

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

AIARAKO UDALA

Aiarako udalerrian gizarte-zerbitzuak antolatzeko erregelamenduak behin betiko onartzea

Udalbatzak, 2025eko urriaren 23an egindako ohiko bilkuran, erabaki du hasiera batean onartzea hurrengo udal erregelamenduak:

Etxez etxeko laguntza-zerbitzua arautzen duen udal-erregelamendua.

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua arautzen duen udal-erregelamendua.

Zaintzaileentzako laguntza-zerbitzua erregulatzen duen araudia.

Eguneko arretarako landa-zentroaren zerbitzua arautzen duen udal-erregelamendua.

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-pisuaren zerbitzua arautzen duen araudia.

Aiarako udalerriko adinekoentzako ostatu-zerbitzuari, eguneko arretari eta zerbitzu osagarriei buruzko udal-araudia.

Espediente hori jendaurrean jarri zen hogeita hamar egun balioduneko epean, ALHAOko 125. zenbakian, 2025eko azaroaren 3an, argitaratutako iragarkiaren bidez. Epe horretan ez zen erreklamaziorik aurkeztu.

Ondorioz, erabakia behin betiko hartu dela ulertzen da, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49. c) artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik, eta 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan aurreikusitakoa betez, Erregelamenduak osorik argitaratuko dira.

Denek janik dezaten argitaratzen da.

Arespalditza, 2025eko abenduaren 17a

Alkate-udalburua

PRUDENCIO OTEGUI ECHEVARRÍA

ETXEZ-ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN UDAL ARAUDIA

LEHENENGO TITULUA

1. Artikulua.- Xedea

Araudi honen helburua da Etxerako Laguntza Zerbitzua arautzea Aiaran.

2. Artikulua.- Ezarpen-eremua

Araudi honetan zehazten den zerbitzua Aiaran emango da.

3. Artikulua.- Etxerako Laguntza Zerbitzuaren definizioa

Etxerako Laguntza Zerbitzua laguntza- eta prebentzio-izaerako zerbitzua da, erabiltzaileei beren etxean geratzen laguntzeko, bertan moldatzeko eta komunitate-inguruan integratzeko laguntza emanez, betiere isolamendu-egoerak saihestuta.

4. Artikulua.- Etxerako Laguntza Zerbitzuaren helburuak

Zerbitzu honen helburuak honako hauek izango dira:

- a) Norberaren autonomia mantentzea edo hobetzea, erabiltzaileen makaltzea prebenitzea eta haien autonomia-galera konpentsatzea, laguntza partziala edo osoa emanez, beren zaintza pertsonalerako premiazkoak diren eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak edota eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egin ditzaten.
- b) Bideragarria denean, erabiltzaileei beren etxean ahalik eta denbora gehien geratzeko aukera ematea, bizi-kalitate onargarria izan dezan, ostatu-zerbitzu edo egoitza batean sartzea atzeratu edo saihesteko.
- c) Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.
- d) Erabiltzaileari laguntza emateko sare sozio-familiarra osatzen duten zaintzaileei laguntza ematea eta arreta emateko lana partzialki liberatzeko aukera ematea, beren garapen pertsonal, profesional zein sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- e) Erabiltzaileari normalean arreta ematen dion pertsona zaintzaile nagusia aldizka ordezkatzeko, hura aldi baterako izan ezean.
- f) Beste zerbitzu batzuk erabiltzeko premia eskatuko luketen beharrianak antzematea.
- g) Erabiltzaileak komunitate-ingurunean integratzen laguntzea, isolamendu-edota bazterketa-egoerak saihesteko.

- h) Adingabekoen zaintza osatzea, gurasoek edo tutoreek zaintza egokia ezin dietenean eman.
- i) Hainbat arrazoi psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisialdi-egoeran dauden familien bizikidetzaz giroa hobetzea, eta arrazoi horiek sortutako arriskuak prebenitzea.

BIGARREN TITULUA. ETXERAKO LAGUNTZA ZERBITZUA

I. KAPITULUA.- ZERBITZUAN SARTZEN DIREN ETA KANPOAN GERATZEN DIREN LAGUNTZAK ETA HORIEN EZAUGARRIAK

5. Artikulua.- Sartzen diren eta kanpoan geratzen diren laguntzak

5.1.- Honako laguntza hauek zerbitzu barruan eskainiko dira:

I.- Informazioa: erabiltzaileei beren eskubideen eta zerbitzuaren gaineko ezagutza egokia eta nahikoa izan dezaten behar bezala eta behar den momentuan informatzea.

II.- Jarraipenaren balorazioa: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldizkako ebaluazioak egitea, sakontasun handiago edo txikiagoarekin.

III. Etxeko Laguntza Zerbitzua: erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzeko zerbitzua, eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egin ditzaten, bereziki elikadurarekin, arroparekin zein bizi diren etxebizitzako instalazioen mantentze-lanen garbiketarekin lotutako lanak, haien antolaketa errazteko, eta dagokionean, lan horiek egiteko behar diren gaitasunetan trebatzeko.

- a) Elikadurarekin lotutakoak:
 - Otorduak prestatzen laguntzea / Otorduak planifikatzen eta prestatzen laguntzea, erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea barne
 - Elikagaiak erostea
 - Erabilitako tresnak garbitzea eta lehortzea
- b) Arroparekin lotutakoak:
 - Etxean arropa garbitzen laguntzea / Arropa etxean garbitzea
 - Arropa eskegitzea
 - Arropa atontzea
 - Arropa antolatzea eta gordetzea
 - Arropa etxean lisatzea eta tolestea.
 - Arropa erosten laguntzea / Arropa erostea
 - Erabilitako elementu guztiak prestatzea eta gordetzea
- c) Etxebizitzako instalazioen mantentze-lanekin lotuta:
 - Etxea txukun jartzea
 - Azalerak produktu egokiekin garbitzea
 - Erabilitako elementuak garbitzea eta jasotzea

- Hautsa kentzea
- Zoruak garbitzea eta aspiragailua pasatzea
- Gortinak eta leihoak irekitzea, aireztatzea
- Bainu-gela garbitzea
- Sukaldea garbitzea
- Leihoetako kristalak garbitzea
- Zaborra kontrolatzea eta jaistea.
- Ohea egin, oheko arropa aldatu eta zikina kentzea.
- Jabeen erkidegoko espazioak garbitzea.

IV.- Arreta pertsonala: erabiltzaileek laguntza partziala edo osoa jasotzeko zerbitzua, eguneroko bizitzan beharrezkoak diren oinarritzko jarduerak zein beren ingurunearekin lotuko dituzten jardura instrumentalak egiteko; hori horrela, familia- eta komunitate-ingurunean sartzeko aukera emango zaie. Era berean, eta hala badagokio, horiek egin ahal izateko premiazko gaitasunetan trebatuko dituzte.

- Garbitasun eta higiene pertsonala, norbere eta oheko arropa aldatzea barne (baita laguntza teknikoak ere, horiek izanez gero, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, ahoko higiena eta arropa aldatzea).
- Janzten eta eranzten laguntzea
- Eguneroko arropa prestatzea
- Jaten laguntza ematea
- Edaten laguntza ematea
- Janaria berotzea
- Norbere garbitasun eta higienerako erabilitako objektuak garbitzea eta jasotzea, bai eta jaten zein edaten laguntza ematekoak ere.

a) Inguruan mugitu eta moldatzearekin lotutako jarduerak:

- Jaikitze, oheratzeko eta eserlektutik altxatzeko laguntza baliabide teknikoak erabiliz, halakorik izanez gero.
- Etxe barruan noraezean dabiltzanean laguntzea, baliabide teknikoak erabiliz halakorik izanez gero (bainugelara laguntzea, gela batetik bestera mugitzen laguntzea).

b) Osasuna mantentzearekin lotutako jarduerak:

- Medikuek agindutako aho bidezko medikazioa erosi, hartzen dela egiaztatu eta horren jarraipena egitea.

Orokorrean, aurreko jardura guztiak, elementuak prestatzea, edota aurreko jardueren ondoriozko jardura guztiak.

V.- Gizarte-laguntza: honen bidez, erabiltzaileak, profesional kualifikatu baten laguntzari esker, laguntza-harreman batean parte hartzen du, erabiltzailea modu autonomoan hobeto moldatze eta gizarteratze aldera.

- Izaera pertsonaleko kudeaketetan laguntzea, familiaren babes nahikoa ez dagoenean.
- Medikuen hitzorduak kontrolatzea eta horien jarraipena egitea, familiaren babes nahikoa ez dagoenean.

- Laguntza ematea etxetik lekualdatzean, baina betiere etxe inguruan (garraioa, eguneko zentroak, osasun-zentroak, komunitate-ekipamenduak, etab.).

VI.- Beste hainbat jarduera osagarri edo ezohiko

Egoera berezietan, eta izaera mugatuarekin, beste hainbat jarduera eman ahalko dira, baldin eta zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat hartzen badira:

- Zaintzaileen atsedendia
- Paseoak
- Zerbitzu normalizatuaren ezarri aurretik higie-arazo larriak dituzten etxebizitzetan garbiketa orokorrak egitea.
- Egoera berezietan, beste hainbat jarduera eman ahalko dira, baldin eta zerbitzuaren helburuak lortzeko ezinbestekotzat jotzen badira.

5.2.- Zerbitzu honetan honako jarduerak hauek baztertzen dira:

- Etxebizitzan bertan bizi diren eta zerbitzuaren onuradunak ez diren pertsonen arreta pertsonala ematea.
- Etxeko lanak egiteko laguntza ematea, baldin eta etxe horretan lan horiek egiteko gaitasuna duten pertsonak bizi badira.
- Osasun-izaerako jarduerak gauzatzea, baldin eta horiek egiteko langileek berariazko prestakuntza behar baldin badute (injekzioak jartzea, zundak erabiltzea, ultzeren eta eskaren tratamendua egitea nahiz medikazioa ematea, berariazko ezagutzak eta antzeko beste ezagutza batzuk eskatzen dituztenak).
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (margotzea, papereztatzea...)
- Lehenengo atalean eta seigarrenean zehaztu gabeko garbiketak
- Zerbitzu teknikoek egindako txostenean aurreikusi gabeko jarduerak guztiak, ezta beste administrazio batzuen eskumenekoak direnak ere.

6. Artikulua.-Etxerako Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak

Etxerako Laguntza Zerbitzu orokorra emango da onuraduna bizi den etxebizitzan, honako udal barruti honetan: Aiaran.

Onuraduna senideen artean txandakatuz gero, zerbitzua etxebizitza batean baino gehiagotan eman ahalko da, Araudi honen 8.1 artikuluan aurreikusitako baldintzekin bat.

1) Arreta-egunak

- Orokorrean, zerbitzua astelehenetik ostiralera arte emango da, medikuaren aginduaren arabera.
- Balorazio baten arabera, zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eman ahalko da.
- Jaiegunak izango dira Eusko Jaurlaritzak ofizialki hala onartuak dituenak.

2) Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzua emateko denbora-mugak erabiltzaileen premien banakako ebaluazioaren eta zerbitzu/prestazio onartuen arabera ezarriko dira.

Etkez etxeko laguntza-zerbitzuaren intentsitatea arreta-programa indibidualaren arabera izango da, eta hileko ordu kopuruaren arabera zehaztuko da, mendekotasun-mailaren arabera:

- I. gradua: hilean 20 ordutik 37ra.
- II. gradua: hilean 38 ordutik 64ra.
- III. gradua: hilean 65-94 ordu.

Gutxieneko prestazioa astean 30 minutukoa izango da.

3) Arreta-ordutegia

Zerbitzuaren ordutegi orokorra malgua da eta goizeko 07:30etik gaueko 21:30era emango da.

Batzuetan, zerbitzua emateko ordutegia zabalduko da ezarritako orduetatik kanpo, medikuaren balorazioarekin bat.

- Laguntza pertsonala ematean, ordutegia eskatzailearen ordutegi-ohiturak eta -premiak kontuan izanik ezarriko da.
- Etxe- eta gizarte-laguntza emateko zerbitzuei dagokienez, ordutegiak zerbitzua horiek eskaintzen dituzten langileen ordutegien arabera ezarriko dira.

II KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK

7. Artikulua.- Erabiltzaileak zehaztea:

Zerbitzu honen erabiltzaileak autonomia-galera dutenak edo baztertzeko arrisku-egoeran daudenak, orokorrean, beren profilak bat egin beharko du eguneroko bizitzan oinarritzko jarduerak egiteko aldi baterako edo etengabeko Laguntza Zerbitzua behar duten pertsonekin, beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitu dezaten.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren baitan, Etxerako Laguntza Zerbitzua eskubide subjektibo gisa aintzat hartzen da mendekotasun-egoeran dauden eta mendekotasuna izateko arriskua duten pertsonentzat Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015ko Dekretuak ezartzen duenaren arabera (MBB Mendekotasunaren Balorazio Baremoko puntuazioa 23 eta 24 puntu artekoa).

Etxerako Laguntza Zerbitzuaren hartzaileak honako pertsonak edota familia-taldeak izan daitezke:

- Autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten pertsonak, eguneroko bizitzako jarduera oinarrizkoak edota instrumentalak egiteko laguntza behar dutenak.
- Autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 65 urte baino gehiagoko pertsonak, eguneroko bizitzako jarduera oinarrizkoak edota instrumentalak egiteko laguntza behar dutenak.
- Familiarengandik behar duten zaintza eta arreta jasotzen ez dituzten adingabeak.
- Zama gehiegi, harreman-gatazka, gizarte-egoera ezegonkorrak edota gaixotasun fisikoaren edota psikikoaren ondoriozko arazoak dituzten familia-taldeak edo pertsonak, eguneroko bizitzako edozer jarduera egiteko babesa nahiz zaintza eta laguntza partziala edo osoa behar dutenak.
- Gaixotasun terminal bat duten pertsonak, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko beste pertsona baten laguntza nahitaez behar dutenak.
- Zerbitzu honen laguntza jaso dezaketen pertsona edota egoera guztiak, medikuaren balorazioaren arabera.

8. Artikulua. Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Aurrerago adierazitako egoeraren bat izateaz gain, eskatzaileak zerbitzua erabiltzeko honako baldintzak bete beharko ditu:

8.1 Administrazio-baldintzak:

Eskaera egiten den datan, honako Aiaran erroldatuta egotea eta bertan erroldatuta jarraitzea.

Baldintza horretatik salbuetsita geratuko da familia-txandakatzean dagoena.

8.2 Premiaren baldintzak:

- a) Laguntza eguneroko bizitzako jarduera oinarrizkoak edota instrumentalak egiteko eskatzea.
- b) Helbidean bizitzea, helbide hori norberarena izan edo zaintzaile nagusia den senide batena izan.
- c) Erabiltzailea bertan egotea eragozten edo larri zailtzen ez duen helbidea izatea, bai erabiltzailearentzat, bai etxeko laguntzaileentzat arriskurik ez dakarrena.
- d) Beharrezkoa izanez gero, Zerbitzuko langilerekin batera, laguntza nahikoa izatea, etxebizitzan baldintza egokietan egoteko.
- e) Erakunde sanitarioetan edo soziosanitarioetan etengabeko laguntza eskatzen duen osasun-egoera ez izatea.
- f) Dagokion tratamenduari uko ez egitea, gaixotasun infekziosoa eta kutsakorria edo gaixotasun mentala edukiz gero.

- g) Jarrera-nahasmendurik ez izatea edo Zerbitzuko langileari arriskua ekarri dakiekeen jokabiderik ez izatea.

9. Artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikulua ezartzen duenaz gain, Etxerako Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

- Banakako Arreta Programan ezarritakoaren edukira eta intentsitatera egokitutako zerbitzua jasotzeko eskubidea, menpekotasun aitortua duten pertsonen kasuan; eta Arreta Plan Pertsonalizatuan ezarritako zerbitzua jasotzeko eskubidea, menpekotasun aitortua ez duten pertsonen kasuan.
- Jardueren programazioan parte hartzea.
- Jarduera-orriaren kopia bat izatea, zerbitzua osatzen duten jarduerak eta ordutegi-antolaketa zehaztuta (zerbitzuaren maiztasuna eta esku-hartze bakoitzean erabilitako denbora).
- Zerbitzuan aldaketa bat sortu dezaketen egoeren berri ematea, bai eta zerbitzu bera bertan behera utzi edo amaitu dezaketenak.
- Zerbitzua EAEko edozer hizkuntza ofizialetan jasotzea.

10. Artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, Etxerako Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileek honako betebeharrak izango dituzte:

- Zerbitzurako langilearen duintasun-eskubidea erabat errespetatzea.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen erreferentziazko gizarte-langileari jakinaraztea, gutxienez 24 orduko epearen barruan, egiaztatutako arazo larrietan salbu, zerbitzuaren prestazioa aldi batean bertan behera uzteko gertakarien edo egoeren arrazoiak.
- Zerbitzua ematen duen entitateari eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen erreferentziazko gizarte-langileari jakinaraztea zerbitzua ematean hautematen diren balizko arazoen berri.
- Zerbitzuaren prezio osoa edo hobariduna abonatzea, gaitasun ekonomikoa dela eta prezio publikoa ordaintzean salbuespenen bat ezarri daitekeen kasuetan salbu, etxerako laguntza zerbitzuan ezarri daitezkeen prezio publikoen udal araudian aurreikusitakoaren arabera.
- Zerbitzua ematen dieten profesionalei lana erraztea, laguntzea eta behar bezala nahiz begirunez tratatzea.

- Zerbitzua ematean eritasun infekzio-kutsakorrak gertatuz gero oinarritzko gizarte-zerbitzuen erreferentziazko langileei jakinaraztea, etxeko Laguntza Zerbitzuaren langileek beharrezko babes-neurriak har ditzaten.
- Etxean geratzea Etxerako Laguntza Zerbitzuaren langilea zerbitzua ematen ari den denbora, berariazko baimena eta preskripzio tekniko eman ezik.
- Etxerako Laguntza Zerbitzuko langilea etxean eta maila pertsonalean dagozkien zereginak egiteko behar dituzten tresnak eta materialak eskuratzea.
- Gizarte-zerbitzuei behar besteko denborarekin informatzea beren egoera sozioekonomikoan edozer aldaketa garrantzitsu gertatuz gero, dagokion ordenantza fiskalean ezarritako baldintzen arabera.
- Medikazioa zaindu beharreko zerbitzuetan: une oro aipatu zerbitzua ematen duen profesionalari zaindu behar den medikazioaren adierazpen argiak eta eguneratuak ematea.

Erabiltzaileak komunikazioak, informazioak eta gainerako eskakizunak berariaz zuzendu beharko ditu, dagokion oinarritzko gizarte-zerbitzuaren oinarritzko profesionalak artikulu honetan ezarritako obligazioak bete ditzaten.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez badu, zerbitzua eten edo iraungi egingo da, araubide honetan araututako prozedurarekin bat etorritik.

III. KAPITULUA. ZERBITZUA JASOTZEKO PROZEDURA

1. ATALA. ESKATZAILEEN ZERRENDAN SARTZEA

11. artikulua.- Eskatzaileen zerrenda

Zerbitzua esleitzeko lehentasuna zerbitzuaren eskatzaile-zerrenda bitartez antolatuko da, eta sartzeko baremoa aplikatetik lortutako puntuazioari jarraituko zaio (I. eranskina)

Aurreko paragrafoan aurreikusitako eskatzaile-zerrendan sartzen diren pertsonen espediente berrikustea eska dezakete, behar bezala egiaztatzen badute euren egoeran izandako gorabeherak egin zaien balorazioa alda dezaketela.

12. artikulua.- Zerbitzu eskatzaileen zerrendan sartzeko eskabidea

Araudi honetan araututako Etxerako Laguntza Zerbitzuaren eskatzaile-zerrendan sartzeko, interesdunak inprimaki normalizatu baten bidez eskatu behar dio eskumena duen organoari. Inprimakiak eskatzailearen sinadura eramango du eta Udalak xede horretarako prestatutik dituen edozein erregistroan aurkeztuko da, edo erregistroetan edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean ezarritako eran.

Interesdunak eskaerari uko egin diezaioke prozesuaren edozein unetan, idatziz hala eskatuta. Horren ondorioz, espedientearen artxibatu egingo da.

Halaber, gizarte-langileak txostena egin dezake espedientearen artxibatzearen xedez, eskatzaileak edo haren ordezkariak berariaz uko egiten diola adierazten duen idatzirik bada.

13. artikulua. Eskabidearekin aurkeztu beharreko agiriak.

Eskatutako zerbitzuak etxeko lanetan laguntzea baldin badakar edo adingabeak beren kargura dituzten familien arretara zuzentzen bada, eskatzailearen ezkontidearen edo izatezko bikotearen nahiz etxean bizi diren gainerakoen dokumentazioa ere aurkeztu behar da:

Eskabideekin batera honako dokumentazio hau aurkeztuko da:

- NANaren fotokopia, edo edozein identifikazio-agiri baliokidea.
- Familia-liburua, elkarbizitza-unitatean 18 urtez azpikorik bada.
- Mendekotasunaren eta/edo gutxiagotasunaren balorazioa, hala badagokio, balorazioa beste autonomia-erkidego batean egin izan bada.
- Mediku-txostena, osasun-arazoak izanik mendekotasuna eta/edo desgaitasunaren balorazioa eskatzea ez dagokien pertsonen kasuan.
- Artatu beharrekoa pertsona adingabea bada edo legez edo izatez ezindua bada, ordezkariaren egiaztagiria (adingabeak: familia-liburua, guraso eta seme-alaben arteko neurriak jasotzen dituen agiria; ezinduak: haren tutore izendatzen duen epaia edo izatezko zaintzaile-agiria, ereduaren arabera).
- Egoera ekonomikoari buruzko datuak:
 - Eskaera egin aurreko lau urteetako ondasun higigarrien eta higiezinaren zinpeko aitorpena.
 - Pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergako azken aitorpenaren fotokopia edo, halakorik ezean, aitorpena egitera beharturik ez egotearen Ogasuneko ziurtagiria (azken hori ez da beharko aitorpena egindako azken ekitaldian Araba izan bada zergadun).
 - Edozein kontzeptutan egun dituen diru-sarreraren egiaztagiria: pentsioak eta gizarte aurreikuspeneko prestazioak (izan publikoak, pribatuak nahiz atzerrikoak), nominak, enpresa-jardueren etekinak, etab.
 - Kapital higiezinaren etekinengatik izandako diru-sarreraren egiaztagiria, halakorik izanez gero.
 - Banketxetako kontu-egoera eguneratu guztien egiaztagiria, eta kapital higigarrien etekinak.

- Arabako lurraldez kanpo jabetzan diren ondasunen katastro-balioaren eta titulartasunaren egiaztagiria.
- Ezarritako prezioaren hileko ekarpena ordaintzeko banku-erakundea eta kontu korrante zenbakia.
- Gizarte-zerbitzuek interesgarritzat jotzen duten beste edozein agiri.

Eskatzaileak ez badu nahi bere egoera baloratzerik edo ez badu modu frogagarrian egiaztatzen, ulertuko da uko egiten diola bere egoera ekonomikoa aintzat har dezaten, eta beraz, zerbitzua ordaintzeko ezarritako gehieneko tarifa ordaindu beharko du.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 8.3 artikuluari jarraituz, herritarrek ez dute aurreko agiri horietakorik aurkeztu beharrik izango lehendik ere administrazioak bere esku baditu. Horretarako, ordea, interesdunek eurek adierazi behar dute noiz eta zer organori aurkeztu zioten dena delako dokumentua. Udal edo foru gizarte-zerbitzuek ezin balituzte eskuratu dokumentu horiek, interesdunari berriz ekartzeko eska diezaioke.

Eskaerarekin batera aurkeztu den dokumentazioa osatugabea bada edo gaizki badago, eskatzaileari eskatuko zaio atzemandako okerrak zuzentzeko edo osatzeko beharrezko dokumentazioa aurkez dezan, 10 eguneko epean. Hala egiten ez badu, eskaerari uko egin diola ulertuko da.

Eskatzaileak eta, hala badagokio, elkarbizitza-unitateko gainerako kideek, baimena emango dio Udalari eta Arabako Foru Aldundiari datuak egiaztatzeko nahiz biltzeko beharrezko kudeaketak egin ditzaten. Datu horiek, eskatzaileak araudi honetan ezarritako baldintzak betetzen dituen ala ez egiaztatzeko, eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko betekizunak eta baliabide ekonomikoak egiaztatzeko baino ezingo dira erabili.

Datu faltsuak emateak eta datuak ezkutatzeak eskatzailea kanpo geratzea ekarriko du. Horrez gain, beste ardura batzuen erantzule egitea ere ekar dezake.

