

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

LAGRANGO UDALA

Behin betiko onespena ematea Lagrango eguneko arretarako landa zentroaren barne araubidearen arautegiari

Eguneko Arretarako Landa Zentroaren barne araubidearen erregelamendua onartzeko hasierako erabakia, udalbatzak 2025eko otsailaren 24ko bilkuran emana, jendaurrean erakusteko epea amaiturik ez da erreklamaziorik egin, epe horretan, ordenantzaren aurka. Hori dela-eta, erabaki hori behin betiko bihurtzen da, bat etorritik apirilaren 2ko 7/1985 Legeak, toki araubidearen oinarriak arautzen dituenak, 49 c) artikuluan xedatutakoarekin.

7/1985 Legearen 70.2 artikuluan xedatutakoa betez, osorik argitaratzen da behin betiko erabakia, eta argitaratzen denetik aurrera aplikatuko da.

Erabaki honen aurka administrazioarekiko auzi errekurtsioa jarri ahal izango da Gasteizko Administrazioarekiko Auzietarako Epaitegiko administrazioarekiko auzien salan, bi hilabeteko epean, iragarki hau argitaratu ondorengo egunetik aurrera, bat etorritik Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioaren uztailaren 13ko 29/1998 Legeak 46. artikuluan xedatutakoarekin.

Nolanahi ere, bidezko jotzen den beste edozein errekurtsio aurkez daiteke.

Eguneko Arretarako Landa Zentroaren barne araubideko erregelamendua

0. ERREGELAMENDUAREN XEDEA.

Barne araubideko erregelamendu honen xedea da zerbitzuen funtzionamendua eta erabiltzaileen, haien senide eta/edo arduradunen eta Lagrango Eguneko Arretarako Landa Zentroko (EALZ) langileen arteko bizikidetza arautzen dituzten arauak ezartzea. Dokumentu hau argi eta erraz azaldu beharko zaio erabiltzaile bakoitzari.

1. ZENTROARI BURUZKO OINARRIZKO DATUAK.

1.1. IDENTIFIKAZIO DATUAK, KOKAPENA ETA KONTAKTUA.

Lagrango Eguneko Arretarako Landa Zentroa Gasteiz etorbideko 52an dago.

Harremanetarako telefonoa: 945 37 81 93.

1.2. DEFINIZIOA ETA HELBURUAK.

Eguneko arretarako landa zentroak integrazio, prebentzio, laguntza eta komunitate izaerako zentroak dira. Zentro horiek zenbait zerbitzu ematen dituzte, eguneroko bizitzako jardueretan eta aisiako eta astialdiko laguntza eskaintzen dute autonomia maila aldagarria duten adineko pertsonentzat, familia egitura edo laguntza informaleko sarea daukatenak. Zerbitzu horiei esker, etxean bizitzen jarraitu ahal dute, bizi kalitate onargarriarekin.

Hauexek dira zentroaren helburu nagusiak:

- Adineko pertsonentzako arretan gizarteak ardura partekatua bere gain har dezan bultzatzea, laguntza sareei babesa emanez eta horiek bere gain hartzen dituzten kargak liberalizatzea ahalbidetuz, eta, era horretan, bakarrik bizi diren adineko pertsonen nahiz haiek zaintzeaz arduratzen direnei lagunduz.

- Adinekoak beren gizarte ingurunean, landa eremuan, egon daitezen bultzatzea, beren komunitatean bertan beharrezko zaintzak emanez, eta eguneko arreta zerbitzu malguak eta integratzaileak sortzea sustatuz.

- Adinekoen autonomiari eustea, haien gizarteratzea eta gizarteko parte hartzea sustatzea, prebentzio programa, prestazio eta zainketa arinak sustatuz gaitasun funtzionalak eta sozialak eta jarduera psikikoa mantentzeko, aisialdia erabiliz eta gizarte eta kirol jarduerak eta abar garatuz, eta erabiltzaileek zentroen funtzionamenduan parte har dezaten bultzatuz.

- Adinekoentzako elkarbizitza guneak martxan jar daitezen bultzatzea, kolektibo horretan premia egoerak hautemateko baliagarriak izango direnak, arreta zerbitzu trinkoagoen eskaera atzeratuz.

- Bakartzea haustea eta bakarrik bizi diren pertsonen segurtasuna ematen laguntzea.

- Norberaren eta/edo familiaren narriadura saihestea eta bizi baldintzak hobetuko dituzten ohiturak sortzen laguntzea.

- Etxetik irteten eta egoitza zentro batean sartu beharrari beste aukera bat eskaintzea.

1.3. ZENTROAREN EDUKIERA, GUNEEN BANAKETA, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZU NAGUSIAK.

Lagrange Eguneko Arretarako Landa Zentroak (EALZ) 15 plaza ditu aldi berean erabiltzeko.

