beste laguntzaile batzuek Zentroan hiru hilabetetik gorakoa izango ez den epe batez bisitarik egiterik ez izatea.
 - Hiru hilabetetik gorakoa ez den epe batez Zentrotik lekualdatzea.
3. Hutsegite oso larriak honela zigortuko dira:
 - Zentroko ordezkari-tza-organoetako kide izateko sei hilabete eta urtebete arteko epe batez ezgaituta egotea.



- Erabiltzaile izateari uztea hiru hilabete eta sei hilabete bitarteko epe batez.
- Senitartekoei, legezko ordezkariak, boluntarioak edo beste laguntzaile batzuek Zentroan hiru hilabetetik gorakoa eta sei hilabetetik beherako izango den epe batez bisitarik egiterik ez izatea.
- Zentrotik behin betiko lekualdatzea.
- Zentroko erabiltzaile izateari behin betiko uztea.
- Senitartekoei, legezko ordezkariak, boluntarioak edo beste laguntzaile batzuek Zentroan behin betiko bisitarik egiterik ez izatea.
- Ahozko edo idatzizko ohartarazpen horrekin batera beste zigor batzuk ere aplikatu ahal izango dira hutsegite larrien eta oso larrien kasuan.

48. Artikulua.- Zehapen-prozedura.

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean xedatutakoarekin bat etorritik zigor-prozedura bat beteko da.

Gizarte Zerbitzuen Departamentuko zuzendaritza teknikoaren ardura izango da prozedura betearaztea.

Zehatzeko organo eskudunak zentroko organo titularren artetik dagozkionak izango dira, legeak egindako esleipenekin bat etorritik.

49. Artikulua.- Arau-hausteen eta zehapenen preskripzioa.

Arau-hausteen eta zehapenen preskripziorako, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean aurreikusitakoa aplikatuko da.

50. Artikulua.- Helegiteak

Ezarritako zehapenen aurka administrazio-prozedura arautzen duten xedapenetan aurreikusitako helegiteak aurkeztu ahal izango dira.

Lehen Xedapen Gehigarria.

Adintsuentzako etxeetako gizarte-zerbitzuei buruzko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuan xedatutakoa betez (2006ko urriaren 28an aldatua), Araudiaren kopia bat banatuko zaie Atsobakar zaharren egoitzako erabiltzaileei eta/edo beren legezko ordezkariak, senitartekoei, Zentroko langile profesionalak eta boluntarioak.

Sartzera doazenei sartu aurreko bisitan banatuko zaie araudiaren ale bana, pertsona hauek behar bezalako informazioa izan dezaten Zentroari buruz eta bertan eskaintzen diren Zerbitzu eta Programei buruz, baita pertsonak Zentroan egiten duten egonaldia atsegina izan dadin eta baldintzarik onenetan gauzatu dadin bete beharreko arau orokor guztiei buruz ere.

Araudi horren ale ba egongo da Zentroko harreran edo administrazio-bulegoan.

Bigarren Xedapen Gehigarria.



Alkatearen eskumena izango da araudi honen edukia garatzeko, aplikatzeko eta interpretatzeko beharrezkoak izan daitezkeen gainerako neurriak hartzea.

Hirugarren Xedapen Gehigarria

Araudi honek baliorik gabe uzten du Lasarte-Oriako Atsobakar Zaharren Egoitzaren Araudi Orokorra, Udal Batzarrak 1998-09-16ko bilkuran onetsia eta Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean 1998ko azaroaren 25ean 225 zk.az argitaratua, baita Araudi honetan xedatutakoarekin kontraesanean dauden edo horri aurka egiten dioten maila bereko edo beheragoko gainerako arau guztiak ere.

Laugarren Xedapen Gehigarria

Araudi hau Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta handik hamabost egunetara sartuko da indarrean.