14. artikulua.- Izapidetzea

Erabiltzaileen beharren ebaluazioa eta gizarte-txostena nahiz proposamena Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean ezarritako zehaztapenei jarraituz egingo dira.

a) PREMIEN EBALUAZIOA

- Eskatzailearen etxebizitzari (etxebizitza ibiltariari, hala badagokio) dagozkion udal gizarte-zerbitzuetako gizarte laneko teknikariek izapidetu, baloratu eta ebaluatuko dituzte eskatzailearen premiak.
- Udal gizarte-zerbitzuetako teknikariek aurkeztu izan den dokumentazioa aztertu eta honako alderdi hauek baloratzeko behar diren gestio eta jarduerak burutuko dituzte:
 - Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza behar izatea. Oinarrizko jarduera horien artean daude bere burua zaintzea, jaiki eta

oheratzea, janzea, ibiltzea, elikatzea, garbitzea eta esfinterrak kontrolatzea.

- Eguneroko bizitzan tresnak erabiliz egiten diren jarduerak egiteko laguntza behar izatea. Esate baterako, elikagaiak eskuratzea eta prestatzea, etxebizitza eta sukaldeko tresnak garbitzea, arropa garbitzea, erosketak egitea, dirua erabiltzea, botikak kontrolatzea, eta etxeko nahiz etxetik kanpoko joan-etorriak egitea.
- Familia eta gizarte mailako egoera. Eskatzaileak, bizi den pertsonekin nahiz gizarteko ingurunearekin duen harremana baloratzea, eta baita familiako nahiz gizarte-sareak eskatzailearen beharrei erantzuteko duen gaitasuna eta prestutasuna ere.
- Etxebizitzak zer higie, ekipamendu, bizigarritasun eta irisgarritasun baldintza dituen, eta ingurunean non kokatuta dagoen. Hori guztia kontuan izanda, laguntza teknikoaren beharrik dagoen.
- Egoera ekonomikoa.

b) GIZARTE TXOSTENA-PROPOSAMENA

Udal gizarte-zerbitzuetako gizarte laneko teknikariek Arretarako Banan-banako Programa prestatuko dute edo, hala badagokio, Laguntza Pertsonalizatua emateko Programa. Horietan, honako hau zehaztuko da:

- Eskatzaileak zerbitzua erabiltzeko baldintzak eta eskaera aurkezteko baldintzak betetzen dituen.
- Hala badagokio, baldintzetan salbuespen-egoera onar dezaten arrazoitutako proposamena.
- Eskatzailearen egoera pertsonala eta familiako nahiz gizarteko egoera. Hala badagokio, elkarbizitza-unitatearen egoera.
- Esku-hartzearen onuradunak zein diren, zer zerbitzu mota jasoko duten, zerbitzua asteen zenbat orduz eta egunez jasoko duten, eta proposatutako lanen eta zerbitzuaren iraupena zein izango den.
- Hala badagokio, baldintzetan salbuespenezko zerbitzuak egotea onar dezaten arrazoitutako proposamena.
- Hala badagokio, zerbitzua zergatik ezeztatu den arrazoitzen duen proposamena.

15. artikulua. Ebazpena

Eskabidea aztertua eta baloratua izan eta gizarte-txostena egin denean, dagokion proposamen teknikoa prestatuko da, dagokion organoari aurkezteko. Organo horrek, arrazoitutako ebazpenaz, onartu edo ezetsi egingo du zerbitzua erabiltzeko eskaera.

Ebazpena udal erregistroetakoren batean eskaera jasotzen denetik gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da. Epe hori eten egingo da eskaerak osatzea eskatzen denean, horren jakinarazpenaren eta betetzearen arteko denboran, edo, bestela, emandako epean zehar, edota eskaera egiten duenaren autonomiaren balorazioari buruz Arabako Foru Aldundiaren derrigorrezko txostena eskatu behar denean eta, halaber, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22. artikuluan aurreikusten diren gainerako kasuetan.

Aurreko atalean aurreikusitako epea berariazko ebazpenik eman gabe eta ebazteko betebeharraren kalterik gabe igarota, eskaera ezetsitatzat jo ahal izango da, interesatuari aukerako berraztertze-errekurtsoa edota administrazioarekiko auzi errekurtsoa jartzea ahalbidetzeren.

Eskaera onartzen duen ebazpenak honako hauek ere jaso beharko ditu:

- Hala badagokio, eskaera zerbitzuaren eskatzaile-zerrendan sartzea.
- Prestazioa ematea, honako hauek zehaztuta: iraupena, mota, intentsitatea eta zerbitzuaren kostua. Era berean, onuradunari dagokion ekarpen ekonomikoa.
- Ebazpen-proposamenak hau ere jasoko du: zerbitzu edo diru-prestazio baterako eskubidea aitortzeak eskatzailea eta, hala dagokionean, bere legeko ordezkaria edo izatezko zaintzailea behartu egiten duela eskudun organoari jakinaraztera eskubide horri eragin diezaiokeen bere egoerako edozein aldaketa, aldaketa gertatzen denetik 15 egun naturaleko epean.

Ebazpenean eskaerari uko egiten bazaio, horren arrazoiak adierazi beharko dira. Eskaera honako egoeraren bat gertatzen denean ezeztatuko da:

- 8. artikuluan jasotako sarbide-baldintzak ez betetzea.
- Eskaeran adierazitako beharrak eskatzaileak berak eta/edo familiako kideen laguntzaz eta/edo beste baliabide pertsonal batzuez bete ahal izatea.
- Laguntzaren ezaugarriak edo eskatzailearen bizitokia dela-eta, zerbitzu hori ematea beste administrazio publiko baten eskumena izatea.
- Zerbitzuak erabiltzailearentzat nahiz zerbitzua ematen duen langilearentzat arrisku fisiko eta/edo psikikoak sor ditzakeela baloratzea.
- Behar bezala arrazoitutako beste zio batzuk.

Ebazpena legeak agintzen duen epean jakinaraziko da, dagozkion baldintzetan. Horren aurka, aukerako berraztertze-errekurtsoa jar dakioko dagokion organoari. Zuzenean ere egin daiteke administrazioarekiko auzien ordena jurisdikzionalen, lege ezarritako epean eta baldintzetan.

Onespeneko ebazpena zerbitzua ematen duen erakundeari ere jakinarazi beharko zaio. Erakunde horrek zerbitzua sinatutako kontratuan jasotzen den epean eman beharko du.

16. artikulua.- Premiazko egoerak

Salbuespen gisa, eta beharra muturrekoa eta larria denean, udal gizarte-zerbitzuek prestazioa berehala ematen hastea proposa dezakete, eta larrialdiko prozeduraz izapidetuko da.

Gizarte-zerbitzuek, hala badagokio, zerbitzua ematen duen erakundeari jakinaraziko diote zerbitzuaren larritasuna, eta erakundeak gehienez 48 orduko epean eman beharko du.

Gero, egutegiko 15 eguneko epean, eskabidea ohiko prozedurari jarraituz izapidetuko da.

2. ATALA. ZERBITZUAN ONARTU ETA ERABILTZEA.**17. artikulua.- Zerbitzuan onartzea**

Zerbitzua jasotzeko zerrendako ordenaren arabera erabakiko da. Horretarako, Araudiaren I. eranskinean ezarritako irizpideen arabera egindako eskaeren balorazioaren ondoren lortutako puntuazio globala hartuko da kontuan.

Puntuazio bera duten eskaeretan, lehentasuna mendekotasuna duten eta horren arriskuan diren pertsonen eskabideek izango dute (MDD 23 eta 24).

IV. KAPITULUA ZERBITZUA EGOKITZEA ETA ZERBITZUAREN JARRAIPENA**18. artikulua. Jarraipena eta ebaluazioa.**

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek etengabeko jarraipena egingo dute, zerbitzua onuradunen beharrezari egokitzen zaien ikusteko. Hala, dagozkien aldagetak proposatuko dituzte eta, onuradunekin batera, proposatutako helburuak lortu diren ebaluatuko dituzte onuradunekin batera. Era berean, etxera bertara joateko aukera ere izango dute, hara joan beharra ikusiz gero, eta baita aldian behin Etxerako Laguntza ematen duten laguntzaileekin egoteko ere.

Ebaluazioak egin ahal izango dira aldian-aldian, dela onuradunak dela zerbitzua ematen duen erakundeak hala eskatuta. Zerbitzua ematen duen erakundeak eskaturik edo protokolo eta kontratuetan zehaztutako eran ere egin daitezke.

19. artikulua. Egokitzapen-aldia

Zerbitzuan sartu eta lehen hiru hilabeteetan, ulertuko da erabiltzaileak zerbitzuaren funtzionamendura eta ezaugarrietara egokitzeko aldian daudela. Gizarte-zerbitzuetako teknikariek edota zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako profesionalak une oro aipatuko dituzte sortzen diren arazoak, eta egokitzapen aproposa lortzeko beharrezko irtenbideak bilatuko dituzte.

Erabiltzailearekin batera irtenbideren bat aurkitzen saiatu arren zaila bada erabiltzailea zerbitzura edo zerbitzua erabiltzaileari egokitzea, edo ondorioztatzen bada zerbitzuak ez dituela pertsonaren beharrak asetzen, baloratu egingo da egoera eta proposamen bat egingo da, aldez aurretik oinarritzko gizarte-zerbitzuek txostena burututa.

Egindako proposamena erabiltzaileari helaraziko zaio, eta hark 15 egun izango ditu alegazioak egiteko.

Alegazioak aztertu eta gero, behin betiko proposamena aurkeztuko zaio organo eskudunari, zeinak ebazpen arrazoituaz ebatziko baitu. Pertsona zerbitzutik ateratzea erabakiz gero, beste aukera bat proposatuko da, halakorik badago.

V. KAPITULUA ZERBITZUA ETETEA ETA IRAUNGITZEA

20. artikulua. Zerbitzua etetea eta iraungitzea

20.1. Zerbitzua aldi batez etetea

Dagokion espedientea bideraturik, zerbitzua aldi batez etengo da eskumena duen organoak emandako ebazpenaz, aldez aurretik interesdunari entzun eta gero. Ebazpen hori erabiltzaileari eta, hala badagokio, zerbitzua eskaintzen duen erakundeari jakinaraziko zaie. Etxerako Laguntza Zerbitzua honako arrazoi hauengatik etengo da:

- Erabiltzailea aldi baterako ospitaleratzten bada.
- Erabiltzailea aldi batean etxebizitzan ez badago, baliabide sozial eta soziosanitarioez baliatu beharrez.
- Azken zerbitzuaz geroztik, laurogeita hamar (90) egun baino epe motzagoetan etxetik kanpo bada. Aldi hori egoera berezietan luza daiteke. Erabiltzailea familiako kideen etxeetan txandakatuta bizi bada, aldi hori txanden epeen arabera luzatuko da.
- Erabiltzaileak 10. artikuluan jasotako betebeharren bat betetzen ez badu, ez-betetze hori zerbitzua eteteko arrazoi ez denean.
- 8. artikuluan ezarritako betekizunetakoren bat aldi batez galtzen badu.

Etxean aldi batez ez egoteagatik zerbitzua eteten denean, erabiltzaileek idatziz egoera horren berri eman behar dute gutxienez 7 egun lehenagotik, behar bezala arrazoitutako egoeretan izan ezik, halakoetan larrialdiagatik ezinezkoa denean aurrez abisatzeko epe hori betetzea.

Etxerako laguntza zerbitzuaren erabiltzaileek zerbitzua aldi batean erabiltzeari uzten badiote, ez da preziorik kobratuko etete hori jarraiko 7 egun natural baino gehiagokoa bada. Horretarako, erabiltzaileek egoera horren berri eman behar dute, idatziz eta gutxienez 7 egun aurretik, behar bezala arrazoitutako egoeretan izan ezik, halakoetan larrialdiagatik ezinezkoa denean aurrez abisatzeko epe hori betetzea. Zerbitzua erabili

gabe jarraiko 7 egun natural baino gutxiago egon izan bada, orduan ordaindu egin beharko dute esleitutako prezio publikoa.

20.2. Zerbitzua iraungitzea.

Dagokion espedientea bideratu eta gero, eskumena duen organoak ebazpena emango du eta zerbitzuko bajak ezarriko dira, aldez aurretik interesatuari entzun eta gero. Ebazpen hori erabiltzaileari eta zerbitzua eskaintzen duen erakundeari jakinaraziko zaie.