Zentroak sukaldia, jantokia, erabilera anitzeko gela, garbategia, bulegoa, mediku eta erizain gela, arropategia, sarrerako atondoa, aldagelak eta komunak, bainugela egokituak eta galdara gela ditu.

Zentroa lanegun guztietan egongo da irekita, 11:00etatik 17:15era, gutxi gorabehera. Jaiegun gisa proposatutako asteburuetan eta egunetan itxiko da, udalak urtero onartzen duen egutegiaren arabera.

Arestian aipatutako helburuak betetzeko, zentroak, besteak beste, honako zerbitzu hauek ditu:

— Onuradunaren bizi kalitatea mantendu eta hobetzeko prestazioak:

- Janariak prestatzea, jantoki zerbitzua eta elikagaiak hartzen laguntzea.

- Sukaldia, jantokia eta bilategia garbitzea.

- Higiene pertsonaleko eta bainu geriatrikoko zerbitzua.

- Mugikortasuna mantentzeko jarduera fisikoa.

- Aisia eta astialdiko jarduerak.

- Medikazioa gainbegiratzea eta, behar izanez gero, hartzen laguntzea.

- Elkar laguntza eta bizikidetzaren egokia erraztuko duten estrategiak garatzea.

- Estimulazioa edo errehabilitazioa: eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko trebetasunak, jarduerak eta ariketa errazak garatzea.

- Hezkuntza: aisia, hezkuntza eta kultura jarduerak.

— Erabiltzailearen beregaintasuna mantentzeko eta/edo berreskuratzeko prestazioak:

- Beregaintasun pertsonala indartzea.

- Pertsonari laguntzeko gizarte sarea sustatzera bideratutako lana.

- Hezkuntza lana, erabiltzaileari besteekiko batzuekiko mendekotasunik ez izateko baliabide pertsonalak ematera bideratua.

- Hezkuntza lana, erabiltzaileak bere ingurunetik laguntza lortzeko eta, ahal duen neurrian, mendekotasun baino gehiago elkarrekikotasun harremanak egiteko trebetasunez hornitzera bideratua.

- Erabiltzailea gizarteratzen eta komunitatearen baliabideez gozatzen laguntzeko prestazioak:
- Komunitatean dauden jardueretan, baliabideetan edo taldeetan integratzea.
- Zentrotik kanpo egiten diren jardueretarako joan-etorrietan laguntzea (aisialdia eta beste zerbitzu batzuk erabiltzea).
- Elkar laguntza eta bizikidetzatza egokia erraztuko duten estrategiak garatzea.

Jarduketa horiek guztiak jardueren eta esku hartzeen programa batean biltzen dira, eta etengabe berrikusten da, erabiltzaileen beharren, gustuen eta lehentasunen arabera.

2. SARTZEKO JARRAIBIDEAK ETA GERATZEKO BALDINTZAK.

2.1. SARTZEKO BETEKIZUNAK.

— Erabiltzaileak modu librean eta berak bakarrik adierazi behar du Eguneako Arretarako Landa Zentroan sartu nahi duela. Egoera berezietan, bere borondatearen adierazpen hori bere legezko ordezkariak daukan pertsonak egin dezake haren izenean eta haren ordezkari, baldin eta erabiltzailea adierazpen hau egiteko legez ezinduta badago.

Pertsonak ez badu formalki esleitura ordezkariak bat aurreko paragrafoaren baldintzetan, egitatezko zaintza betetzen dutenek aurkeztutako eskaerak onartu ahal izango dira, Kode Zibilean xedatutakoarekin bat etorritik.

Eguneako Arretarako Landa Zentroaren erabiltzaile izaera erregelamendu honetan zehaztutako baldintzetan eskuratzeko, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen administrazio kontseiluak horretarako onetsitako baldintzak eta Arabako Gizarte Zerbitzuen zerbitzu eta prestazio ekonomikoak eskuratzeko araudi erregulatzailean ezarritakoak bete beharko dira.

- Eguneako Arretarako Landa Zentroaren erabiltzaile izateko, betekizun hauek bete behar dira.
- 65 urte edukitzea, gutxienez.
- Benetako egoitza Araban edukitzea eta eskaeraren dataren aurretik urtebetez etengabe erroldatuta egon izana bertako udalerrietakoren batean.
- Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen Gizarte Esku Hartzearen Arloko balorazio batzordeak eskaeraren aldeko txostena egitea.
- Salbuespen gisa, familiako txandaketan bizi diren adineko pertsonen plaza emateko aukera baloratu ahal da.

2.2. HAUTATZEKO IRIZPIDEAK ETA BAREMOAK.

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen balorazio batzordea da eskaerak baloratzearen eta erabiltzaile berriak sartzeko lehentasun ordena zehaztearen arduraduna.

