

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

GUARDIAKO UDALA

Behin betiko onespena ematea eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua arautzen duen zerga ordenantzari

Eguneko arretarako landa zentroa arautzen duen udal arautegia

1. artikulua. Xedea eta aplikazio eremua

Arautegi honen xedea da Guardiako udalerriko adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua arautzea.

2. artikulua. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren definizioa

Eguneko arretarako landa zentroak prebentziozko laguntza zerbitzu komunitario eta integratzailea ematen du, aldi batez edo era iraunkorrean erabiltzekoa. Eguneroko bizitzako eta aisia edo astialdiko jardueretarako laguntza ematen die, egunez, adineko hauei: autonomia maila desberdina izanik, familia egitura edo laguntza informaleko sare bat daukatena eta horri esker etxean bizitzen jarraitu ahal dutenak, bizi kalitate onargarriaz.

Zerbitzu horiek adinekoen eskura jartzen dute baliabide bat, egunez erabil dezaketena eta beren arreta behar espezifikoei loturiko laguntza ematen diena.

3. artikulua. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren helburuak

Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren helburuak honako hauek izango dira:

1. Adinekoak beren ingurune sozialean gelditu daitezela ahalbidetzea, behar duten zaintza komunitatean bertan eskainiz.

2. Adinekoen autonomia eta haien integrazioa eta gizarte partaidetza mantentzea, gaitasun funtzional eta sozialei eta buru jarduerari eusteko prebentzio programak, prestazioak eta zainketa txikiak indartuz, aisiaren erabilera eta gizarte, kirol eta bestelako jardueren garapena direla medio, eta erabiltzaileek zentroen funtzionamenduan parte hartzea sustatuz.

3. Adinekoen bizikidetzarako espazioa izatea, kolektibo horren premiak detektatzeko balio duena, arreta zerbitzu intentsiboagoak behar izatea atzeratzeko.

4. Adinekoentzako arretan gizarteak arduraren parte hartzea bere gain har dezan bultzatzea, laguntza sareei babesa emanez eta haiek bere gain hartzen dituzten kargak liberalizatzea ahalbidetuz, eta, era horretan, bakarrik bizi diren adinekoei nahiz haiek zaintzeaz arduratzen direnei lagunduz.

5. Zerbitzu hauek eta beste komunitate zerbitzu batzuk ematen diren biztanle gune txikien arteko komunikazioa ahalbidetzea.

6. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren erabiltzailea Guardiako Udalarekin eta zentroan lan egiten duten langileekin komunikatzea ahalbidetzea.

4. artikulua. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren prestazioak

Aipaturiko helburuak kontuan hartuz eta haiek betetzeko, eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuak honako prestazio hauek dauzka:

- a) Informazioa.
- b) Jarraipenaren balorazioa.

c) Akonpainamendu soziala.

d) Gizarte eta hezkuntza arloko eta arlo psikosozialeko esku hartzea:

- Trebetasunak garatzea, eguneroko bizitzako funtsezko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko jarduera eta ariketa errazak.

- Hezkuntza: aisia, hezkuntza eta kultura jarduerak.

e) Garraio egokitua, behar denean.

f) Mantenua.

g) Bainu geriatrikoa / higiene pertsonala.

h) Hala dagokionean, arropa garbitzeko zerbitzua.

5. artikulua. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren ezaugarriak

Adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua honako ezaugarri hauen arabera emango da:

1) Arreta emateko egunak.

- Oro har, zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, preskripzio teknikoaren arabera.

- Asteburuetan eta jaiegunetan, eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua itxita egongo da.

- Ofizialki izendatutakoak hartuko dira jaieguntzat.

2) Zerbitzuaren intentsitatea.

Zerbitzuaren intentsitatea erabiltzaileen beharrezko banakako ebaluazioaren arabera ezarriko da.

3) Arreta ordutegia.

Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren ordutegi orokorra 11:00/12:00 eta 17:00/18:00 bitartekoa da.

Ordutegi orokor hori aldatu ahal izango da zerbitzuaren beharrezkoengatik.

6. artikulua. Erabiltzaileak zehaztea

1. Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuak arreta emango die, lehentasunez, 65 urte baino gehiagoko pertsonari, mendekotasun arriskuan (23 eta 24 puntu arteko puntuazioa mendekotasuna baloratzeko baremoan) edo I. graduako mendekotasun egoeran (25-39 puntu arteko puntuazioa mendekotasuna baloratzeko baremoan) daudenei.

2. Honako hauek ere jaso ahal izango dute, salbuespenez, eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua:

a) 60 urte baino gehiagoko pertsonak, bakarrik edo ahultasun egoerak dituzten adineko pertsonekin bizi direnak, baliabide lagungarri baten beharra baldin badute beren etxean eta ingurunean jarraitu ahal izateko. Egoera bereziak baloratu ahal izango dira, hala nola familiaren txandakatzea.

b) Familiako beste kide batzuekin bizi diren 60 urte baino gehiagoko pertsonak, beharrezkoa bada familiari laguntzea zaintza eta konpainia zereginetan.

c) 60 urte baino gehiagoko pertsonak, beren narriaduragatik edo gizarte bakartzeagatik laguntza eta trebezia sozialak behar badituzte beren gizarte harremanak eta gizarte integrazioa edo partaidetza mantendu, hobetu edo handitzeko.

d) Mendekotasun egoeran dauden 65 urte baino gehiagoko pertsonak (MBBn 39 puntu baino gehiago), baldin eta preskripzio teknikoak hala gomendatzen badu.

7. artikulua. Familia unitatea

Arautegi honetan ezarritakoaren ondorioetarako, familia unitatea honako hauek osatua izango da:

- zerbitzuaren onuraduna bera.
- haren ezkontidea edo harekin ezkontzaren pareko harremanez lotuta dagoen pertsona, legez aitortuta eta behar bezala akreditatuta.
- ondorengo adingabeak, betiere eskatzaileak guraso ahala badu eta haiek ekonomikoki mantentzen laguntzen badu, partzialki edo osorik.
- ehuneko 65eko edo gehiagoko desgaitasuna duten 18 urtetik gorako seme-alabak, baldin eta zerbitzuaren onuradunarekin bizi badira.
- ikasketa akademiko arautuak egiten ari diren 18-25 urte bitarteko ondorengoak, betiere eskatzaileak guraso ahala badu eta haiek ekonomikoki mantentzen laguntzen badu, partzialki edo osorik.