Etixerako laguntza zerbitzua arrazoi hauengatik iraungiko da:

- Erabiltzaileak edo legezko haren ordezkariak idatziz uko egitea.
- Zerbitzua emateko ebazpenean aurreikusitako prestazio-epea amaitzea.
- Erabiltzailearen heriotza
- Erabiltzailea beste udalerrri batera lekualdatzeagatik, familiako kideen arteko txandakatzea kontuan hartu gabe.
- Onuraduna Etixerako Laguntza Zerbitzuarekin bateragarria ez den beste baliabide edo programa batean sartzea.
- Zerbitzua ematea sortu zuen beharra desagertzea.
- Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo datu faltsuak ematea.
- Zerbitzuan sartzeko betekizunetako bat behin betiko galtzea.
- Zerbitzua ematen segitzeko eskatutako dokumentazioa ez aurkeztea.
- 30 eguneko epean gizarte- eta ekonomia-egoera aldatu izanaren berri ez ematea.
- Aldi baterako zerbitzuaren etenaldia amaitu eta gero, etxera ez itzultzea.
- Zerbitzua ematen duten langileei fisikoki edo psikologikoki eraso egitea.
- Araudi honetan erabiltzaileentzat zehazten diren betebeharrak behin eta berriz ez betetzea (erreziboak epez kanpo ordaintzea, behin eta berriz ordaindu gabe izatea...).
- Erabiltzailearentzat nahiz zerbitzua ematen duenarentzat arrisku fisikoak eta/edo psikikoak egotea. Horretarako, udal zerbitzu teknikoek aldez aurreko balorazioa egin behar dute.
- Behar bezala arrazoitutako bestelako batzuk.

Zerbitzua iraungitzeko ebazpena eman eta gero, erabiltzaileak berriz ere zerbitzuan sartu nahi duela adierazten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta eskaera hori Araudi honetan zehaztutakoari jarraituz izapidetuko da.

Iraungitakoan erabiltzaileak zerbitzuaren ordainketa batzuk egin gabe baldin baditu, ordaintzeko eskatuko zaio zerbitzua berriz eman aurretik.

VI. KAPITULUA ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

21. artikulua. Etxerako Laguntza Zerbitzuaren prezio publikoa

Etxerako Laguntza Zerbitzuagatik erabiltzaileak ordaindu beharreko prezioa zerbitzu hori ematen duenak unean-unean ezarritako prezio publikoetan zehazten dena izango da.

Ez zerbitzua ematen duen langileak ez zerbitzua esleituta duen enpresak, ez dute aurreko paragrafoan adierazitako diruaz gainerako ezer ere onartuko, ez dohaintzarik ez ordainketa gehigarririk. Zerbitzua esleitua zaion enpresak zaindu behar du baldintza hori betetzea.

22. artikulua. Finantzazioa

Zerbitzuak honako hauen kargura finantzatuko dira:

- Onuradunak zerbitzuaren finantzaketan parte hartu beharko du, eta dituen baliabide ekonomikoak kontuan harturik eskumena duen organoaren ebazpenean ezartzen den kopurua emateko sinatutako konpromisoa onartzen du, zerbitzua ematen hasteko nahitaezko baldintza gisa, eta dagokion ordenantza fiskalak horren gainean jasotzen duenari jarraituz.
- Orduko ordaindu beharreko prezioari onuradunak, dagokion ordenantza fiskalean jasotzen den arabera kalkulatuta, orduko ordaindu beharreko ekarpenari kenduko zaion zenbatekoa Administrazio Publikoaren kargura izango da.

23. artikulua. Zerbitzuaren erabiltzailearen ekarpena

Araudi honetan araututako zerbitzuen erabiltzaileak zerbitzuaren prezio publikoa ordainduko du. Prezio hori bere gaitasun ekonomikoa kontuan hartuta kalkulatu da, dagokion ordenantza fiskalean ezarritako baldintzetan.

Erabiltzailearen ekarpena dagokion ordenantza fiskalean jasotzen diren elementuen arabera ezarriko da.

Gaitasun ekonomikoari buruzko datuak faltsutu edota ezkutatzek zerbitzuaren eskaeraren artxibatzea ekarriko du, edo iraungitzea, jada emana baldin bazegoen, egintza horietatik etor litezkeen erantzukizunen kalterik gabe. Eskumena duen administrazioak erabiltzaileari prezioa ordaintzean laguntza edo hobariren bat eman badio, hori itzularazteko prozedura hasiko da.

Norberaren ekarpenaren baldintzetan edo egoeretan aldaketaren bat dagoenean, ekarpen hori berrikusi egingo da, ofizioz edo erabiltzaileak edo bere ordezkariak hala eskatuta, dagokion ordenantza fiskalak ezarritako baldintzetan.

LEHEN XEDAPEN GEHIGARRIA

Etixerako Laguntza Zerbitzuaren bitartez abian jarri ahal izango dira erabiltzailea bere etxebizitzan eta ingurunean jarraitzea laguntzen duten esperientzia/jarduera/prestazio berritzaile eta ez-ohikoak.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudiaren laburpen bat prestatuko da erabiltzaileei emateko.

HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Gaian eskumena duen udal organoak irizpideak jasotzen dituen eskuliburu bat prestatuko du. Eskuliburua erabiltzaileen eskura egongo da, eta bertan jasoko da erabiltzaile bakoitzari zerbitzua zenbat denboraz emango zaion, betiere 6. artikulua 2. atalean ezartzen diren mugen barruan, eta hori aplikatuko dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko langileek.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Araudi honetako arauekin kontraesaneari duden maila bereko nahiz txikiagoko arau guztiak indargabetuta geratu dira.

AZKEN XEDAPENA

Araudi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I ERANSKINA ZERBITZUA JASOTZEKO BAREMOA

Zerbitzuan jasotzeko baremoak eskatzaileen zerrendarako ordenamendu irizpideak ezartzen ditu eta zerbitzuan sartzeko lehentasuna, gizarte diagnostikoaren arabera.

Sartzeko baremoa zehazteari dagokionez, eskatutako zerbitzuak pertsona bati baino gehiagori eragiten badio, laguntza behar handiena duen pertsonaren egoera bakarrik baloratuko da, egoera ekonomikoaren dimentsioa zehaztean

BAREMOAREN EGITURA:

<i>DIMENTSIOAK</i>	<i>PUNTUAZIO TARTEAK</i>
Eguneroko jarduerak egiteko laguntzaren beharra (Oinarrizkoak)	<u>0-30</u>
Eguneroko jarduerak egiteko laguntzaren beharra (Instrumentalak)	<u>0-10</u>
Elkarbizitza eta gizarte sostenguko egoera	<u>0-30</u>
Etxebizitza edo bizitokiaren egoera	<u>0-10</u>
Egoera ekonomikoa	<u>0-20</u>
Guztira	<u>0-100</u>

I.- EGUNEROKO JARDUERAK EGITEKO LAGUNTZAREN BEHARRA (OINARRIZKOAK)

Pertsonak behar duten laguntza maila baloratzeko datza, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko garaian (jan, jantzi, norberaren garbiketa, besteak beste), Horrela, pertsona horiek duten autonomia maila mantentzea eta sustatzea da helburua, eta bizi kalitate onarekin bizitzea beren ingurunean.

Balorazio hori egiteko, Mendekotasuna Baloratzeko Baremoan (MBB) lortutako emaitza oinarri izango da, honakoari dagokionez:

<i>Laguntzaren beharra zehazteko BAREMOA</i>	<i>Puntuak</i>	
Baloratu ezinak	0	☐
MBB 0-22 puntu	5	☐
MBB 23-49 puntu	10	☐
MBB 50-74 puntu	20	☐
MBB 75-100 puntu	30	☐
EGUNEROKO JARDUERAK EGITEKO LAGUNTZA BEHARRARI DAGOKION PUNTUAZIOA (OINARRIZKOAK) (Gehienez 30 puntu)		☐

II.- EGUNEROKO JARDUERAK EGITEKO LAGUNTZAREN BEHARRA (INSTRUMENTALAK)

Pertsonak behar duten laguntza maila baloratzean datza, jarduera instrumentalak egiterako garaian (etxetresna elektrikoak, erosketak, eta abar). Horrela, pertsona horiek duten autonomia maila mantentzea eta sustatzea da helburua, eta bizi kalitate onarekin bizitzea beren ingurunean.

Balorazio hori egiteko, hurrengo baremoa erabiliko da:

Jarduera instrumentaletarako Baremoa	Puntuak	
Etxeko tresnak (garbigailua, mikrouhina, sukaldea, berogailua...) eta komunikabideak erabiltzea (irratia, telefonoa, telebista)	BAI: 0	☐
	EZ: 1	☐
Etxeko lanak (hautsa kendu, erratza pasatu, harrikoa egin, ohea atondu, izarak aldatu, aspiragailua, plantxa,...)	BAI: 0	☐
	EZ: 1	☐
Erosketak (elikagaiak, medikazioa, arropa, etxeko tresnak eta abar erosi)	BAI: 0	☐
	EZ: 1	☐
Elikagaiak prestatzea (otorduak prestatu, aldeztu aurretik prestatuta dauden jakiak berotu)	BAI: 0	☐
	EZ: 1	☐
Ingurunean arazorik gabe ibiltzea (garraio publikoa erabili, udalerrri barruan egunez zein gauez galdu gabe ibili)	BAI: 0	☐
	EZ: 3	☐
Kudeaketa ekonomiko-administratiboak eta medikoak (dirua atera, ordainagiriekin moldatu, medikuarenera joan...)	BAI: 0	☐
	EZ: 3	☐
EGUNEROKO JARDUERAK EGITEKO LAGUNTZAREN BEHARRARI DAGOKION PUNTUAZIOA (INSTRUMENTALAK) (Gehienez 10 puntu)		☐

III.- EIKARBIZITZA ETA GIZARTE SOSTENGUKO EGOERA:

Beharrak betetzeko pertsonak duen laguntza maila ezagutzea da helburua, honako aldagai hauek irizpidetzat hartuta:

- ☐ Elkarbizitza egoera: Bakarrik ala norbaitekin bizi den. Beste adindunekin bizi den (senitartekoak edo lagunak), edo beste senitarteko edo lagunekin.
- ☐ Sare informalik duen ala ez, eta, baldin badago, sare horrek laguntza emateko eta hurbiltzeko dituen aukerak (senitarteko eta / edo lagunak), eta zer laguntza mota ematen duen.

Balorazio hori egiteko, hurrengo baremoa erabiliko da:

Baremo Sozio-Familiarra	Puntuak	
1.- Bakarrik edo lagunduta bizi den pertsona, edo baztertuta dauden adingabeak: tratu txar fisiko edo psikikoak jasotzen dituztenak, abusu ekonomikoa jasaten dutenak, oinarrizko arreta falta edo bazterketa-egoeran daudenak.	30	☐
2.- Bakarrik edo lagunduta bizi den pertsona, familiaren edota gizartearen babesik gabe: seniderik ez duelako, edo ohiko zaintzaileak ezin diolako eman beharreko arreta arrazoi objektibo batengatik, edo familian arazoak edota senideekin hauste larria izateagatik. / Familiak arriskupean dauden adingabeekin.	25	☐
3.- Bakarrik bizi den pertsona, familiaren edota gizartearen gutxieneko babesa duena baina bere beharrak asetzeko nahikoak ez direnak. / Gehiegizko zamak edo egoera sozial ezegonkorrak dituzten familiak.	15	☐
4.- Bakarrik bizi den pertsona (edo mendekotasun/desgaitasunen bat duen pertsona batek lagunduta), familia edo gizartearen babesa dauka zenbait laguntza ematen diotelako, baina behar duen arretarako ez da nahikoa.	10	☐
5.- Bakarrik bizi den pertsona (mendekotasunen bat ez duen pertsona batek lagunduta), familia edo gizartearen babesa dauka, baina behar duen arretarako ez da nahikoa.	5	☐
6.- Bakarrik edo lagunduta bizi den pertsona eta familia edota gizartearen babesa dauka, erraz eskuragarria.	0	☐
EGOERA SOZIO-FAMILIARRARI DAGOKION PUNTUAZIOA (Gehienez 30 puntu)		☐

IV.- ETXEBIZITZA EDO BIZITOKIAREN EGOERA

Etxebizitzaren edo bizitokiaren ezaugarriak balioztatzean datza; izan ere, hauei eragin diezaiokete: Era autonomoan moldatzeari, ingurunearen kontrolari, aukeratzeko ahalmenari, baita laguntza eta/edo sostengua jasotzeko aukera ere.