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen administrazio kontseiluak onetsitako irizpide eta baremoen arabera balioesten ditu eskaerak, eta zehazten du zein den erabiltzaile berriak sartzeko lehentasun hurrenkera, eta kontuan hartzen ditu horrelako zentro batean sartzeari eskatzen duten pertsonen egoera pertsonala, familiara, soziala, ekonomikoa eta osasunakoa, etxebizitzaren egoera, eta abar, baliabidearen egokitasuna, lehentasun hurrenkera eta premiak zehazteko.

2.3. ONARPEN SISTEMAK, EGOKITZE ALDIA, BAJAK, AUSENTZIAK ETA ZERBITZUA AMAITZEA.

2.3.1. Onarpenak.

Erabiltzaile guztiek proba aldi bat gairatu behar dute. Aldi honen iraupena horretarako sortu den balorazio batzordeak erabakiko du.

Eguneako Arretarako Landa Zentroen erabiltzaileak egoera hauetan egon daitezke:

- a) Denboraldi jakin baterako altan.
- b) Denboraldi mugagabea altan.

2.3.2. Egokitze aldia.

Eguneko arretarako landa zentro bat erabiltzen duten pertsonak, egonaldiaren lehenengo hilabeteetan, zentroaren ezaugarriei eta funtzionamenduari egokitu behar zaizkie (3 hilabetez gehienez). Ingurune fisiko eta sozialean integratu ahal izateko behar duten laguntza tekniko eta pertsonala jasoko dute.

2.3.3. Bajak.

Adineko pertsonen eguneko arretarako landa zentro bateko erabiltzaile izaera arrazoi hauekoren bat dela bide gal daiteke:

- a) Norberak eskatuta.
- b) Beste udalerri batera bizitzera joatea.
- c) Hiltzea.
- d) Urtean berrogeita bost egun baino gehiagoan arrazoirik eman gabe zentroan ez egotea.
- e) Baliabidea onartu zitzaionetik egoera aldatu zaiolako: jarduerak egiteko ezintasuna, ihes egiteko saiakerak, bere buruaren aurkako edo besteen aurkako erasokortasuna, narriadura fisiko garrantzitsua, dauden baliabideekin arreta egokia eskaintzea galarazten duena, zentroaren funtzionamendua edo ohiko bizikidetzatza asaldatzen dituzten jokabide nahasmenduak etab.
- f) Zentroaren erabiltzaile izaera behin betiko kentzeko zehapena ezartzea. Horren arrazoi dira, besteak beste, zentroko jardueretan parte hartzeari uko egitea, zentroko dinamika orokorra larriki zailtzen duten portaera aldaketak eta abar.
- g) Ebazpenean finkatutako zerbitzuaren iraupena amaitzea.
- h) Zerbitzua emateko kontuan izan behar diren datu edota agiriak ezkutatzea edo faltsutzea.

2.3.4. Ez bertaratzeak.

Erabiltzaileen gizarte eta familia integrazioa erraztearren, erabiltzaileak 7 egun osoz edo gehiagoz jarraian zentroetatik kanpo egoten direnean (gehienez ere 45 egun urtean), esleituta daukaten prezioaren ehuneko 60 aplikatuko zaie adierazitako aldian eta toki erreserba moduan. Urtean 45 egun baino gehiago huts eginez gero, salbuespen partziala bertan behera geratuko da eta 46. egunetik aurrera esleitutako prezio osoa ordaindu beharko da atzera ere.

Erabiltzaileei ez zaie aplikatuko inolako salbuespen partzialik ospitaleratzeagatiko prezio publikoaren ordainketan, eta, beraz, ez da etengo prezio publikoaren sortzapena.

2.4. ERREFERENTZIAKO SENIDEA IZENDATZEA.

Erabiltzaile bakoitzak erreferentziako senide bat eduki ahal izango du, eta, behar izanez gero, hari jakinaraziko zaio. Erabaki hori udaleko oinarritzko gizarte zerbitzuetako gizarte langileari jakinarazi beharko zaio, eta hark informazioa helaraziko dio erakunde kudeatzaileari.

2.5. ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.

Oro har, adinekoentzako zentroen erabiltzaileek abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, gizarte-zerbitzuei buruzkoak, eta apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea, ezarritako eskubideak edukiko dituzte. Baita Arabako Lurralde Historikoko gizarte zerbitzuen foru sareko adinekoen zentroen oinarritzko estatutuan jasotakoa ere. Era berean, berdintasunezko tratua jasotzeko eta eskubide eta aukera berberak bermatuta edukitzeko eskubidea edukiko dute, sexuagatik diferentziarik ezarri gabe, otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, emakumeen eta gizonen berdintasunerakoak, xedatutakoari jarraiki.

Bestalde, langileek legeriatik, hitzarmen kolektiboetatik edo enplegu akordioetatik eratortzen diren betebeharrak guztiak bete behar dituzte.

Erabiltzaileak.

a) Eskubideak:

– Duintasuna: pertsona guztiek dute pertsonen berezko balioa onartzeko eskubidea, edozein egoeratan, bakoitzaren norbanakotasunari eta beharrei zor zaien errespetu osoz.