8. artikulua. Zerbitzua jasotzeko betekizunak

Arautegi honetako 6. artikuluan adierazitako egoeraren batean izateaz gainera, eskatzaileak honako sarrera betekizun hauek bete beharko ditu:

a) Administrazio betekizunak:

- Eskaera egiten duen egunean, Arabako Lurralde Historikoko udalerrri batean erroldatuta egotea eta hartan erroldatuta jarraitzea zerbitzuak irauten duen bitartean. Betekizun honetatik salbuetsi ahal izango dira familia txandakatzean dauden pertsonak.

Arautegi honetako 6.2 artikuluan ezarritakoaren barruan daudenek Arabako Lurralde Historikoko udalerrri batean erroldatuta egon behar dute eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua jasotzeko eskaera egiten den egunaren aurreko azken 12 hilabeteetan, eta hartan erroldatuta jarraitu beharko dute zerbitzuak irauten duen bitartean.

- Preskripzio teknikoak adierazi behar du eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua haren beharrak edo egoera artatzeko baliabide egokia dela.

b) Beharrizan betekizunak:

- Laguntza behar izatea adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuak artatzen dituen beharrizanak betetzeko.
- Kasuan kasuko tratamenduari uko ez egitea, gaixotasun mental bat edo infekzio gaixotasun kutsakorra izanez gero.
- Ez edukitzea zerbitzuaren funtzionamenduan edo hartako bizikidetzan nahasmendu larria sor dezakeen portaera arazorik edo jokaerarik, edo pertsonarentzat berarentzat, beste erabiltzaile batzuentzat edo profesionalentzat arriskutsua izan daitekeenik.
- Zerbitzuaren beraren horniduraren helmenetik eta ahalbideetatik kanpoko osasun arreta berezitu edo iraunkorrik behar ez izatea.

9. artikulua. Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan ezarritakoaz gainera, eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak hauek izango dira:

- Duintasuna: pertsona guztiak erabateko errespetuz, zuzentasunez eta ulerkortasunez tratatu behar dira, modu pertsonalizatu eta indibidualizatuan, eta bakoitzaren nahiak, erlijio edo kultura faktoreak, eta egoera fisiko edo psikikoak kontuan izan beharko dira. Hori guztia segurtasun eta higiene baldintzarik onenetan egin behar da, eta arrazoizko epeetan.

– Pribatutasuna eta konfidentziasuna: dagokien informazio pertsonal guztian du eragina, bai pertsona diren aldetik daukaten intimitatean, bai espedientean edo beraiei pertsonalki dagokien edozein agiritan ageri diren datuen tratamenduan.

– Beharrizanen ebaluazioa: langileek erabiltzaileen beharrizanen ebaluazio profesionala egin behar dute, kontuan izanik erabiltzailearen beraren deskribapena, laguntzen sare naturalaren datuak eta beste zerbitzu batzuetan egon litezkeen aurretiazko informazioak. Ebaluazio horren emaitzak pertsona bakoitzari jakinarazi behar zaizkio. Prestazioen eskaera onartzen ez bada, erreklamazio bideen berri eman behar zaio.

– Arreta plan indibidual bat edo arreta pertsonalizatuko plan bat: ebaluazioan oinarrituta, pertsona bakoitzak bere beharretara egokitutako arreta plan indibidual bat izan beharko du. Erraz ulertzeko moduan idatzi beharko da eta erabiltzaileei eta haien zaintzaileei eman eta azaldu beharko zaie. Hartan prestazioak, horiek ematen dituzten pertsonak, koordinazioaren arduraduna den langilea eta larrialdietarako kontaktu telefono bat azaldu behar dira. Ebaluazioa berrikusiko den data adierazi behar da.

– Autonomia: pertsona guztiek modu independentean jarduteko eta pentsatzeko eskubidea daukate, kalkulaturako arrisku maila bat ere beren gain hartuz. Beren bizi estiloa eta parte hartu nahi duten jarduera eta zerbitzuak hauta ditzakete, eta nahi dituzten erabakiak hartu. Horretarako, informazio egokia eta ulergarria eduki behar dute.

– Informazioa: erabiltzaileek gizarte zerbitzuetan sartzeko behar den informazio guztia edukitzeko eskubidea daukate. Informazio hori modu argi, xehe eta ulergarrian eman behar zaie.

– Zerbitzua EAEko edozein hizkuntza ofizialetan jasotzeko eskubidea.

10. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gainera, eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren erabiltzaileen betebeharrak hauek izango dira:

– Informazioa ematea: beren beharrizanak ebaluatzeko eta, beharrezkoa bada, banakako arreta plana edo arreta pertsonalizatuko plana betetzeko behar den egiazko informazioa eman behar dute.

– Barne arautegia betetzea: erabiltzen duten zerbitzuaren barneko antolaketa eta funtzionamendu arauak ezagutu eta bete behar dituzte.

– Elkarbizitzarako arauak betetzea: gainerako pertsonen eskubideak errespetatu behar dituzte, bereziki, erabiltzaileen eta profesionalen pribatutasuna eta duintasuna. Informaziorik eskuratu badute, haren konfidentziasuna errespetatu behar dute.

– Instalazioak zaintzea: zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak zaindu eta behar bezala erabili behar dituzte.

– Hitzorduak errespetatzea: zerbitzua jasotzeko ezarritako egunak eta orduak errespetatu behar dituzte. Arrazoiren batengatik ezin badute hitzordura joan, aldez aurretik jakinarazi beharko dute.

– Beren gizarte eta ekonomia egoeran aldaketa esanguratsurik izanez gero, horren berri eman behar diete gizarte zerbitzuei, nahiko denbora lehenago eta betiere hura gertatzen den unetik 30 egun igaro baino lehen, dagokion zerga ordenantzan ezarritakoaren arabera.

– Zerbitzua jasotzeko eskubide aitortuan eragina izan lezakeen aldaketarik badago haien egoeran, horren berri eman behar diote organo eskudunari, aldaketa hori gertatu eta hurrengo 15 egunen barruan.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eten edo azkentzeko prozedura abiaraziko da, arautegi honetan araututako prozedurarekin bat etorritik.

11. artikulua. Eskatzaileen zerrenda

Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren eskatzaileen zerrenda, zerbitzua esleitzeko ordena ezartzeko erabiltzen den tresna da, eta arautegi honen I. eranskinean jasotzen den sarrera baremoa aplikatuz lortutako puntuazioaren arabera egiten da esleipena.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako eskatzaileen zerrendan jasotako pertsonak espedientea berrikusteko eskatu ahalko dute, behar bezala egiaztatuz, inguruabar pertsonalak aldatzearen ondorioz jasotako balorazioa alda badaiteke.