Aintzat hartzeko aldagaiak dira iristen erraza izatea, bizitzeko egokia izatea eta ekipamendua, honako baremoaren arabera:

Etxebizitza edo bizitokiaren egoerarako BAREMOA			
IRISGARRITASUNA		Puntuak	
<i>Eraikinaren kanpoaldea</i>	➤ Ez dago arazorik eraikinean sartu ahal izateko	0	☐
	➤ Etxebizitzara heltzeko eskailerak igo eta jaitsi behar dira edo hesi arkitektonikoren bat zeharkatu behar da Herri-erdigunetik aldenduta dago eta oinarritzko baliabideak eskuratzeko zailtasunak daude	1	☐
<i>Eraikinaren barrualdea</i>	➤ Ez dago arazorik eraikinean sartu ahal izateko	0	☐
	➤ Igogailu edo etxebizitzara heltzeko atarian eskailerak daude, ezin direnak saihestu. // Eraikinak ez dauka igogailurik	1	☐
<i>Etxebizitzaren barrualdea</i>	➤ Ez dago inolako hesi arkitektonikorik	0	☐
	➤ Badaude hesi arkitektonikoak etxean arazorik gabe ibili eta mugitzea eragozten dutenak, ez dauka segurtasun- edota egokitze-neuririk	2	☐
IRISGARRITASUNA GUZTIRA (A+ B+ C)			☐
BIZIGARRITASUNA		Puntuak	
➤ Ez dauka arazorik etxebizitzan bizitzeko		0	☐
➤ Mantentze egokia behar du		1	☐
➤ Egitura arloko arazoak ditu (hezetasuna, ez dago komunik, sukalderik; ez dago espazio nahikorik; itoginak; ur- eta elektrizitate-instalazio eskasak)		3	☐
BIZIGARRITASUNA GUZTIRA			☐
EKIPAMENDUA			Puntuak
	BADAGO	BADABIL	
Sukaldea	☐	☐	
Berogailua/termoa/galdara	☐	☐	
Berokuntza-sistema	☐	☐	
Garbigailua	☐	☐	
Hozkailua	☐	☐	
Telefonia	☐	☐	
➤ Etxebizitza baten ekipamendurako oinarritzkoak diren elementu guztiak ditu eta ibiltzeko egoera onean daude		0	☐
➤ Gutxienez 4 elementu ditu, edo elementu guztiak ditu eta baten bat ez dabil, baina konpondu daiteke		1	☐
➤ Ekipamendurako oinarritzkoak diren 4 elementu baino gutxiago ditu edota baten bat ez dabil eta ezin da konpondu edo erabiltzeak berak ezin du beste batekin ordeztu		3	☐
EKIPAMENDUA GUZTIRA			☐
ETXEBIZITZAREN EGOERARI DAGOKION PUNTUAZIOA (Gehienez 10 puntu)			☐

V.- EGOERA EKONOMIKOA

Egoera ekonomikoa baloratzeko, Ordenantza Fiskalean ezartzen diren baldintzekin bat, familiak hilean jasotzen duten aurreikusitako diru-kopurua kontuan hartuko da. Lanbide arteko Gutxieneko Soldataren (LGS) ehuneko 181,70tik behera (1.500 euro), 11 tarte zehaztuko dira arian-arian puntuatuko direnak:

Familiaren hileko egoera ekonomikorako BAREMOA (ehunekotan)	Puntuak	
LGSren 60,57raino	20	☐
LGSren 60,58–72,68	19	☐
LGSren 72,69 –84,79	18	☐
LGSren 84,80–96,91	16	☐
LGSren 96,92–109,02	14	☐
LGSren 109,03–121,13	12	☐
LGSren 121,14–132,25	10	☐
LGSren 132,26–145,36	8	☐
LGSren 145,37–157,47	6	☐
LGSren 157,48–169,59	4	☐
LGSren 169,60–181,69	2	☐
LGSren $\geq$ 181,70	0	☐
EGOERA EKONOMIKOARI DAGOKION PUNTUAZIOA (Gehienez 20 puntu)		☐

**GIZARTE-ETA HEZKUNTZA-ARLOAN ETA ARLO PSIKOSOZIALEAN ESKU
HARTZEKO ZERBITZUAREN UDAL ARAUDIA****I. TITULUA****1. artikulua - Xedea eta aplikazio-eremua**

Araudi honen xedea da Aiarako udalerrian izarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua, haurtzaroan, arautzea.

2. artikulua - Ezaugarriak

Zerbitzu honek gizarteratzea sustatu eta pertsona batzuen babesgabetasun-egoeraren aurka borrokatu nahi du, eta, horretarako, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean harreman-prestazioen multzo bat eskaintzen ditu, banaka, familiak edota taldeka.

3. artikulua - Helburuak

Zerbitzu horren helburu orokorrak honako hauek dira:

- a) Erabiltzaileek norberaren, familiaren edo taldearen gaitasunak bereganatzea eta garatzea (jarrerak, gaitasunak, ezagutzak, irizpideak, jarraibideak, trebetasunak), haien garapen autonomoa, haien gizarteratzea eta familia- eta komunitate-ingurunean bizikidetzatza egokia ahalbidetzeko.
- b) Erabiltzaileek ohitura, jokabide, pertzepzio, sentimendu eta jarrera desegokien ordeztu, beste egokiago batzuk erabiltzea.

II. TITULUA**I. KAPITULUA - ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK**

4. artikulua - Prestazioak

1.- Aipatutako helburuak betetzeko, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak prestazio hauek eman ahal izango ditu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan:

- a) Informazioa.
- b) Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzea.
- c) Jarraipenaren balorazioa.
- d) Gizarte-laguntza (akonpainamendua).
- e) Bitartekaritza.

2.- Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak honako programa hauek barne hartu ahal izango ditu:

- a) Prebentzio komunitarioaren eta bazterkeriaren prebentzioaren esparruko programak:
 - Gizarteratzeko ibilbidean laguntzea.
 - Gizarteratzeko espazioak.
 - Kale Hezkuntzako Programa.
- b) Umeak babesteko programak:
 - Haurren eta familien eguneko zentroa.
 - Familian esku hartzeko programa espezializatua.
 - Ikerketa edota balorazio psikosozialeko txostenak egiteko programa.
 - Laguntza psikologikoa eta psikopedagogikoa.

II. KAPITULUA - ERABILTZAILEAK**5. artikulua - Erabiltzaileak zehaztea**

1.- Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuaren lehentasunezko arreta hurrengo hauek izango dute:

- 1.1 Baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonak.
- 1.2 Mendekotasun-arriskuan dauden pertsonak.
- 1.3 Babesgabetasuneko arrisku arineko edo ertaineko egoeran dauden adingabeak. Babesgabetasun larriko arrisku-egoeran dauden pertsonak, adingabeak zein helduak izan, kanpoan geratuko dira, eta haien arreta Familiekiko gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuei dagokie.

Eta, gainera, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean laguntza behar dutenak, honako hauetarako:

- a) Familia-bizikidetzak hobetzea.
- b) Pertsonak eta familiako kideak zaintzeko eta artatzeko trebetasunak hobetzea.
- c) Komunikazio- eta harreman-trebetasunak hobetzea.
- d) Eskubide eta zerbitzuei buruzko informazioarako sarbidea erraztea eta sustatzea.
- e) Garapen autonomoa erraztea edo ahalbidetzea.
- f) Sustatzea eta gizarteratzea erraztea.

2.- Honako egoera hauek aitortuta duten gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzutik kanpo geratzen dira:

2.1 Babesgabetasun larria helduengan, haurrengan eta nerabeengan.

2.2 Gizarte-bazterketa.

3.- Era berean, honako hauek ere gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzutik kanpo geratzen dira:

3.1 Gizarteratze-beharritzanei erantzuteko dauden eguneko zerbitzu edo zentroen erabiltzaileak.

3.2 Bazterketa-egoeran dauden pertsonentzako egoitzen erabiltzaileak.

6. artikulua -Bete beharreko baldintzak

Araudi honen 5. artikuluan aurreikusitako egoeraren batean egoteaz gain, eskatzaileak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

1) Administrazio-betekizunak:

- a) Eskabidea egiten den egunean Arabako Lurralde Historikoko udalerriren batean errolatuta egotea, Gasteizen izan ezik, eta bertan errolatuta egotea zerbitzuak irauten duen bitartean.
- b) Agindu teknikoak adieraztea gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua baliabide egokia dela bere beharritzanei/egoerari erantzuteko.
- c) Eskainitako zerbitzuari berariazko baimena ematea. Halakorik ezean, tutoretza legez gauzatzen duenak adierazi ahal izango du baimen hori.
- d) Gizarteratzeko ibilbideetan eta guneeetan laguntzeko programetarako, gizarte-bazterkeriako arrisku-egoera aitortua izatea.

2) Beharrian-baldintzak:

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialeko laguntza honako honetarako behar du:

- a) Familia-bizikidetza hobetzeko;
- b) Kideen arreta- eta zaintza-trebetasunak hobetzeko;
- c) Komunikazio- eta harreman-trebetasunak hobetzeko.
- d) Garapen autonomia hobetzeko.

7. artikulua –Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan ezarritakoaz gain, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuko erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

— Duintasuna: pertsona guztiei errespetu, zuzentasun eta ulermen osoz erantzun beharko zaie, modu pertsonalizatuan eta indibidualizatuan, haien lehentasunak, erlijio- edo kultura-faktoreak eta baldintza fisiko edo psikikoak kontuan hartuta. Hori guztia segurtasun- eta higiene-baldintza onenetan eta arrazoizko denbora-epeetan.

— Pribatasuna eta konfidentziasuna: haiei dagokien informazio pertsonal guztiari eragiten dio, bai intimitateari, bai pertsonari, bai espedientean edo pertsonalki eragiten dien edozein dokumentutan dauden datuen tratamenduari.

— Beharrianen ebaluazioa izatea: profesionalek beharrianen ebaluazio pertsonalizatua egin beharko dute, erabiltzailearen deskribapena, laguntza-sare naturalaren datuak eta beste zerbitzu batzuetan izan daitezkeen aurretiazko informazioak kontuan hartuta. Ebaluazio horren emaitzak pertsona bakoitzari jakinaraziko zaizkio, eta prestazioen eskaera onartzen ez bada, erreklamazio-bideen berri emango zaio.

— Banakako Arreta Pertsonalizatuko Plana: ebaluaziotik abiatuta, pertsona bakoitzak bere beharretara egokitutako arreta-plan indibiduala izan beharko du. Erraz ulertzeko lengoia duen idatzia, erabiltzaileei eta haien hurbilekoei eman eta azalduko zaie. Bertan adieraziko dira prestazioak, horiek egiten dituzten pertsonak, koordinazioaz arduratzen den profesionala eta larrialdietarako harremanetarako telefonoa. Ebaluazioaren berrikuspena zein egunetan egiten den ere adieraziko da.

— Autonomia: pertsona guztiek dute modu independentean jarduteko eta pentsatzeko eskubidea, baita kalkulaturako arrisku-maila jakin batzuk beren gain hartuta ere. Beren bizimodua eta zein jardura eta zerbitzutan parte hartu nahi duten

aukera ditzakete, nahi dituzten erabakiak hartuz. Horretarako, informazio egokia eta ulergarria izan beharko dute.

— Informazioa jasotzeko eskubidea: erabiltzaileek eskubidea dute gizarte-zerbitzuetara jotzeko beharrezkoa den informazio guztia izateko. Informazio hori argi, zehatz eta ulergarri emango da.

— Zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan jasotzeko eskubidea.

8. artikulua - Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuaren erabiltzaileek honako betebeharrak izango dituzte:

- Informazioa transmititzea: euren beharren ebaluazioa egin ahal izateko beharrezkoa, egiazkoa eta zehatza den informazioa emango dute, eta, Banakako Arreta Planean edo Arreta Pertsonalizatuko Plana egiteko beharrezkoa dena.
- Barne-araubidea betetzea: erabiltzaile diren zerbitzuaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko barne-arauak ezagutu eta beteko dituzte.
- Zerbitzua ematean esku hartzen duten profesionalei lana erraztea, laguntzea eta zuzen eta errespetuz tratatzea.
- Hitzordua errespetatzea: zerbitzua emateko ezarritako datak eta orduak errespetatuko dira. Arrazoren batengatik ezinezkoa bada, behar besteko aurrerapenaz jakinarazi beharko dute.
- Organo eskudunari edozein aldaketa jakinaraztea, zerbitzua eskuratzeko eskubidea onartzeari eragin diezaikeena, aldaketa gertatzen denetik 15 egun naturaleko epean.
- Udaleko teknikariei zerbitzua ematen den bitartean sortzen diren gaixotasun infekzioso-kutsakorren berri ematea, beharrezko babes-neurriak har ditzaten.
- Gaixotasun infekzio-kutsakorren edota gaixotasun mentalen kasuan dagokion tratamendua ez baztertea.
- Udaleko gizarte-zerbitzuek eskatzen dizkieten hitzorduetara joatea.