Erabateko errespetuz, zuzentasunez eta ulerkortasunez tratatu behar dira, modu pertsonalizatu eta banakatuan. Bakoitzaren nahiak eta lehentasunak, 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: pertsonak beren intimitate pertsonala eta harreman intimitatea gordetzeko duten eskubidea, bakarrik egoteko, duten nahia hori bada, inork traba ez egiteko eskubidea eta besteak beren arazo pertsonaletan ez sartzeko eskubidea, dimentsio intimoa pertsonaren beraren baimenarekin soilik eskura daitekeena dela onartuta.

Autodeterminazioa: modu independentean jarduteko eta pentsatzeko gaitasuna eta posibilitatea, kalkulaturako arrisku maila jakin batzuk onartzeko prestasuna barne.

– Autonomia: erabiltzaileek modu autonomoan moldatzeko behar duten gaitasun fisikoa sustatzeko eskubidea dute, bai eta independentzia hori bultzatzeko laguntza eta egokitzapenak eskain diezazkieten ere.

– Aukeratzea: erabiltzaileek aukera batzuen artean askatasunez aukeratzeko duten aukera gisa ulertzen da eskubide hori.

– Norberaren gogobetetasuna eta errealizazioa: eguneroko bizitzako alderdi guztietan norberaren nahiak eta gaitasunak gauzatzeko posibilitatea, bere bizimoduari eutsi eta bere bizi proiektuarekin jarraitu ahal izateko.

– Bere eskubideak ezagutzea eta defendatzea: ordenamendu juridikoak aitortutako eskubideak benetan erabiltzea ahalbidetzen duten bideetara iristeko posibilitatea.

Eskubide horiek, besteak beste, honako jarduketa hauetan gauzatzen dira:

- Beren laguntza premien ebaluazioa izatea. Profesionalek ebaluazio pertsonalizatua egin beharko dute, eman beharreko laguntza mota eta intentsitatea zehazteko. Prozesu horrek, gainera, erabiltzailea ezagutzea dakar, beste tresna batzuen artean, bizitzaren historiaren bitartez.

- Banakako arreta plana: ebaluaziotik abiatuta, pertsona bakoitzak banakako arreta plan bat izan beharko du, bere gaitasunetara, ohituretara, lehentasunetara eta nahietara egokitua. Erraz ulertzeko moduko hizkuntzaz idatzia, erabiltzaileei eta, hala badagokio, haien senideei eman eta azalduko zaie. Bertan, helburuak eta esku hartzeak adieraziko dira, baita pertsona erreferenteak eta horiek gauzatzeko epeak ere. Ebaluazioa berrikusiko den data adierazi behar da.

- Informazioa eskuratzea, erabiltzaileek beren eskubideak eta aukeratzeko gaitasuna erabili ahal izateko behar duten informazio guztia emanaz. Informazio hori modu argi, xehe eta ulergarrian eman behar zaie.

- Pribatutasuna egoera orotan, bereziki pertsonak komunean edo beren burua apaintzen daudenean, baita erabiltzaileak guztiz edo hein batean biluzik dauden beste edozein egoeratan ere.

- Informazioaren konfidentzialtasuna, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruz indarrean dagoen araudian aurreikusitakoaren arabera. Bereziki, irudiak eta osasun eta gizarte-informazioa erabiltzeari dagokionez; horiek kasuan kasuko baimenen bidez kudeatuko dira.

- Zerbitzuaren antolamenduari eta arretaren eta erabiltzaileen artean zein horien eta profesionalen artean ezartzen diren harreman ereduen ohiko praktikei eragiten dieten kontuei buruzko kontsultak egingo zaizkie, aldizka. Horren barruan sartzen da antolatzen diren batzordeetan, lantaldeetan eta jardueretan parte hartzea.

- Erabiltzaileek beren gaitasunen arabera benetan behar duten motari eta intentsitateari egokitutako laguntzak emateko eskubidea, erabiltzaileek, beren erritmoan, egin ditzaketen jarduerak edo keinuak egin ditzaten ahalbidetuz, jarduerak partzialki edo erabat modu autonomoan egiteko denbora gehiago behar bada ere.

b) Betebeharrak:

Oro har, adinekoentzako zentroen erabiltzaileek abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, gizarte-zerbitzuei buruzkoak, eta apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea, ezarritako betebeharrak edukiko dituzte.

Zehazki, eta EALZi dagokionez:

- Informazioa ematea: beren beharren ebaluazioa, eta, beharrezkoa izanez gero, banakako arreta plana egin ahal izateko beharrezkoa eta egiazkoa den informazioa emango dute. Bereziki, medikazioa kudeatzen laguntzeko medikuen aginduak aurkeztu beharko dituzte.

- Barne araubidea betetzea: erabiltzaile diren zerbitzuaren edo zentroaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko barne 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, konfidentziasuna errespetatuko dute.

- Instalazioak errespetatzea: zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak errespetatu 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.