12. artikulua. Zerbitzu eskatzaileen zerrendan sartzeko eskatzea

Arautegi honetan arautzen den eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko, aurretik interesdunak eskaera egin behar dio organo eskudunari, horretarako prestatutako inprimaki normalizatuan. Eskatzaileak eskaera sinatu behar du eta udalak horretarako gaituta daukan edozein erregistrotan edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutako moduan aurkeztu.

Prozesuaren edozein unetan interesdunak bertan behera utz dezake eskaera; idatziz egin beharko du. Hala jokatzuz gero, espedientea artxibatu egingo da.

Halaber, gizarte laneko profesionalak txostena eman ahal izango du espedientea artxibatzeko, eskatzaileak edo haren ordezkariak idatziz uko egin badio.

13. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Eskaerarekin batera agiri hauek aurkeztu beharko dira:

- NANaren fotokopia, edo beste edozein identifikazio dokumentu baliokide.
- Familia liburua, familia unitatean 18 urte baino gutxiagokorik baldin badago.
- Mendekotasunaren edo desgaitasunaren balorazioa, bakar-bakarrik balorazio hori beste autonomia erkidego batean egin bada.
- Egoera ekonomikoari buruzko datuak:
 - Eskaera aurkeztu aurreko hamar urteetako ondasun higiezin eta higigarrien gaineko zinpeko adierazpena.
 - Pertsona fisikoen errentaren zergaren azken aitortpenaren fotokopia, edo, bestela, aitortpena egiteko betebeharririk ez dagoela dioen Ogasuneko ziurtagiria (azken hori ez da beharrezkoa izango aitortutako azken ekitaldian zergak Araban ordaindu badira).
 - Egungo diru sarreraren egiaztapena, edozein kontzeptu dela eta: pentsioak eta gizarte aurreikuspen publikoko prestazioak, pribatuak edo atzerrikoak, nominak, enpresa jardueren etekinak etab.
 - Kapital higiezinaren etekinen diru sarreraren ziurtagiria, egonez gero.
 - Banku posizio eguneratu guztien ziurtagiria, eta kapital higigarriko etekinak.
 - Eskatzaileak Arabako lurraldetik kanpo dituen jabetzen titulartasuna eta katastro balioaren egiaztagiria.
 - Ezarritako prezioa hileru ordaintzeko erabiliko den banketxea eta kontu korrontearen zenbakia.
 - Arautegi honetako 6.2 artikuluko a), b) eta c) letretan xedatutakoaren barruan daudenentzat, lehen mailako arretako zentroaren txosten mediko eguneratua.
 - Gizarte zerbitzuen aburuz interesekoa izan daitekeen beste edozein agiri.

Eskatzaileak ez badu nahi bere egoeraren balorazioa egiterik edo ez badu modu frogagarrian justifikatzen, haren egoera ekonomikoa aintzat hartzeari uko egiten diola ulertuko da eta, horrenbestez, zerbitzua ordaintzeko ezarritako gehieneko tarifa ordaindu beharko du, eta 0 puntu lortuko du I. eranskineko (Sarrerako baremoa) V. apartatuan adierazten den egoera ekonomikoaren balorazioan.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 8.3 artikulua aplikatuz, herritarrek ez dute aipatutako agiriak aurkezteko betebeharririk izango agiri horiek dagoeneko administrazioaren esku baldin badaude. Horretarako, interesdunek dagokion agiria zein erakundetan eta noiz aurkeztu duten jakinarazi beharko dute. Udal edo foru gizarte zerbitzuek ezin badituzte aipatutako agiriak lortu, interesdunari berriz ere aurkezteko eskatu ahalko diote.

Eskaerarekin batera aurkeztutako dokumentazioa osatugabea bada edo akatsen bat badauka, eskatzaileari eskaera egingo zaio 10 eguneko epean beharrezko dokumentazioa aurkez dezan edo antzemandako akatsak zuzen ditzan; bidenabar, ohartaraziko zaio horrela jokatzeko ez badu eskaera bertan behera utzi duela ulertuko dela.

Eskatzaileak eta, hala badagokio, familia unitateko gainerako kideek udalari eta Arabako Foru Aldundiari baimena emango diete berari dagozkion datuak egiaztatu edo lortzeko bidezko diren kudeaketak egiteko. Datu horiek eskatzaileak arautegi honetan ezarritako betekizunak betetzen dituela egiaztatzeko baino ez dira erabiliko eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko baliabide ekonomiko eta betekizunak egiaztatzeko.

Datuak ezkutatu edo faltsutzeak zerbitzu eskatzaile izaera galtzea ekar dezake, eta baliteke bestelako erantzukizunak ere eragitea.

14. artikulua. Izapidetzea

Erabiltzaileen beharrianen ebaluazioa eta gizarte txostenaren proposamena egitean Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean jasotako zehaztasunei erreparatuko zaie.

A) BEHARRIZANEN EBALUAZIOA.

- Eskatzailearen beharrianen ebaluazioa, balorazioa eta izapidetzea eskatzailearen etxebizitzari (edo, hala badagokio, etxebizitza ibiltariari) dagozkion udal gizarte zerbitzuen gizarte lan arloko teknikariek egingo dituzte.

- Udal gizarte zerbitzuetako teknikariek dokumentazioa aztertuko dute eta egin beharreko kudeaketa eta jarduketara oro egingo dute honako alderdi hauek aztertzeko:

- Eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko laguntza beharrianak, norbere burua zaindu, jaiki eta ohean sartu, jantzi, oinez ibili, jan, garbitu eta esfinterren kontrola edukitzeari lotutakoak.

- Gizarte eta familia babesa: elkarrekin bizi diren pertsonen eta gizarte ingurunearekiko harremana aztertuko dute, ikusteko zer gaitasun eta eskuragarritasun duen familia eta gizarte sareak eskatzailearen arreta beharrianen aurrean erantzuteko.

- Etxebizitzaren egoera, higiene, ekipamendu, bizigarritasun eta irisgarritasun baldintzei dagokienez, laguntza teknikoaren beharrianak eta ingurunean duen kokapena.

- Egoera ekonomikoa.

B) GIZARTE TXOSTENA-PROPOSAMENA.

Udal gizarte zerbitzuetako gizarte laneko zerbitzu teknikoek banakako arreta programa prestatuko dute, edo bestela, arreta plan pertsonalizatua. Dokumentu horietan honako hau zehaztuko da:

- Zerbitzura sartzeko betekizunak eta eskaerak aurkezteko betekizunak bete diren.