Betebeharrak horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasiko da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

III. KAPITULUA- ZERBITZUA ESKURATZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURA**1. ATALA- ZERBITZURAKO SARBIDEA****9. artikulua – Zerbitzua eskuratzeko eskaera**

Araudi honetan araututako gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuan sartzea, interesdunak edo laguntza-neurriak hartzen dituenak eskatu ondoren egingo da, organo eskudunari zuzendutako inprimaki normalizatuan, eskatzaileak sinatuta eta Udalak horretarako gaituta duen edozein erregistrotan aurkeztuta, edo edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako beste erregistroetan edo moduan.

Zerbitzua eskuratzeko borondatezkoa izango da, eta eskatzaileak bertan aktiboki parte hartzeko konpromisoa adierazi beharko du.

Prozesuaren edozein unetan, interesdunak bere eskaeran atzera egin dezake; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion administrazio-ebazpena eman ondoren.

10. artikulua - Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak

Eskabideekin batera honako agiri hauek aurkeztu beharko dira:

- 1) NANaren fotokopia edo indarrean dagoen beste edozein identifikazio-agiri baliokide.
- 2) Familia-liburua, familia-unitatean 18 urtetik beherakoak badaude.
- 3) Gizarte-zerbitzuen iritziz beharrezkoa eta egokia den beste edozein agiri.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28.2 artikulua aplikatuz, herritarrek ez dute aurreko dokumentuetako edozein aurkeztu beharrik izango, dokumentu horietako edozein administrazioaren esku dagoenean. Udal- edo foru-mailako gizarte-zerbitzuek ezin badituzte agiri horiek bildu, berriz ere eskatu ahal izango diote interesdunari agiri horiek aurkezteko.

Eskabidearekin batera aurkeztutako dokumentazioa osatu gabea edo akastuna bada, eskatzaileari eskatuko zaio 10 eguneko epean beharrezko dokumentazioa aurkezteko edo antzemandako akatsak zuzentzeko, eta jakinaraziko zaio, hala egin ezean, eskabidean atzera egin duela ulertuko dela.

Udalak eskatzailearen eta, hala badagokio, gainerako onuradunen datuak egiaztatuko edo bilduko ditu. Datu horiek araudi honetan ezarritako baldintzak betetzen direla egiaztatzeraz mugatu beharko dira.

Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek ez badute baimenik ematen aurreko apartatuan aurreikusitako datuak egiaztatzeko edo biltzeko behar diren kudeaketak egiteko, idatziz adierazi beharko dute. Egiaztatzerik ez badago, eskaerari uko egin zaiola ulertuko da, baldintzak ez egiaztatzeagatik.

Datuak faltsutu eta ezkutatzaz gero, zerbitzuaren eskatzaile-izaera galduko da, izan daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

11. artikulua - Tramitazioa

Erabiltzaileen beharrianen ebaluazioa eta proposamen-txosten soziala egiteko, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean jasotako zehaztapenak hartuko dira kontuan.

A) BEHARRIZANEN BILAKAERA

Eskatzailearen beharrianen tramitazio, balorazio eta ebaluazioa eskatzailearen egoitzari dagokion Udaleko Gizarte Zerbitzuek egingo dute.

B) TXOSTEN SOZIALA-PROPOSAMENA

Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Gizarte Langintzako zerbitzu teknikoek Arreta Pertsonalizatuko Plana egingo dute. Horretan honako hauek zehaztuko dira:

- Zerbitzuan sartzeko eta eskabidea aurkezteko baldintzak betetzea.
- Eskatzailearen eta, hala badagokio, haren familia-unitatearen inguruabar pertsonalak, familiakoak eta sozialak.
- Gizarte Diagnostikoa eta laguntza-planaren proposamena.
- Hala badagokio, zerbitzua emateko proposamen arrazoitua.
- Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamen arrazoitua.

Udaleko Gizarte Zerbitzuak gehienez hilabeteko epea izango du espedientea izapidetzeko, eskaera sartzen denetik zenbatzen hasita.

12. artikulua. Espedientearen azterketa teknikoa eta proposamenaren balorazioa

Espedientea izapidetu ondoren, organo kudeatzaile eskudunari igorriko zaio, eta hark espedientearen azterketa teknikoa egingo du. Azterketa horretan oinarrituta, honako hauek zehaztuko dira:

- Arreta Plan Pertsonalizatuan aurreikusitako zerbitzuak egokiak diren ala ez.
- Zerbitzua hainbat modalitatetan ematen bada, eskatzailearen beharrianetara ondoen egokitzen den modalitatea.
- Hala badagokio, zerbitzuaren intentsitatea eta maiztasuna.

Horretarako, organo kudeatzaileak eskaerak ebaluatzeko beharrezkoa den Balorazio eta Orientazio Batzordea sortu ahal izango du.

13. artikulua.- Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren, dagokion Balorazio eta Orientazio Batzordeak edo pareko organoak dagokion proposamen teknikoa egingo du, eta organo eskudunari igorriko zaio. Organo horrek ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera onartuz edo ezetsiz.

Eskaera udal erregistroren batean sartu ondoren, gehienez bi hilabete barruan eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da jakinarazpenaren eta jakinarazpena bete bitartean eskaerak zuzentzea eskatzen denean, baita Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22. artikuluan aurreikusitako gainerako kasuetan ere.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea igaro eta berariazko ebazpenik eman ez bada, eta ebazteko betebeharra alde batera utzi bada, eskabidea ezetsi egin dela ulertuko da, interesdunari aukerako errekurtoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtoa jartzeko aukera emate aldera.

Baiezko ebazpenak honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

- Zerbitzua ematea onartzen dela, honako hauek zehaztuta: zerbitzuaren tipologia, eragin-data eta iraupena.
- Ebazpenak adieraziko du, halaber, zerbitzurako eskubidea aitortzeak berekin dakarrela eskatzailearentzat eta, hala badagokio, haren legeko ordezkariarentzat edo izatezko zaintzailearentzat, eskubide horri eragin diezaiokeen edozein aldaketa organo eskudunari jakinarazteko betebeharra, aldaketa hori gertatzen denetik 15 egun naturaleko epean.

Ebazpena ezezkoa bada, arrazoitua izango da. Ukatzeko arrazoiak dira:

- 6. artikuluan jasotako baldintzak ez betetzea.
- Zerbitzua ematea beste administrazio publiko baten eskumena izatea, prestazioaren izaeratik edo eskatzailearen bizilekuagatik.

- Zerbitzuak erabiltzaileari eta zerbitzua ematen duten langileei arrisku fisiko edota psikikoak eragin diezazkiekeen baloratzea.
- Behar bezala arrazoitutako beste arrazoi batzuk.

Ematen den ebazpenaren aurka (positiboa zein negatiboa), legeak eskatzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinarazia izango dena, dagokion errekurtsosa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Onespen-ebazpena, hala badagokio, zerbitzua ematen duen erakundeari ere jakinaraziko zaio, eta hark zerbitzua emateko kontratuan agertzen den epean gauzatu beharko du.

2. ATALA.- ZERBITZUAREN JARRAIPENA

14. artikulua.- Jarraipena eta ebaluazioa

Udaleko Gizarte Zerbitzuek zerbitzua onuradunen beharretara egokitzen den ikusteko etengabeko jarraipena egingo dute, dagozkion aldaketak proposatuko dituzte eta onuradunekin batera proposatutako helburuak lortu diren ebaluatuko dute.

Aldian behin ebaluazioak egin ahal izango dira, onuradunak eskatuta, zerbitzua ematen duen erakundeak eskatuta, administrazio kudeatzaileak eskatuta edo protokoloetan eta kontratuetan ezarritako moduan.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA

15. artikulua.- Zerbitzua etetea

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua eten egingo da honako arrazoi hauengatik:

- a) Erabiltzailea aldi baterako ospitaleratzea.
- b) Erabiltzailea aldi baterako ez egotea, baliabide sozio-sanitarioak eskuratu behar dituelako.
- c) Erabiltzailea urtean berrogeita bost (45) egun baino gutxiagoz aldi baterako ez egotea, zerbitzuan sartzeko azken egunetik aurrera. Aldi hori luzatu ahal izango da egoera berezietan.

d) Erabiltzaileak 8. artikuluan ezarritako betebeharren bat ez betetzeagatik, horiek azkentzeko arrazoi ez direnean.

e) 6. artikuluan ezarritako baldintzaren bat aldi baterako galtzea.

Aurreko paragrafoan zehaztutako d) edo e) etete-arrazoiak gertatuz gero, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari jakinarazi beharko dio, eta horiek 15 egun balioduneko epea izango dute alegazioak egiteko. Halaber, hala badagokio, zerbitzuaren kudeaketaz arduratzen den administrazioak gauzatu ahal izango du prozedura hori.

Alegazioen izapidea bete ondoren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak proposamen bat egingo dio ebazteko eskumena duen organoari. Proposamen horren ordezkariak honako hauek izango dira:

- a) Zerbitzuaren titular gisa jarraitzea.
- b) Eskubidea etetea eta zerbitzuaren titular izaera aldi baterako galtzea.

Proposamena jaso ondoren, ebazteko eskumena duen organoak ebazpen arrazoitua emango du.

Ematen den ebazpenaren aurka (positiboa zein negatiboa), legeak eskatzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinaraziko dena, dagokion errekurtsioa jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

16. artikulua.- Zerbitzua azkentzea

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua honako arrazoi hauengatik azkenduko da:

- a) Erabiltzaileak edo haren legezko ordezkariak berariaz uko egitea.
- b) Onarpenaren-ebazpenean ezarritako zerbitzuaren iraupen-epea igarotzea.
- c) Erabiltzailearen heriotza.
- d) Arreta pertsonalizatuko programa aldatzea, aldez aurretik aitortutako zerbitzua jada egokia ez dela zehazten duena.
- e) Onuraduna 5.3. artikuluan jasotako baliabide edo programa iraunkor batean sartzea.

- f) Zerbitzua ematea eragin zuen beharraren arrazoia desagertzea.
- g) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- h) Zerbitzuan sartzeko eskatutako baldintzaren bat galtzea modu jarraituan.
- i) Zerbitzuaren jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- j) Zerbitzua emateko garrantzitsua den egoera sozio-pertsonalaren aldaketei buruzko informaziorik ez ematea 15 eguneko epean.
- k) 6 hilabete baino gehiagoko etenaldi jarraitua igarotzea, etenaldi hori eraginkorra den egunetik zenbatzen hasita, edo aldi baterako etenaldiaren epea igaro ondoren zerbitzura itzuli ez izana.
- l) Urte naturalaren barruan 45 egun baino gehiagotan zerbitzua hartzera ez joatea, justifikatu gabe.
- m) Zerbitzua ematen duten langileei edo zerbitzuaren erabiltzailekideei eraso fisikoa edo psikologikoa egitea.
- n) Arautegi honetan aurreikusitako erabiltzaileen betebeharrak behin eta berriz ez betetzea.
- o) Erakunde sanitario edo sozio-sanitarioen etengabeko laguntza eskatzen duen osasun-egoera izatea.
- p) Dagokion tratamenduari uko egitea, gaixotasun infekzio-kutsakor bat edota gaixotasun mental bat izanez gero.
- q) Langile profesionalentzat edo gainerako erabiltzaileentzat arriskutsuak diren jokabide-nahasmenduak izatea.
- r) Zehapen bat jaso izana, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako baldintzen arabera.
- s) Behar bezala justifikatutako beste arrazoi batzuk.

Aurreko paragrafoko d) letratik s) letrara bitartean zerbitzua azkentzeko deskribatutako arrazoietakoa bat gertatzen bada, udaleko Gizarte Zerbitzuak edo administrazio kudeatzaileak erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari jakinarazi beharko dio, eta horiek 15 egun balioduneko epea izango dute alegazioak egiteko.

Alegazioen izapidea bete ondoren, unitate teknikoak ebazteko eskumena duen organoari proposamen bat egingo dio. Proposamen horren eduki alternatiboak honako hauek izango dira:

a) Zerbitzuaren titular gisa jarraitzea.

b) Eskubidea azkentzea eta zerbitzuaren titular izaera behin betiko galtzea.

Proposamena jaso ondoren, ebazteko eskumena duen organoak ebazpen arrazoitua emango du.