Langileak.

a) Eskubideak:

- Duintasuna: zerbitzuko arduradunengandik, gainerako langileengandik, eta erabiltzaileen-gandik eta beraiei lagun egiten dieten pertsonengandik erabateko errespetua, ulerkortasuna eta zuzentasuna jaso behar dute tratuan.

- Lanekoak: une bakoitzean indarrean dagoen legeriak aitortzen dizkien eskubide guztiak bermatuko zaizkie.

- Prestakuntza: zerbitzu edo zentro berri bati errazago egokitzeko, hasierako prestakuntza eta orientazioa jasotzeko eskubidea daukate.

Era berean, laneko prestakuntza jarraitua jasotzeko eskubidea daukate. Beraz, zerbitzua esleitzen zaion enpresak prestakuntza plan eta birziklatze neurri egokiak ezarri behar ditu.

- Parte hartzea: beren eginkizunak betetzean zuzenean eragiten dieten kontuetan, eta Gizarte Zerbitzuen Legean aurreikusitako kontsulta eta parte hartze organoetan, baita sor litezkeen beste organo batzuetan ere.

Era berean, zentro eta zerbitzuen funtzionamenduari buruzko salaketak egin ditzakete. Horrek ikuskapena egin araz dezake. Ikuskapena izapidetzean beraiei kontsultatu beharko zaie.

Zerbitzuen aldiroko ebaluazio prozesuetan parte hartuko dute.

- Kexak eta iradokizunak: erabiltzaileentzat araututako baldintzetan, kexak eta iradokizunak aurkezteko prozedurak erabili ahaliko dituzte, zerbitzuen antolaketa eta funtzionamendua hobetzeko eta akatsak zuzentzeko.

– Kalitatea: zerbitzuak kalitate irizpideekin ematen dituztela bermatzeko behar diren bitartekoak edukitzea. Horretarako, administrazioari edo zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeei beren funtzioak betetzeko eskatu ahal diete.

b) Betebeharrak:

– Lanekoak: legeriatik, hitzarmen kolektiboetatik edo enplegu akordioetatik datozen betebeharrak guztiak bete behar dituzte.

– Jakinarazteko betebeharra: beren iritziz eskubideren bat urratzea ekar dezaketen egoerak agintari eskudunei jakinaraziko dizkiete.

– Gizarte zerbitzuen araudia eta erregelamendua betetzea: Gizarte Zerbitzuen legeria eta arau orokorrak ezagutu eta bete beharko dituzte, bai eta beren lanbidea betetzen duten zerbitzua edo zentroa erregulatzen duten arauak ere.

– Bizikidetzaren arauak betetzea: elkarbizitzarako eta elkarrekiko begirunerako arauak bete beharko dituzte beren zentroetan eta beren jarduerarekin zerikusia duen beste edozeinetan.

– Pertsonak errespetatzea: gainerako profesionalen eta erabiltzaileen eskubide guztiak errespetatu beharko dituzte, inolako diskriminaziorik gabe, batez ere pribatutasuna eta duintasuna. Eta, bereziki, eskura duten informazio pertsonalaren konfidentziasunerako eskubidea.

Erabiltzaileek edo beraien legezko ordezkariak hartzen dituzten erabakiak errespetatu beharko dituzte, eta jasoko dituzten zerbitzu moten definizioan parte hartzea erraztuko diete.

Erabiltzaile bat beste zerbitzu batera bideratzea beharrezkoa bada, zentroaren arduradunari proposamena egin beharko diote, erabiltzailearentzako baldintzarik mesedegarrienak aintzat hartuta eta esku hartzeari jarraipena eman ahal izateko ahalegina eginez.

– Instalazioak errespetatzea: zentroetako eta zerbitzuetako ondasunak eta instalazioak errespetatu eta behar bezala erabiliko dituzte.

– Irregularitasunak jakinaraztea: zentroa kudeatzen duen erakundeari jakinarazi beharko dizkiote atzemandako irregularitasunak edo anomaliak. Beharrezkotzat jotzen badute, beraien berri eman ahalko diete beren arduradunei eta ikuskapen gaietan eskumena daukan unitateari.

– Datak eta epeak errespetatzea: erabiltzaileekin ezarritako hitzorduak errespetatu beharko dituzte. Ezin badira egin, interesdunei aldez aurretik jakinarazi beharko zaie.

Esku hartzeko banako planetan ezarritako epeak errespetatu behar dituzte.

2.6. EMATEN DIREN ZERBITZUEN PREZIO PUBLIKOAK ETA KOBRAITZETAKO SISTEMA.

Eguneko arretarako landa zentroetan ematen diren zerbitzuetako bakoitzagatik ordaindu behar den dirua "Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak ematen dituen zerbitzuen prezio publikoak aplikatzearen araudian" arautzen da. Araudi hori urtero eguneratzen da.