- Hala badagokio, betekizunak betetzetik salbuesteko proposamena, argudiatua.

- Eskatzailearen inguruabar pertsonalak, familiakoak eta gizartekoak, eta, hala badagokio, familia unitatearenak.

- Hala badagokio, zerbitzua emateko proposamen arrazoitua.

- Hala badagokio, salbuespeneko zerbitzuen proposamen argudiatua.

- Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamen argudiatua.

15. artikulua. Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren, eta txosten soziala eman eta gero, dagokion proposamen teknikoa prestatuko da, eta organo eskudunera igorriko da. Erakundeak ebazpen argudiatua emango du, eskatutako zerbitzua jasotzeko izateko eskaera baietsiz ala ezetsiz.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak espedienteaz izapidetzeko epea, gehienez ere, hilabete izango da, eskaera sartzen denetik aurrera.

Ebazpena gehienez bi hilabeteko epean eman beharko da eskaera udal erregistroren batean jasotzen denetik. Epe hori etengo da eskaerak zuzentzeko eskatzen bada (jakinarazpena egiten denetik hura betetzen den edo, bestela, emandako epea igarotzen den arte), edo eskatzailearen autonomiaren balorazioari buruzko nahitaezko txostena eskatu behar bazaio Arabako Foru Aldundiari, baita Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22. artikuluan xedatutako gainerako kasuetan ere.

Aurreko atalean aurreikusitako epea igaro bada eta ez bada esanbidezko ebazpenik eman, eskaera bertan behera utzi dela ulertu beharko da, eta interesdunak aukerako berraztertze errekurtsoa edo administrazioarekiko auzi errekurtsoa aurkeztu ahalko du; nolahi ere, ebazteko betebeharrak indarrean jarraituko du.

Aldeko ebazpenak honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

- Hala badagokio, eskatzailea zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan jasotzea.
- Zerbitzuaren esleipena, hauek zehaztuz: zerbitzuaren iraupena, intentsitatea eta kostua, baita onuradunak egin beharreko diru ekarpena ere.
- Halaber, ebazpenean adierazi behar da zerbitzua jasotzeko eskubidea aitortzeak berekin dakarrela eskatzaileak (eta, hala badagokio, haren legezko ordezkariak edo egitatezko zaintza daukanak ere) aitortzean eragina izan dezakeen aldaketa oro jakinarazi beharko diola organo eskudunari 15 egun naturaleko epean, aldaketa gertatzen denetik aurrera.

Aurkako ebazpenak horretarako arrazoiak azaldu beharko ditu, eta kasu hauetan eman beharko da:

- 8. artikuluan jasotako betekizunak ez betetzea.
- Eskaera eragin zuten beharrezko eskatzaileak berak edo senideen laguntzarekin edo beste baliabide pertsonal batzuekin egoki betetzeko aukera dagoenean.
- Zerbitzua ematea beste administrazio publiko baten eskumena izatea, prestazioaren izaera edo eskatzailearen bizilekua dela eta.
- Balorazioaren arabera zerbitzuak arrisku fisikoak edo psikikoak eragin ahal izatea, erabiltzaileari zein zerbitzua ematen duten langileei.
- Behar bezala argudiatutako beste kausa batzuk.

Hartutako ebazpena (baiezkoa nahiz ezezkoa izan) legeak ezartzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinarazi behar da, eta haren aurka bidezkoa den errekurtsoa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik jarri ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Baiezko ebazpena, hala dagokionean, zerbitzua eman behar duen erakundeari ere jakinaraziko zaio eta hark zerbitzuaren prestazioaren kontratuan jasotako epean bete beharko du.

16. artikulua. Premiazko egoerak

Salbuespenez, eta premia larriko kasuei erantzuteko, udalaren gizarte zerbitzuek proposatuko dute zerbitzua berehala ematea eta hastea, eta presako prozedurari jarraituz izapidetuko da. Halakoetan, onuradunak gehienez 48 orduko epean jaso ahal izango du adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua.

Gehienez, 15 egun naturaleko epean izapidetuko da eskaera, prozedura arruntari jarraituz.

17. artikulua. Zerbitzuan onartua izatea

Zerbitzuan onartua izateko, zerrendaren ordenari jarraituko zaio, eta lortutako puntuazio globala hartuko da kontuan, arautegi honen I. eranskinean ezarritako irizpideekin bat etorriz eskabidea aztertu ondoren.

Puntuazio berdina lortu duten eskaeren kasuan, I. graduako mendekotasuna (MBBn 25-39 puntu) dutenen eta mendekotasun arriskuan (MBBn 23-24 puntu) daudenen eskaerak lehenetsiko dira.

18. artikulua. Jarraipena eta ebaluazioa

Udalaren gizarte zerbitzuek etengabeko jarraipena egingo dute zerbitzua onuradunen beharrianetara egokitzen dela ziurtatzeko, eta bidezkoak diren aldaketak proposatuko dituzte eta onuradunekin batera ebaluatuko proposatutako helburuak lortu diren.

Aldizka ebaluazioak egin ahalko dira onuradunak eskatzen badu, zerbitzua ematen duen erakundeak eskatzen badu edo protokolo eta kontratuetan ezarri bezala.

19. artikulua. Egokitzapen aldia

Erabiltzaile guztiek hiru hilabeteko proba aldia gainditu beharko dute.

Adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua erabiltzen duten pertsonak, egonaldiaren lehenengo hiru hilabeteetan, haren ezaugarrietara eta funtzionamendura moldatzeko aldian egongo dira. Ingurune fisiko eta sozialean integratu ahal izateko behar duten laguntza tekniko eta pertsonala jasoko dute.

Gizarte zerbitzuetako teknikariek eta, hala dagokionean, zerbitzua kudeatzen duen entitateko profesionalak, une oro erabiltzailearekin komentatuko dituzte sortzen diren arazoak, eta ondo moldatzea lortzeko behar diren konponbideak bilatuko dira.

Erabiltzailearekin batera irtenbide bateratuak aplikatzen saiatu ondoren, erabiltzaileak zerbitzura egokitzeko zailtasunak dituela edo alderantziz gertatzen dela antzemanaz gero, edo zerbitzuak pertsonaren beharrianak egoki betetzen ez dituela jotzen bada, egoera aztertu egingo da eta, oinarrizko gizarte zerbitzuek txostena egin ostean, proposamena egingo da.