Ematen den ebazpenaren aurka (positiboa zein negatiboa), legeak eskatzen dituen epeetan eta formalitateekin jakinaraziko dena, dagokion errekurtsua jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera. Epe hori igaro eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Aurrekoa ez da aplikatuko eskubidea heriotzagatik edo uko egiteagatik azkentzen den kasuetan; kasu horretan, organo eskudunak espedientearen artxibatuko du, horri buruzko berriazko ebazpena eman ondoren.

Erabiltzaileak, azkentze-ebazpen baten ondoren, zerbitzuan berriro hasteko borondatea erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta arautegi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

V. KAPITULUA. ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

17. artikulua.- Doako zerbitzua

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua doakoa da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

18. artikulua.- Finantzaketa

Zerbitzua Herri Administrazioak finantzatuko du.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Arautegi honetan jasota ez dauden kasu guztietan edo bertan jasota ez dauden kasu berezi guztietan, organo eskudunak gaitasun osoa izango du kasu bakoitzerako egokitutako jotzen dituen neurriak proposatzeko.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira maila bereko edo beheragoko mailako arau guztiak, arautegi honetan xedatutakoaren aurkakoak direnean.

AZKEN XEDAPENA

Arautegi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**PRESTAZIOAK****A) Informazioa**

Pertsona, familia eta erabiltzaile-taldee beren gizarteratzea, autonomia eta gizarte-ongizatea erraztu dezaketen eskubide, zerbitzu eta prestazio ekonomikoei buruzko ezagutza egokia eta nahikoa garaiz eta behar bezala eskuratzeko aukera ematen dien prestazioa.

B) Jarraipenaren balorazioa

Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldizkako ebaluazioak egitea eskatzen du, sakontasun handiagoarekin edo txikiagoarekin.

C) Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzea

Denbora gehiago edo gutxiago luzatzen den prozesu bat ezartzea eskatzen duten prestazio teknikoak. Prozesu horren bidez, erabiltzaileek beren kabuz moldatzeko edo gizarteratzeko baliagarriak diren ezagutzak, jarrerak, ohiturak edo gaitasunak eskuratzeko dituzte.

D) Gizarte-laguntza (akonpainamendua)

Prestazio honen bidez, pertsona batek, profesional kualifikatu batekin elkarreraginean, bere garapen autonomia eta gizarteratzea hobetzen laguntzen duen laguntza-harreman batean parte hartzen du.

Intentsitate handiagoa edo txikiagoa izan dezake, pertsonaren laguntza-beharraren arabera. Erabiltzaileak eskatutako laguntzaren intentsitatea aldatu (eta, nahi izanez gero, murriztu) duen ibilbideak planteatu behar direla ulertzen da.

E) Bitartekaritza:

Gizarte-zerbitzuetako profesionalek gizarte-gaitasunak garatzera eta pertsonaren eta ingurune familiarraren, taldekoaren edo komunitarioaren arteko elkarreragina hobetzera bideratutako prozedura.

ZAINZAILEEI LAGUNTZEKO ZERBITZUAREN ARAUDIA**LEHENENGO TITULUA****1. artikulua.- Xedea**

1.- Araudi honen xedea zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzea da (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuaren 1.4 fitxa).

2. artikulua.- Zerbitzuaren definizioa

1. Zerbitzu honek mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonei laguntzeko sarea osatzen duten zaintzaileei beren burua zaintzeko ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzeko aukera eskaintzen die.
2. Zerbitzu horren bidez, mendekotasuna duten pertsonen zainketen eta zaintzaileen bizitzaren hobekuntza bultzatu nahi da.
3. Zaintza informalen erantzukizuna gehienbat familia-eremuko emakumeena denez, zerbitzuak ikuspegi hori txertatu behar du behar duten laguntzaren kontzepzioan eta zaintzaileen bizi-baldintzetan.
4. Zerbitzu honek eskaintzen duen laguntzak ez du inola ere esan nahi zaintzailea ordeztuko denik (premia horri dagozkion zerbitzuetan aurreikusitako atsedeen modalitateetatik erantzuten zaio).

3. artikulua.- Helburuak

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren helburuak honako hauek dira:

- a) Zaintzaileek eskaintzen dituzten zainketen kalitatea hobetzen laguntzea.
- b) Ohiko zaintzaileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzea, zaintzaileen beharrak eta bizi-baldintzak identifikatzean genero-ikuspegia txertatuz.
- c) Beste zaintzaile batzuen erantzunkidetasuna bultzatzea.
- d) Zaintza eta auto-zaintzako ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzeko laguntzea.
- e) Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonei etxean egoten laguntzea.
- f) Erabiltzaileen eta zaintzaileen datuak modu sistematikoan biltzea, sexuaren arabera bereizita.

BIGARREN TITULUA**I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK****4. artikulua.- Zerbitzuaren prestazioak**

1.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren prestazioak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritakoaren arabera egingo dira.

2.- Zerbitzu honetan, zehazki, honako prestazio hauek eman ahal izango dira:

- a) Oinarrizko prestazioak:
 - Informazioa, orientazioa eta prestakuntza

3.- Prestazio horiek araudi honen I. eranskinean garatzen dira.

II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK**5. artikulua.- Erabiltzaileen betekizunak**

1.- Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen zaintzaile ez-profesionalak, ohiko zaintzaileak izan edo ez, eta senideak izan edo ez.

2.- 18 urtetik gorako pertsonak eta adingabe emantzipatuak.

3.- Zaindutako pertsona edo zainketaren ardura nagusia duen pertsona eskabidea aurkezten den udalerrian errolatuta egotea eta bertan egotea.

4.- Baliabide horien erabiltzaileek honako baldintza hauek ere bete beharko dituzte:

- a) Nork bere burua zaintzeko edota zaintza-lanak egiteko laguntza behar izatea.
- b) Hala badagokio, zaintza egiteko eta erantzunkidetasuna handitzeko informazioa, orientazioa edota prestakuntza behar izatea (zaintzaileak, egungoak edo etorkizunean izan daitezkeenak, zainketaren ardura nagusia ez dutenak, eta norbere autonomiari laguntzeko baliabide komunitarioak).

6. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta

betebeharren zorroa eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

1. Zerbitzua diskriminaziorik gabe jasotzea, sexua, genero-identitatea edo sexu-orientazioa, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela-eta.
2. Beren eskubide eta betebeharren edukiari buruzko informazioa jasotzea, erraz ulertzeko moduan; hau da, eskubideak benetan baliatzeko aukera ematen duten informazio, partaidetza, iradokizun eta kexa-bideetara jotzeko eskubidea.
3. Errespetu osoz, zuzentasunez eta ulermenez artatuak izatea.
4. Beren premiak eta, ahal den guztietan, lehentasunak erabat errespetatuz tratatuak izatea.
5. Dagokien informazioaren pribatasuna eta konfidentzialtasuna errespetatuz tratatuak izatea.
6. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan erraz ulertzeko moduan arreta eta informazioa jasotzea, bakoitzak duen lehentasunaren arabera, eta, hizkuntza bat bera ere ulertzen ez badu, behar diren itzulpen eta interpretazio-baliabideak ematea, behar bezala ulertu ahal izateko.
7. Aldez aurretik, zerbitzuaren baldintzetan izandako edozein aldaketaren berri izatea.
8. Erreferentziako profesionala esleituta izatea.
9. Zerbitzuaren kalitatea, araudi honetan ezarritakoaren arabera.
10. Gaitasuna epailearen erabakiz mugatua duten pertsonen kasuan, legezko ordezkarien bitartez egingo du beren eskubideen egikaritza, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera.

7. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako betebehar hauek izango dituzte:

1. Zerbitzuan sartzeko eskabide-agiria betetzea eta sinatzea.
2. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesionalarekin adostutako Arreta Pertsonalizatuko Plana sinatzea eta betetzea, hala badagokio.
3. Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskatutako dokumentazioa aurkeztea, eskatutako epean.

4. Baliabidea partekatzen duten pertsonen pentsamendu, iritzi, ideologia, erlijio, sexu-orientazio eta genero-identitatearen askatasuna errespetatzea, eta iritzia emateko eskubidea izatea.
5. Zerbitzuaren ardura duen erakundeak adostutako neurriak betetzea, erabiltzaileen arteko gatazkak edo desadostasunak daudenean.
6. Elkarrekiko errespetuan, tolerantzian eta gizarte-zerbitzuetako eta, hala badagokio, esku hartzen duten taldeetako profesionalekiko lankidetzan oinarritutako jokabidea erakustea.
7. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari informazioa ematea zaindutakoen edota zaintzaileen egoeran gertatzen diren aldaketei buruz, baldin eta aldaketa horiek zerbitzua emateari eragiten badiote.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasi ahal izango da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

III. KAPITULUA.- ZERBITZUA ESKURATZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURA

8. artikulua.- Zerbitzua eskuratzeko eskaera

1.- Zerbitzua eskuratzeko eskaera Udaleko Gizarte Zerbitzuetan jasoko da, horretarako formalizatutako eskabidean, eta eskatzaileak sinatu beharko du.

2.- Prozesuaren edozein unetan, interesdunak bere eskaeran atzera egin ahal izango du; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

9. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak.

1.- Eskaerekin batera, baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eskatzen zaien dokumentazioa aurkeztu beharko da.

2.- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legeak 28. artikuluan ezartzen duenez, interesdunek eskubidea dute dagoeneko administrazio-jardulearen esku dauden edo beste edozein administrazio egin dituen dokumentuak ez aurkezteko. Aiarako Udalaren arloan eskumena duen Zerbitzuak/Sailak elektronikoki kontsultatu edo bildu ahal izango ditu dokumentu horiek, datuen bitartekotzarako plataformen edo horretarako gaitutako beste sistema elektroniko batzuen bidez. Arrazoi teknikoengatik elkarreragingarritasuna ezinezkoa bada, izapideak egiteko dokumentuak aurkezteko eskatu ahal izango diote interesdunari.

Datu pertsonalen tratamendua legitimatuta dago interes publikoaren alde egindako eginkizun bat betetzean edo Aiarako Udalari emandako botere publikoak gauzatzean, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Araudiaren 6.1 e)

artikuluari aurreikusitako baldintzetan. Datuak tratatzeko helburuei dagokienez (DBAren 5.1.c artikulua) beharrezkoak diren datu egoki eta mugatuak baino ez dira eskatuko, datuak minimizatzeko printzipioaren arabera.

3.- Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek uko egiten badiote Udalak aurreko paragrafoan aurreikusitako datuak egiaztatze edo biltzeko kudeaketa egokiak egiteari, ezezkoaren berri eman beharko dute idatziz, baita ezezkoaren arrazoiak ere, behar bezala justifikatuta. Kasu horretan, zerbitzua izapidetzeko behar den dokumentazio guztia aurkeztu beharko dute.

4.- Datuak faltsutu edota ezkutatu gero, zerbitzuaren eskatzaile onuradunaren izaera galduko da, egon daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

5.- Zerbitzua eskuratzeko baldintzak betetzen direla egiaztatze beharrezko dokumentazioa ez aurkeztea eskaeran atzera egin dela deklaratzeko arrazoiak izango dira.

10. artikulua.- Izapidetzea

Udaleko Gizarte Zerbitzuek baloratuko dute eskaera, eta gizarte-txosten/proposamen bat egingo dute, zerbitzua emateko edo ukatzeko arrazoiak azalduz. Txostena ebatzeko eskumena duen organoari helaraziko zaio, gehienez ere hilabeteko epean.

11. artikulua.- Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu eta gizarte-txostena/proposamena egin ondoren, organo eskudunari igorriko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera baietsiz edo ezetsiz.

Eskaera udal erregistroren batean sartu eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da eskabideak zuzentzeko eskatzen denean, jakinarazpena egiten denetik betetzen den arte, edo, bestela, emandako epea igaro arte.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea igaro eta berariazko ebazpenik eman ez bada, eta ebatzeko betebeharra alde batera utzi gabe, eskabidea ezetsi egin dela ulertu ahal izango da. Eta, horrela, interesdunak "aukerako berraztertze-errekurtsoa" delakoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango du.

Onartzearen aldeko ebazpenak, zerbitzua onartzeaz gain, zer saio-motatarako eta zenbat saio hartzeko eskubidea duen zehaztu beharko du.

Ezesteko ebazpenak ebazpenaren arrazoiak jaso beharko ditu, eta bidezkoa izango da honako kasu hauetan:

- Araudi honetako 5. artikuluan jasotako baldintzak ez betetzea.
- Zerbitzua eskatzailearen beharretara ez egokitzea.