Zerbitzuak emateagatik kasu bakoitzean ezarritako prezio publikoen ordainketa hileroko egingo da, ordainagiri egokiaren arabera.

Ordainketa banku sarrera edo transferentzia bidez egingo da, adierazten den Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen kontura.

3. PARTE HARTZEA.

3.1. ERABILTZAILEARI KONTSULTATZEKO BETEBEHARRA.

EALZko profesionalek baliabidearen funtzionamenduan eta esku hartzearen garapenean eta laguntzetan eragina duten gai esanguratsuak kontsultatuko dizkiete erabiltzaileei.

3.2. TALDEAN PARTE HARTZEKO ORGANOEN BIDEZKO PARTAIDETZA.

Abenduaren 5eko 12/2008 Legean, gizarte-zerbitzuei buruzkoan, eta Euskal Autonomia Erki-degoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunak eta Iradokizunen eta Kexen Araubideak 12. artikuluan xedatutakoaren arabera, adinekoentzako zentroetako erabiltzaileek eragiten dieten erabakietan eta zentroen funtzionamenduan zuzenean edo zeharka, ordezkarien bidez, parte hartzeko eskubidea daukate. Horretarako, xedatutako taldean parte hartzeko organoez baliatuko dira.

Hala, Lagrango EALZk hainbat bide ditu erabiltzaileek, senideek eta profesionalek garrantzitsutzat jotzen duten guztia adierazteko aukera izan dezaten, bai aldizkako bileren bidez, bai instalazioetan eskuragarri dauden formatuen bidez.

Erabiltzaileen batzarra eta senideen batzarra.

Taldeen iritzia, kezkak eta proposamenak aztertzeke balio dute, bai eta erabiltzaileen eta senideen ordezkariak aukeratzeko ere, nahi izanez gero. Gai zerrendaren bidez deitzen da, eta hartutako erabakiak dagozkien aktetan jasotzen dira. Urtean behin egiten dira gutxienez, eskatzen diren guztietan.

Parte hartze batzordea.

Zentroko erabiltzaileen, senideen eta profesionalen ordezkariak osa dezakete, gutxienez bi pertsonakoek.

Halaber, bileretara joan ahal izango dira erakunde kudeatzailearen ordezkariak eta, aldezturik kontsulta eginda, beste profesional, erabiltzaile edo senitarteko batzuk, batzordeari zuzenean gaiak azaldu nahi dizkietenak.

Batzordea gutxienez 6 hilean behin bilduko da ohiko bilkuran, eta astebeteko epean bilkura bereziak deitu ahal izango dira kideek premiazkotzat jotzen dituzten gaietarako.

• Parte hartze batzordearen eginkizunak:

1. Iritziak bideratzea, zentroaren funtzionamendu egokia lortzeko.
2. Senideek eta erabiltzaileek zentroko dinamiketan parte har dezaten sustatzea.
3. Barne araubideko erregelamendua eta horrek denboran zehar izan ditzakeen aldaketak egiten laguntzea.
4. Jarduera proposamenak aztertzea eta aurkezteak.
5. Erabiltzaileen eta senideen batzarrei hasitako urtean egindako lanen berri ematea.
6. Gatazkak aztertzen eta konpontzen laguntzea, bai eta erregelamendua betetzen ez denean ere.
7. Erabiltzaileek eta senideek adierazitako iradokizun eta kexei buruzko informazioa izatea eta, hala badagokio, horiek aztertzea eta erantzutea.

Batzarraren eta parte hartze batzordearen deialdiak ohiko gai zerrenda aurkeztuz egingo dira. Bileren ondorioak aktetan jasoko dira.

3.3. IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEA.

Prozedura honen bidez, EALZren dinamikan parte hartzen duen edonork (hau da, erabiltzaileak, senideak, profesionalak, bisitariak eta administrazio publikoa) iradokizun, kexa edo erreklamazio bat egin ahal izango du horretarako prestatutako formatuak erabiliz.

Gure ustez, transmititu nahi den informazio bakoitza honako kontzeptu hauetakoren batekin erlazionatu behar da:

IRADOKIZUNA: zerbitzu baten zuzkiduraren, prozeduren, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo jardunbide profesionalen alderdiren bat aldatzeko proposamena; betiere, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko asmoz.

KEXA: baldintza bat ez betetzea, horrek zerbitzu baten zuzkiduraren, prozeduren, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo jardunbide profesionalen alderdiren bat aldatzeko proposamena betetzen duenean, uste izateagatik aldatu nahi den alderdiak erabiltzaileek euren eskubideez baliatzeari kalte egiten diela, zuzen edo zeharka.

ERREKLAMAZIOA: Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio orriak arautzen dituen araudiaren arabera izapidetzea eragiten duen baldintza bat ez betetzea.

Horretarako, zentroak honako hauek ditu:

- Barne kudeaketako iradokizun eta kexetarako formatua.
- Erabiltzaileei Arreta Emateko Unitatearen (EAEU) bidez Arabako Foru Aldundiari zuzendutako iradokizunak eta kexak egiteko formatua.
- Erreklamazio orriaren formatua.