Egindako proposamena erabiltzaileari jakinarazi beharko zaio, eta hark 15 eguneko epea izango du alegazioak aurkezteko.

Alegazioak aztertu ondoren, behin betiko proposamena egingo zaio organo eskudunari, eta hark ebazpen arrazoitua emango du. Ebazpenaren arabera pertsona zerbitzutik kanpo utzi behar bada, alternatiba bat proposatu beharko da, egonez gero.

Hartutako ebazpena (baiezkoa nahiz ezezkoa izan) legeak ezartzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinarazi behar da, eta haren aurka bidezkoa den errekurtsioa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik jarri ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

20. artikulua. Zerbitzua etetea eta azkentzea

Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua arrazoi hauengatik etengo da:

- a) Erabiltzailea ospitale batean egotea, aldi baterako.
- b) Erabiltzailea aldi baterako bertan ez egotea, gizarte baliabide edo osasun eta gizarte baliabide batera jo behar izan duelako.
- c) Erabiltzailea bertan ez egotea urtean berrogeita bost (45) egun baino aldi laburragoetan, zerbitzuan sartu zen azken egunetik aurrera. Tarte hori egoera berezietan luzatu ahalko da. Erabiltzailea familiaren txandakatze egoeran baldin badago, tarte hori luzatu egingo da, txandakatze epeak kontuan hartuta.

d) Erabiltzailearentzat 10. artikuluan ezarritako betekizunen bat betetzen ez bada eta iraugitze kausa ez bada.

e) 8. artikuluan ezarritako betekizunen bat aldi baterako galtzea.

Eguneko arretarako zerbitzuaren prezio publikoa arautzen duen zerga ordenantzan ezarriko da zerbitzua etenda dagoen bitartean erabiltzaileak egin beharreko ekarpena.

Aurreko paragrafoan azaldu diren d) edo e) etete arrazoiak gertatzen badira, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak horren berri eman beharko dio Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeari, eta hark erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari jakinaraziko dio. Erabiltzaileak eta haren ordezkariak 15 egun baliioduneko epea izango dute alegazioak egiteko.

Alegazioen izapidea beteta, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak proposamena egingo dio organo eskudunari, ebazpena eman dezan. Haren edukia honako hauetako bat izango da:

a) Zerbitzuaren titular moduan jarraitzea.

b) Eskubidea etetea eta zerbitzuaren titularra izateari uztea aldi baterako.

Proposamena jasota, ebazteko organo eskudunak ebazpen arrazoitua hartuko du.

Hartutako ebazpena (baiezkoa nahiz ezezkoa izan) legeak ezartzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinarazi behar da, eta haren aurka bidezkoa den errekurtsioa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik jarri ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

21. artikulua. Zerbitzua iraugitzea

Eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua arrazoi hauengatik amaituko da:

a) Erabiltzaileak edo haren legezko ordezkariak idatziz uko egitea.

b) Emakida ebazpenean ezarritako aldia bukatzea.

c) Erabiltzailea hiltzea.

d) Erabiltzailea beste udalerrri batera joatea, familiaren txandakatzeko kasuak direnean salbu.

e) Onuraduna beste baliabide edo programa batean sartzea, hori bateraezina bada adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuarekin.

f) Zerbitzuaren prestazioa sorrarazi zuen beharizan kausa desagertzea.

g) Zerbitzua emateko aintzat hartu diren datuak faltsutzea edo ezkutzea.

h) Zerbitzua lortzeko eskatutako betekizunen bat modu iraunkorrean galtzea.

i) Zerbitzuaren jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.

j) Gizarte eta ekonomia egoera aldatzeari buruzko informazioa ez aurkeztea 30 eguneko epean.

k) Aldi baterako etena bukatu ondoren zerbitzura ez bueltatzea.

l) Zerbitzua ematen duten langileei edo haren onuradunei eraso fisiko edo psikologikoa egitea.

m) Arautegi honetan erabiltzailearentzat xedatutako betebeharrak etengabe urratzeagatik (ordainagiriak epez kanpo ordaintzea, behin baino gehiagotan ez ordaintzea, etab.).

n) Arrisku fisikoak edo psikikoak egotea erabiltzailearentzat zein zerbitzua ematen duten langileentzat, udal zerbitzu teknikoaren balorazioa eginik.

o) Zerbitzua 6 hilabete baino gehiagoko aldi jarraikiaz etetea, etena benetan hasi zen egunetik aurrera kontatuta.

p) Urte naturalaren barruan 45 egun baino gehiagoz zentroan ez egotea, bidezko arrazoirik gabe.

q) Behar bezala argudiatutako beste arrazoi batzuk.

Aurreko apartatuan d) eta p) bitarteko letretan azaltzen diren zerbitzua azkentzeko arrazoietakoren bat badago, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak horren berri eman beharko dio erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari, eta erabiltzaileak edo haren ordezkariak 15 egun balduneko epea izango dute horri buruz alegazioak egiteko.

Alegazioen izapidea beteta, atal teknikoak proposamena egingo dio organo eskudunari, ebatz dezan. Haren edukia honako hauetako bat izango da:

a) Zerbitzuaren titular moduan jarraitzea.

b) Eskubidea amaitzea eta zerbitzuaren titularra izateari uztea behin betiko.

Proposamena jasota, ebazteko organo eskudunak ebazpen arrazoitua hartuko du.

Hartutako ebazpena (baiezkoa nahiz ezezkoa izan) legeak ezartzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinarazi behar da, eta haren aurka bidezkoa den errekurtsioa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik jarri ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Aurrekoa ez da aplikatuko erabiltzailea hiltzeagatik edo erabiltzaileak eskubideari uko egiteagatik eskubidea azkentzen denean. Kasu hauetan organo eskudunak espedientea artxibatuko du berariazko ebazpena eman ondoren.

Azkenzte ebazpenaren ondoren erabiltzaileak berriz ere zerbitzua jasotzeko asmoa agertuz gero, beste eskaera bat aurkeztu beharko du, eta arautegi honetan ezarritakoaren arabera izapidetu beharko da.

Azkendu ondoren erabiltzaileak zerbitzuko zenbait ordainketa egin gabe baditu, berriz ere zerbitzua eman aurretik ordaindu gabeko zenbatekoak ordaintzeko eskatuko zaio.

22. artikulua. Adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren barne funtzionamenduko arauak

II. eranskinean xedatutakoaren arabera barne funtzionamenduko arauak izango ditu adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuak.

23. artikulua. Adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren prezio publikoa

Adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuagatik erabiltzaileak ordaindu beharreko prezioa une bakoitzean indarrean dagoen zerga ordenantzak zehaztuko du.

Ez zerbitzua ematen duten langileek, ez enpresa esleipendunak, halakorik izanez gero, ez dute onartuko ordainketa osagarrikerik edo dohaintzarik, aurreko apartatuan ezarritakoaz landa. Enpresa esleipendunak betebeharrak hori bete dadin zainduko du.

24. artikulua. Finantzaketa

Adinekoen eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzua honela finantzatuko da:

- Onuradunak zerbitzuaren finantzaketan parte hartu beharko du, organo eskudunaren ebazpenean onuradunaren gaitasun ekonomikoa kontuan hartuta eta kasuan kasuko zerga ordenantzak horri buruz ezartzen duenaren arabera ezarritako zenbatekoa ordaintzeko konpromisoa sinatuz, ezinbestekoa baita zerbitzua jasotzen hasteko.

- Administrazio publikoak bere gain hartuko du prezioetik onuradunak ordaindu beharreko ekarpena kenduta geratzen den zenbatekoa, kasuan kasuko zerga ordenantzan ezarritakoaren arabera kalkulatuta.

25. artikulua. Eguneko arretarako landa zentroaren erabiltzailearen ekarpena

Arautegi honetan arautzen den eguneko arretarako landa zentroaren zerbitzuaren erabiltzaileak zerbitzuaren prezio publikoa ordaindu beharko du; prezioa erabiltzailearen beraren gaitasun ekonomikoa aintzat hartuz kalkulatu da, dagokion zerga ordenantzan ezarritakoaren arabera.

Erabiltzailearen ekarpena kasuan kasuko zerga ordenantzan jasotako elementuen arabera finkatuko da.

Gaitasun ekonomikoen inguruko datuak faltsutzeak edo ezkututzeak eskaera artxibatzea edo zerbitzua azkentzea ekar dezake, zerbitzua dagoeneko emanda badago, eta baliteke gertaera horietatik bestelako erantzukizunak ere eratoritzea. Administrazio eskudunak erabiltzaileari laguntzaren bat edo prezioan hobariren bat eman badio, itzultzeko prozedura abiaraziko da.

Erabiltzaile bakoitzaren banakako ekarpena berrikusi ahal izango da, ofizios edo erabiltzaileak edo haren ordezkariak eskatuta, kasuan kasuko zerga ordenantzan ezarritakoaren arabera hura aldaraz dezaketen inguruabar edo betekizunetako edozein aldatzen denean.

Berrikusteko prozedurak, ofizios nahiz alde batek eskatuta, arautegi honetan zerbitzua emateko ezarritako prozedura arruntari jarraituko dio.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Arautegiaren laburpen bat prestatuko da, erabiltzaileei emateko.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indarrik gabe geratzen dira arautegi honek xedaturikoaren aurka doazen maila bereko edo beheargoko mailako arau guztiak.

AZKEN XEDAPENA

Arautegi hau ALHAOn argitaratu eta hamabosgarren egunean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**SARRERA BAREMOA**

Sarrera baremoak eskatzaileen zerrenda antolatzeko irizpideak eta zerbitzua jasotzeko lehenetasuna ezartzen ditu, gizarte diagnostikoaren arabera.

BAREMOAREN EGITURA:

ALDERDIAK	PUNUAZIO TARTEAK
Eguneroko jarduerak (oinarrizkoak) egiteko laguntza behar izatea//Osasun eta autonomia egoera	0-30
Bizikidetzaren egoera eta gizarte babesa	0-25
Etxebizitza edo bizilekuaren egoera	0-10
Egoera ekonomikoa	0-30
Familia berrelkartzea	5
Guztira	0-100

I. EGUNEROKO JARDUERAK (OINARRIZKOAK) EGITEKO LAGUNTZA BEHAR IZATEA// OSASUN ETA AUTONOMIA EGOERA.

Eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko behar duten laguntza maila aztertzean datza (jan, jantzi, garbiketa pertsonala etab.), erabiltzailearen autonomia mailari eusteko eta sustatzeko eta bere ingurunean geratu ahal izan dadin, bizi kalitate maila onarekin.

Balorazioa egiteko helburuaz, MBBn lortutako puntuazioa erabiliko da, era honetan:

LAGUNTZA BEHARRIZANAREN BAREMOA	PUNTUAK	
MBB 23-39 puntu	30	<input type="checkbox"/>
MBB > 39 puntu	15	<input type="checkbox"/>
MBB < 23 puntu, edo mendekotasuna baloratu gabe	10	<input type="checkbox"/>
EGUNEROKO JARDUERAK (OINARRIZKOAK) EGITEKO LAGUNTZA BEHARRAREN PUNTUAZIOA (gehienez 30 puntu)		<input type="checkbox"/>

II. GIZARTE LAGUNTZA ETA BIZIKIDETZA EGOERA.

Beharrianak estaltzeko erabiltzaileak duen laguntza mailaren berri izatean datza, aldagai hauen arabera:

- Bizikidetzako egoera: bakarrik edo beste norbaitekin bizi den. Beste adineko batzuekin (senideak edo lagunak) edo beste lagun edo senide batzuekin batera bizi den.
- Sare informala izatea, eskuragarri izatea eta irisgarri izatea (senideak edo lagunak) eta sare horrek emandako babes motak.

Balorazioa egiteko baremo hau erabiliko da:

GIZARTE ETA FAMILIAREN BAREMOA	PUNTUAK	
1. Bakarrik edo beste norbaitekin bizi den pertsona, tratu txar fisiko edo psikikoak, abusu ekonomikoak, abandonu egoera edo oinarrizko arretan zabarkeria larria bizi duena, edo familia gatazka edo desegituraketa larria.	25	<input type="checkbox"/>
2. Gizarte edo familiaren laguntzarik gabe bakarrik edo beste norbaitekin bizi den pertsona: halakorik ez duelako edo ohiko zaintzaileak ezin diolako arretarik eskaini arrazoi objektiboengatik.	20	<input type="checkbox"/>
3. Bakarrik bizi den pertsona, gizarte edo familia babes sare oso txikia duena; behar duen arretari dagokionez, ematen dioten babes puntuala ez da aski / Karga gehiegi edo gizarte egoera ezegonkorak dituzten familiak	15	<input type="checkbox"/>
4. Bakarrik bizi den pertsona (edo mendekotasuna edo desgaitasunen bat daukan pertsona batekin); gizarte edo familia babes sarea du, babesa ematen diona, baina ez da nahikoa behar duen arretarako, edo harekin bizi den/diren pertsona/k osasun arrazoiengatik mugatuta daude, edo lan eginbeharrak dituzte adinekoari arreta egokia ematea zail egiten dutenak.	10	<input type="checkbox"/>
5. Beste norbaitekin bizi den pertsona (mendekotasunik gabeko pertsona), gizarte edo familiaren babes sarea duena, baina ez da aski behar duen arretari dagokionez.	5	<input type="checkbox"/>
6. Bakarrik edo beste norbaitekin bizi den pertsona, irisgarri eta prest dagoen gizarte sarea edo familiaren babesa duena.	0	<input type="checkbox"/>
GIZARTE ETA FAMILIA EGOERAREN PUNTUAZIOA (gehienez 25 puntu)		<input type="checkbox"/>