Orri horiek zentroan bertan edo udaleko oinarrizko gizarte zerbitzuetako gizarte langileari eska dakizkioke.

Deskribatutako komunikazio bakoitza prozedura dokumentatu batean kudeatzeko modua, konfidentzialtasuna bermatuz.

3.4. GOGOBEETETZEAREN NEURKETA.

EALZ kudeatzen duen erakundek erabiltzaileen, senideen eta profesionalen gogobetetzearen aldizkako neurketak egingo ditu, gutxienez urtean behin. Gogobetetze inkestak erabili ahal izango dira, bai eta apartatu hau ezagutzeko eta hobekuntza ildoak sortzen dituzten jarduketak garatzeko informazioa ematen duten beste formula batzuk ere.

4. BIZIKIDETZA ARAUAK.

4.1. JARRAIBIDE OROKORRAK.

4.1.1. Orokorrak.

- Barne araubideko erregelamendu honen edukia ezagutu eta betetzen saiatu behar da.
 - Zentroak kanpo egiten diren jarduerak, langileek etengabe parte hartzea eskatzen badute, instalazioak ixtea ekarriko dute.
 - 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.
 - Edozein objektu aurkitzen baduzu, eman iezaiezu zentroko langileei edo udaleko oinarrizko gizarte zerbitzuetako gizarte langileari.
 - Zentrora objektu baliotsurik eta diru askorik ez eramatea gomendatzen dizugu.
 - Errespetatu ezarritako ordutegiak. Aldatzen badira, aldez aurretik jakinaraziko dizute.
 - Kontuan hartu ahoz edo idatziz jakinarazten diren arauak eta oharra, eta horiek betetzen saiatu, zentroak ondo funtzionatzeko.
- #### 4.1.2. Otorduak eta jantokia.
- Bazkaria jantokian zerbitzatuko da.
 - Lanaldi osoko erregimenean dauden pertsonen «mokadu» txiki bat emango zaie.
 - Dieta berezia izan ahal da, hori gomendatzen duen txosten medikoa aurkeztekin bada. Menua iragarki oholean jarriko da.

– Ezin da elikagairik sartu jantokira edo elikagairik atera bertatik, ezta jantokiko tresnarik ere, hala nola mahai tresnak, edalontziak, platerak, ezpainzapiak, eta abar.

– Begirunez jaten saiatu behar da, besteentzat desatsegina den ezer egin gabe.

4.1.3. Osasun gaiei buruz.

– Zentroak erabiltzaileen osasun tratamenduak gauzatzen lagunduko du. Tratamendu horiek zerbitzuaren ordutegian egin behar dira, sendaketa txikien eta abarren bidez, eta, behar izanez gero, dagokion osasun zentroko osasun eta erizaintza arreta izango dute.

– Erabiltzaileek behar dituzten eta zentroan hartzen diren botikak baimen informatu baten bidez kudeatuko dira. Baimen horretan, besteak beste, honako atal hauek jasoko dira:

- Interesdunak eta/edo haren familiak emandako sendagaien eskuragarritasuna, dagokion mediku aginduarekin batera.

- Medikazioa prestatzeko eta emateko baimena, medikuak agindutakoaren arabera.

- Medikazio aldaketekin zerikusia duten aldaketa guztiak idatziz jakinaraztea. Horretarako, medikuaren agindua eta txostena aurkeztu beharko dira.

– Erabiltzaileak behar bezala artatzeko, beharrezkoa da zentroak haren osasun egoeraren edozein aldaketaren berri izatea, eta, hala badagokio, txosten medikoen kopia aurkeztea.

– Sukarra edo okertze orokorra izanez gero, familiari edo arduradunari jakinaraziko zaio, eta hark zentrori joan beharko du erabiltzaileari dagokion osasun zerbitzura laguntzeko.

– Erabiltzaileak osasun zentroetara premiaz eramaten direnean, eta senitartekoek joaterik ez badute, zentroko profesionalak lagunduko die iritsi arte. EALZren funtzionamendu ordutegiaren barruan bada, eta erabiltzaileak bakarrik ez uzteko, 112 zenbakira deituko da, eurek eraman dezaten.

– Zentroak jarduketak aztertu eta zehaztuko ditu, ahal den neurrian, bertara joaten diren pertsonen artean kutsatzeak minimizatzeko. Horretarako, Covid 19a ez kutsatzeko sistematikak eta protokoloak sortu dira.

4.1.4. Arropa eta garbiketa pertsonala.

– Zentroak ikuztegi zerbitzua onartuta daukaten pertsonen arropa bakarrik garbituko du.

– Pertsona bakoitzak norberaren garbiketarako tresnak izango ditu zentroan, eta, beharrezkoa izanez gero, ordezeko arropa guztiak.

– Ordezko arropa markatzea komeni da, inor ez dadin nahastu.