III. ETXEBIZITZAREN EDO BIZILEKUAREN EGOERA.

Pertsona modu autonomoan moldatzeko eta ingurunea kontrolatzeko baldintzagarri izan daitezkeen etxebizitza edo bizilekuaren ezaugarriak aztertzean datza.

Aintzat hartu beharreko aldagaiak irisgarritasuna eta bizigarritasuna dira, baremo honen arabera:

ETXEBIZITZA EDO BIZILEKUAREN EGOERAREN BAREMOA			
IRISGARRITASUNA			PUNTUAK
A. Eraikinaren kanpoaldea	– Ez du sarbide arazorik.		0 <input type="checkbox"/>
	– Eskailerak jaitsi edo igo behar ditu edo arkitektura oztoporen bat gainditu etxebizitzara iristeko // Hirigunetik urrun dago, oinarritzko baliabideetara iristeko zailtasunak daude.		2 <input type="checkbox"/>
B. Eraikinaren barrualdea	– Ez du sarbide arazorik.		0 <input type="checkbox"/>
	– Atarian eskailerak ditu igogailura edo etxebizitzara iristeko, eta ez dago eskailerak saihesteko sistemarik // Ez du igogailurik.		2 <input type="checkbox"/>
C. Etxebizitzaren barrualdea	– Ez dago arkitektura oztoporik.		0 <input type="checkbox"/>
	– Arkitektura oztopoak daude, mugikortasuna eta ondo moldatzea oztopatzen dutenak; ez dago egokitzapen edo segurtasun neuririk.		4 <input type="checkbox"/>
IRISGARRITASUNA, GUZTIRA (A+B+C)			<input type="checkbox"/>

BIZIGARRITASUNA			PUNTUAK
– Ez du bizigarritasun arazorik.			0 <input type="checkbox"/>
– Ez da mantentze lan egokia egin.			1 <input type="checkbox"/>
– Egitura arazoak ditu (hezetasuna; sukalderik edo komunik ez; espazio gutxi; itoginak; instalazio elektriko eta komun instalazio eskasa).			2 <input type="checkbox"/>
BIZIGARRITASUNA, GUZTIRA			<input type="checkbox"/>
ETXEBIZITZAREN EGOERAREN PUNTUAZIOA (gehienez 10 puntu)			<input type="checkbox"/>

IV. EGOERA EKONOMIKOA.

Egoera ekonomikoa aztertzeko familiaren hileko gaitasun ekonomiko kalkulatu hartuko da kontuan, zerga ordenantzan ezarritako inguruabarretan. 1.500 eurotik behera 12 tarte ezartzen dira, mailaz maila puntuatuko direnak:

FAMILIAREN HILEKO EGOERA EKONOMIKOAREN BAREMOA			PUNTUAK
500,00 €-raino			30 <input type="checkbox"/>
501,00 € – 600,00 €			27 <input type="checkbox"/>
601,00 € – 700,00 €			24 <input type="checkbox"/>
701,00€ – 800,00€ euro			21 <input type="checkbox"/>
801,00 € – 900,00 €			18 <input type="checkbox"/>
901,00€ – 1000,00€			15 <input type="checkbox"/>
1001,00 € - 1100,00 €			12 <input type="checkbox"/>
1101,00 € - 1200,00 €			9 <input type="checkbox"/>
1201,00 € - 1300,00 €			6 <input type="checkbox"/>
1301,00 € - 1400,00 €			3 <input type="checkbox"/>
1401,00 € - 1500,00 €			1 <input type="checkbox"/>
1.500,00 eurotik gora			0 <input type="checkbox"/>
Ez du nahi bere egoera ekonomikoa baloratzerik			0 <input type="checkbox"/>
EGOERA EKONOMIKOAREN PUNTUAZIOA (gehienez 30 puntu)			<input type="checkbox"/>

V. FAMILIA BERRELKARTZEA.

Eskatzailearen ezkontidea edo harekin ezkontzaren pareko lotura (behar bezala egiaztatua) duen pertsona eguneko arretarako landa zentro baten erabiltzailea bada. 5 puntu.

II. ERANSKINA

EGUNEKO ARRETARAKO LANDA ZENTROAREN BARNE FUNTZIONAMENDUKO ARAUAK

— Orokorrak:

- Arautegi honen edukia ezagutu behar da, eta betetzen saiatu.
- Zentroaren barruan eta zentroaren jarduerekin zerikusia duen beste edozein lekutan bizikidetzako, higieneko eta elkarrenganako errespetuko arauak errespetatzen saiatu behar da, giro atsegina sortzeko.
- Zentroetan eskaintzen diren instalazioak eta zerbitzuak behar bezala erabili behar dira.
- Aurkitzen den edozein objektu zentroko langileei edo oinarrizko gizarte zerbitzuko langileei eskuratu behar zaie.
- Zentrora objektu baliotsurik eta diru askorik ez eramatea gomendatzen da.
- Ezarritako ordutegiak errespetatu behar dira. Haiek aldatzen diren guztietan, nahiko denbora lehenago jakinaraziko da.
- Ahoz edo idatziz jakinarazten diren arauak eta oharrak kontuan izan behar dira, eta horiek betetzen saiatu behar da, zentroak ondo funtzionatzeko.

— Otorduak:

- Adierazitako orduetan emango da bazkaria.
- Dieta berezia izan ahal da, hori gomendatzen duen txosten medikoa aurkezten bada. Menua iragarki taulan jarriko da.
- Ezin da jantokian janaririk sartu edo atera, ezta tresnarik ere (hau da, mahai tresnak, edalontziak, platerak, ahozapiak eta abar).
- Begirunez jaten saiatu behar da, besteentzat desatsegina den ezer egin gabe.

— Arropa eta garbiketa pertsonala:

- Zentroak arropa garbitzeko zerbitzua onartuta daukaten pertsonen arropa bakarrik garbituko du.
- Pertsona bakoitzak garbiketa pertsonaleko tresnak edukiko ditu zerbitzuan, baita ordezeko arropa sorta bat ere.
- Ordezko arropa markatzea komeni da, inor ez dadin nahastu.
- Itxura pertsonal txukuna izatea erabiltzailearen eta inguruan bizi diren guztien ongizaterako faktorea da. Horregatik, erabiltzailea behar bezala janzteia eta garbitzea gomendatzen dugu, noski, betiere bere gustu eta ohiturak errespetatuz. Arropa eta oinetakoak ahalik eta erosoan izan behar dira.
- Bainatzeko zerbitzua onartuta dutenek bainua erabateko intimitatean hartuko dute, horretarako finkatuta dagoen ordutegian. Erabiltzaileak bainatzeko zailtasunak baditu, zerbitzuko langileek lagunduko diote.

— Segurtasuna eta osasun publikoa:

- Zerbitzuko instalazio guztietan dago debekatuta erretzea.

— Langileekiko harremanak:

- Zerbitzuko langileak erabiltzailearen esanetara daude, jasotzen duen arreta kalitate gorenekoa izan dadin.
- Edozein pertsonarengana jo daiteke, betiere adeitasunez eta errespetuz.

- Kasu egingo zaie zerbitzuko langileek zerbitzu osoaren mesedetan eta erabiltzailearen mesedetan ematen dituzten jarraibideei.
- Zerbitzuko langileek lagunduko diete laguntza behar duten pertsoneri. Gainera, salbuespenetan, erabiltzaileei ahaide edo lagunek eta boluntarioek lagundu ahaliko diete, baldin eta zerbitzuaren arduradunarekin edo bertako langileekin hala adostu badute.
- Pertsona guztiek, zentroko erabiltzaile nahiz langile izan, tratuan erabateko errespetua, zuzentasuna eta ulerkortasuna, modu pertsonalizatuan, jasotzeko eskubidea daukate.
 - Familiekiko harremanak:
 - Familiekiko komunikazioa behar bezain ohikoa eta arina izan behar da, batez ere erabiltzaile berria moldatzen ari den aldian.
 - Erabiltzailea eguneko arretarako landa zentrorra joateko ez bada, ahalik eta azkarren jakinarazi behar da, absentziaren berri jakiteko eta garraio zerbitzua (halakorik egotekotan) ez dadin joan haren bila.
 - Garraioa:
 - Egokitutako garraio zerbitzua onartuta izanez gero, zentroan sartu baino lehen egiten den elkarrizketan garraioari buruzko datuak jakinaraziko dira, hala nola ordutegiak, geltokiak, etab.
 - Egun jakin batzuetan ez bada garraio zerbitzua behar, beharrezkoa eta premiazkoa da horren berri ematea adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroari edo udalaren gizarte zerbitzuari, ez oztopatzeko beste erabiltzaile batzuen ordutegiak. Hala egitea posible ez bada, salbuespen moduan, ibilgailuaren gidariari jakinarazi ahal zaio. Komeni da zentrorra ez joatearen arrazoien berri ematea.
 - Irteeren arautegia eta bisita ordutegiak:
 - Erabiltzaileak, erabiltzaile izate hutsagatik, zentroan programatutako jardueretan parte hartzeko eskubidea dauka. Arrazoiren batengatik zentrotik irten behar badu, irten daiteke, horrek ez baldin badu oztopatzen zentroaren dinamika eta alde zurretik jakinarazten bazaio profesional taldeari. Arrazoiren batengatik ezin bada bakarrik irten, zerbitzuko langileek, lagunek, ahaideek edo erabiltzailearekin harremana dutela frogatzen duten boluntarioek lagunduta irten ahal izango da.
 - Emandako zerbitzu batera edo guztietara egun batean edo gehiagotan huts egiteko asmoa badu, horren berri eman behar da adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentroko langileei edo udalaren gizarte zerbitzuetako langileei.
 - Ahaideen edo lagunaren bisitak alde zurretik jakinarazi behar da zaizkie eguneko arretarako landa zentroko langileei, inguruabar berezietan izan ezik, programatutako jarduerak eta zentroaren dinamika alferrik ez oztopatzeko.
 - Erabiltzaileak parte hartzeko bideak:
 - Zerbitzuan parte hartzea faktore garrantzitsua da, eguneroko bizitzan eta funtzionamendu orokorrean oso eragin positiboa duena.
 - Erabiltzaileak zuzenean parte har dezake eguneko arretarako landa zentroaren kudeaketan, profesional taldeari edo udalaren gizarte zerbitzuari iritziak edo iradokizunak adieraziz antolaketari buruz, funtzionamenduari buruz eta jardunbide profesionali buruz, zerbitzuaren kalitatean edo haren eskubideetan zuzenean edo zeharka eragina duten gaietan.
 - Zentroaren dinamika soziokulturalean parte hartzea boluntarioa, erabiltzaileei egokitua eta beraien proposamenei irekia izango da. Ahal den neurrian erantzungo zaie erabiltzaileen eskaerei.

- Erabiltzaileekin kontsultatuko dira haiengan zuzeneko eragina duten erabaki guztiak. Erreferentziako ahaideari ere kontsultatuko zaio, hala eskatzen bada edo egokitzat jotzen bada.

- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak egiteko prozedura:

- Erabiltzaileak, edo berak horretarako izendatzen duen konfiantzazko pertsonaren batek, iradokizun, erreklamazio edo kexaren bat egin nahi badu, zuzenean edota erreklamazio orri baten bidez egin ahalko du. Erreklamazio orria udaleko gizarte zerbitzuari eskatu ahal dio. Konfidentzialtasuna uneoro errespetatuko da.

- Udalaren gizarte zerbitzuko arduradunak jasoko ditu kexak eta formalki izapidetu.

- Erabiltzaileak kexa idazteko zailtasunik edukiz gero, aholkua eta laguntza eskainiko dio gizarte laneko profesionalak, eta eskaera bakoitza izapidetu eta hari erantzun zehatza emango dio.

- Gainera, iradokizunentzako gutunontzi bat dago zerbitzuan. Bertan utz daitezke iradokizunak; konfidentzialtasuna une oro ziurtatuko da.

Guardia, 2021eko abenduaren 22a

Alkate-lehendakaria

LUCIO CASTAÑEDA MARTÍNEZ DE TREVIÑO