– Itxura pertsonala zaintzea ongizate faktore bat da zuretzat eta zure inguruan bizi diren pertsona guztientzat, eta horregatik gomendatzen da behar bezala jantzi eta garbitzea, zure gustu eta ohituren arabera, noski. Arropa eta oinetakoak ahalik eta erosoan izan behar dira.

– Beharrezkoa da maiztasunez garbitzea. Zentroan zerbitzu hori onartuta dutenek bainua erabateko intimitatean hartuko dute, horretarako finkatuta dagoen ordutegian. Bainatzeko zailtasunak badituzu, zentroko langileek laguntza emango dizute.

4.1.5. Segurtasuna eta osasun publikoa.

Zentroko instalazio guztietan erretzea debekatuta dago.

4.1.6. Langileekiko harremanak.

– Zentroko langileak zuri laguntzeko prest daude, jasotzen duzun arreta ahalik eta kalitaterik onenekoa izan dadin.

– Edozein pertsonarengana jo dezakezu, betiere adeitasunez eta errespetuz.

– Kontuan izan zentroko langileek zentro osoaren eta zeure onurarako eman diezazkizuketen jarraibideak.

– Eguneko Arretarako Landa Zentroko langileek laguntza behar duten pertsonen lagunduko diete. Salbuespen gisa, erabiltzailearen senideek edo lagunek eta langile boluntarioek ere egin ahal izango dute, baldin eta udaleko edo erakunde kudeatzaileko oinarritzko gizarte zerbitzuetako gizarte langilearekin adostu bada.

— Erabiltzaile zaren aldetik, errespetu, zuzentasun eta ulermen osoz arreta pertsonalizatua jasotzeko eskubidea duzu.

— Familiekiko harremanak.

— Familiekiko komunikazioa behar bezain ohikoa eta arina izan behar da, batez ere erabiltzaile berria moldatzen ari den aldian.

— Erabiltzailea ez bada Eguneako Arretarako Landa Zentrora joango, ahalik eta azkarren jakinarazi behar da, joango ez dela jakiteko eta garraio zerbitzua (egotekotan) ez dadin haren bila joan.

4.1.7. Garraioaren ordutegia.

— Egokitutako garraio zerbitzua onartuta baduzu, Eguneako Arretarako Landa Zentroan sartu baino lehen egiten den elkarrizketan garraioari buruzko datuak jakinaraziko zaizkizu, hala nola ordutegiak, geltokiak etab.

— Egun jakin batzuetan garraio zerbitzurik behar ez bada, beharrezkoa eta premiazkoa da udaleko oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroari edo gizarte langileari jakinaraztea, beste erabiltzaile batzuen ordutegiak kaltetu ez daitezen; hori ezinezkoa bada, eta salbuespenezko egoera gisa, ibilgailuaren gidariak jakinaraz diezaioke. Zentrora ez joatearen arrazoiak azaltzea komeni da.

4.2. ZENTROKO GUNEEN ERABILERA.

Erabiltzaileek modu librean erabili ahal izango dituzte guneak, betiere gune horiek zainduz eta garatzen ari diren taldeko eta banakako jardueren garapena kontuan hartuz, jarduera horiek ez oztopatzeke. Profesionalen bulegoa sar daitekeen gune bat da, baldin eta bertan profesionalak badaude. Bertan biltegiratzen den informazioa dela eta.

4.3. KANPORAKO IRTEERAK ETA ZENTRORAKO BISITAK.

Erabiltzaileak, arrazoiren batengatik irten behar badu, irten egin daiteke, betiere zentroaren dinamikari eragiten ez badio. Erabiltzaileak, arrazoiren batengatik, ezin bada bakarrik irten, zentroko langileek, ahaideek edo erabiltzailearekin harremana dutela frogatzen duten boluntarioek lagunduta irten ahalko da.

Zentroan emandako zerbitzuren batera edo guztietara egun batean edo batzuetan huts egitea aurreikusten badu, zentroko langileei eta/edo udaleko gizarte zerbitzuetako langileei jakinarazi behar die.

Senideen edo lagunaren bisitak (egoera berezietan izan ezik) aldeztu aurretik jakinarazi beharko zaizkie zentroko langileei, ahalik eta modurik egokienean antolatu ahal izateko, programatutako jarduerekin eta zentroaren dinamikarekin bat etorritik.

4.4. SEGURTASUN AHOLKUAK.

EALZk autobabeserako plan bat du, bertara joaten diren pertsonentzako arrisku egoeretan jarduteko formula gisa. Garrantzitsua da profesionalekin batera aritzea bertan egiten diren simulakroak garatzeko.

Era berean, kontu handiz ibili behar da arrisku egoerak sor ditzaketen lekuetan, hala nola sukaldean, komunetan, etab.

Lagran, 2025eko ekainaren 2a

Alkatea

URTZI GAINZARAIN GONZALEZ DE DURANA