- Behar bezala arrazoitutako beste zergati batzuk.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA

12. artikulua.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuan atzera egitea, uko egitea eta azkentzea

12.1. Atzera egitea

Prozeduraren edozein unetan eta ebazpena eman aurretik, eskatzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak atzera egin ahal izango du bere eskabidean, eta, kasu horretan, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bide erabiliz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

12.2. Uko egitea

Prozeduran zerbitzuaren onuradun-izaera aitortzeko ebazpena eman bada, erabiltzaileak, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak, uko egin ahal izango dio bere eskubideari, bere borondatea jasota uztea ahalbidetzen duen edozein bide erabiliz.

12.3. Zerbitzua azkentzea

12.3.1 Honako arrazoi hauengatik zerbitzua emateari utziko zaio:

- a) Aurreikusitako denbora amaitzea.
- b) Uko egitea.
- c) Heriotza.

12.3.2 Bestalde, zerbitzua aurreikusitako eguna baino lehen amaitu ahal izango da, honako egoera hauetan:

- d) Beharraren arrazoia desagertzea.
- e) Erabiltzailea zerbitzu iraunkor batean sartzea.
- f) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- g) Zerbitzuan sartzeko eskatutako baldintzaren bat galtzea.
- h) Esku-hartzearen jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- i) Beste erabiltzaile edo profesional batzuei eraso egiteagatik edo tratu txarrak emateagatik (Gizarte Segurantzaren Legearen arabera)
- j) APP-Arreta Pertsonalizatuko Plana ez sinatzeagatik edo planean jasotako ekintzak ez betetzeagatik.
- k) Araudi honen 7. artikuluan edo, hala badagokio, sartzeko baldintzak jasotzen dituen dokumentuan aurreikusitako erabiltzaileen betebeharrak behin eta berriz ez betetzea.
- l) Zerbitzua ematea zailtzen duen osasun-egoera izatea.

Zerbitzua amaitzeko aurreikusitako eguna baino lehen amaitzen bada, organo eskudunak ebazpen bat emango du, gizarte-zerbitzuek proposatuta eta interesdunari entzun ondoren.

12.3.3 Azkentze-ebazpen baten ondoren erabiltzaileak berriro zerbitzuan sartzeko borondatea erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

V. KAPITULUA. ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

13. artikulua.- Doako zerbitzua

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua doakoa da erabiltzaileentzat, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

HIRUGARREN TITULUA ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN ARAUBIDEA

14. artikulua.- Arau-haustek

Arau-hauste administratiboak dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean zehaztutako legeen eta araudien aurkako ekintzak eta ez-egiteak, gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoei kalterik egin gabe.

15. artikulua.- Zehapenak

1.- Aurreko artikuluan zehaztutako arau-haustek eginez gero, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako zehapenak aplikatuko dira.

2.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste oso larrietan, araudi honetan araututakoaren arabera, eskubidea sei hilabetez etetea zigor gisa metatu ahal izango da, etete horrek babesgabetasun-egoera bat eragin dezakeen kasuetan izan ezik.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi honetan jasotzen ez diren kasu guztietan edo bertan jasotzen ez diren kasu berezi guztietan, Aiarako Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak gaitasun osoa izango du kasu bakoitzerako egokitutako jotzen dituen neurriak proposatzeko.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi hau zerbitzua eskuratzeko eskaera berri guztiei aplikatuko zaie.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Araudi hau ez zaie aplikatuko zerbitzua indarrean jarri aurretik zerbitzua baliatzen zuten pertsonai, baina gehienez ere hilabeteko epean eskatu ahal izango dute aplikatzea. Aldaketa onartu ondoren, ezin izango da berriro eskatu aurreko araudia aplikatzea. Zerbitzuan alta emateko –baita aurreko sistema aplikatzen zitzaizen pertsonak amaitu ondoren ere–, araudi honetan aurreikusitako xedapenak bete beharko dira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira maila bereko edo beheragoko mailako arau guztiak, araudi honetan xedatutakoaren aurkakoak direnean.

AZKEN XEDAPENA

Araudi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**PRESTAZIOAK****A) Informazioa**

Dagokion zerbitzuari buruzko informazio espezifikoa emango du, nahiz eta beste prestazio eta zerbitzu batzuei buruzko informazioa ere eman dezaketen.

B) Orientazioa

Prestazio honen arabera, erabiltzaileek, preskripzio tekniko profesional baten esparruan, mendekotasuna duten edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonak zaintzeko eta beren burua zaintzeko ekintzekin lotutako proposamenak eta aholkularitza jasotzen dituzte.

C) Prestakuntza

Zaintzarako eta norbere zainketarako ezagutzak eta trebetasunak eskuratzeko prestazioa.

EGUNEKO ARRETARAKO LANDA-ZENTROAREN ZERBITZUA ARAUTZEN DUEN UDAL-ERREGELAMENDUA

LEHENENGO TITULUA

1. artikulua.- Xedea eta aplikazio-esparrua

Erregelamendu honen xedea da adineko pertsonentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroan ematen den zerbitzua arautzea Aiarako udalerrian.

2. Artikulua.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren definizioa

Eguneko Arretarako Landa-zentroak zerbitzu integratzailea, prebentiboa, asistentziazkoa eta komunitarioa eskaintzen du, zeina aldi batez nahiz etengabe erabil daitekeen. Zerbitzu horren bidez, adinekoek, autonomia-maila desberdina izan dezaketenean, eguneroko jarduerak eta aisialdikoak egiteko laguntza jasoko dute egunez. Erabiltzaileek familia-egitura bat edo laguntza informalaren sare bat izango dute, adinekoek etxean bizitzen jarraitu ahal izan dezaten, aldi berean bizi-kalitate egokia mantenduz.

Zerbitzu horri esker, adineko pertsonak baliabide bat izango dute eskura, egunez bertara joan daitezen. Han, beren berariazko arreta-premiekin lotutako laguntza emango zaie.

3. artikulua.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren helburuak

Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuak honako helburu hauek izango ditu:

1. Adineko pertsonen beren ingurune sozialean bizitzen jarraitzeko erraztasunak ematea, behar dituzten zaintzak beren erkidegoan bertan eskainiz.
2. Adinekoen autonomiari eustea eta haien integrazioa eta parte-hartze soziala indartzea. Horretarako, prebentzio-programak sustatuko dira, bai eta gaitasun funtzionalak eta sozialak mantentzeko eta jarduera psikikoa egiteko zaintza arinak eta prestazioak eskaini ere, aisialdiko jardueren bidez eta gizarte- eta kirol-jarduerak garatuz; halaber, zerbitzuaren erabiltzaileak zentroen funtzionamenduan parte hartzera animatuko dira.

3. Adinekoen arteko bizikidetzarako espazio bat izatea, kolektibo horren beharrianak detektatzeko balioko duena, arreta sendoagoak beharko diren eguna atzeratuz.
4. Adinekoentzako arretan erantzunkidetasun soziala sustatzea, laguntza-sareei babesa emanez. Horretarako, sareek beren gain hartzen dituzten kargak arinduko dira eta bakarrik bizi diren adinekoei nahiz haiek zaintzeaz eta artatzeaz arduratzen direnei laguntza emango zaie.
5. Zerbitzu horiek eta bestelako zerbitzu komunitarioak ematen dituzten herrigune txikien arteko komunikazioa ahalbidetzea.
6. Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren erabiltzaileen eta XXX Udalaren nahiz zentroko langileen arteko komunikazioa ahalbidetzea.

BIGARREN TITULUA **LEHENENGO CAPITULUA. PRESTAZIOAK ETA EZAUGARRIAK**

4. artikulua.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren prestazioak

Aipatutako xedeak kontuan hartuta eta horiek betetze aldera, Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuak honako prestazio hauek izango ditu:

- a) Informazioa.
- b) Jarraipenerako balorazioa.
- c) Gizarte-laguntza.
- d) Gizarte-hezkuntzako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala:
 - Estimulaziozkoa edo errehabilitatzailea: trebetasunak garatzea eta eguneroko oinarritzko jarduerak egiteko gaitasunak suspertzeko jarduera eta ariketa errazak egitea.
 - Hezkuntzazkoa: jarduera hezigarriak, kulturalak eta aisialdikoak.
- e) Egokitutako garraioa, hala badagokio.
- f) Mantenua
- g) Bainu geriatrikoa / norberaren higieena
- h) Hala badagokio, arropa garbitzeko zerbitzua.

5. artikulua.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren ezaugarriak

Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzua honako ezaugarri hauen arabera eskainiko da:

1) Arreta egunak

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

- Asteburuetan eta jaiegunetan Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzua itxita egongo da.
- Ofizialki jaieguntzat onartutakoak joko dira jaieguntzat.

2) Zerbitzuaren intentsitatea

Zerbitzuaren intentsitatea ezartzeko, erabiltzaileen premien banakako ebaluazioa hartuko da oinarri gisa.

3) Arretarako ordutegia

Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren ordutegi orokorra 11:00/12:00etatik eta 17:00/18:00etara izango da.

Ordutegi orokor hori zerbitzuaren beharrianen arabera aldatu ahal izango da.

BIGARREN KAPITULUA. ERABILTZAILEAK

6. artikulua.- Erabiltzaileak zehaztea

1.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren lehentasunezko arreta jasoko dute mendetasun-arriskuan dauden 65 urtetik gorako pertsonak (MBBn 23 eta 24 puntu dituztenek) edo I. graduako mendetasun-egoeran daudenek, baldin eta MBBn 25 eta 39 puntu artean lortu badituzte.

2.- Salbuespen gisa, Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren onuradun izan ahalko dira honako hauek:

- a) 60 urtetik gorako pertsonak, bakarrik bizi direnak edo ahultasun-egoeran dauden beste adineko batzuekin bizi direnak, baldin eta etxean eta ingurunean bizitzen jarraitzeko laguntza emango dien baliabide bat behar badute. Egoera bereziak ere baloratu ahalko dira, hala nola familia-txandakatzeak.
- b) Familiako beste kide batzuekin bizi diren 60 urtetik gorako pertsonak, baldin eta konpainia egitea edo zaintza-lanetan laguntzea behar badute.
- c) Narriadura eta/edo isolamendu soziala direla eta, harreman sozialak, integrazioa eta parte-hartze soziala mantentzeko, hobetzeko eta/edo handitzeko babesa eta gaitasun sozialak behar dituzten 60 urtetik gorako pertsonak.
- d) Mendetasun-egoeran dauden 65 urtetik gorako pertsonak, MBBn 39 puntutik gorako puntuazioa dutenak, betiere preskripzio teknikoak hala gomendatzen badu.

7. artikulua.- Familia-unitatea

Erregelamendu honetan aurreikusitako ondorioetarako, familia-unitatea honako kide hauek osatzen dutela ulertuko da:

- zerbitzuaren onuraduna izango den pertsona;
- onuradunaren ezkontidea edo legez aitortutako eta behar bezala egiaztatutako antzeko harreman baten bidez hari lotuta dagoen pertsona.
- haren ondorengo adingabeak, betiere eskatzaileak haien guraso-ahala baldin badu eta haien mantenu ekonomikoari laguntzen badie, zati batean edo erabat.
- hemezortzi urteko edo gehiagoko seme-alabak, baldin eta ehuneko 65eko edo gehiagoko desgaitasuna baldin badute, betiere zerbitzuaren onuradunarekin bizi badira.
- ikasketa akademiko arautuak egiten ari diren 18 eta 25 urte arteko ondorengoak, betiere eskatzaileak haien guraso-ahala baldin badu eta haien mantenu ekonomikoari laguntzen badie, zati batean edo erabat.

8. artikulua- Zerbitzua eskuratzeko betekizunak

Erregelamendu honen 6. artikuluan aurreikusitako egoeretako batean egoteaz gain, eskatzaileak honako betekizun hauek bete beharko ditu:

a) Betekizun administratiboak:

- Eskaera egiten den egunean Arabako Lurralde Historikoko udalerriren batean erroldatuta egotea, eta zerbitzuak irauten duen bitartean bertan erroldatuta jarraitzea. Baldintza horretatik salbuetsita geratuko da, teknikariak proposatuta, baldin eta erabiltzailea familia txandakatzeko egoeran badago.

Araudi honen 6.2. artikuluan jasotako egoeran dauden pertsonak Arabako Lurralde Historikoko udalerriren batean erroldatuta egon beharko dute Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzua eskuratzeko eskabidea egin aurreko hamabi hilabeteetan. Zerbitzuak irauten duen bitartean ere bertan erroldatuta jarraitu behar dute.

- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzua haren beharrianak artatzeko baliabiderik egokiena dela adierazi izana preskripzio teknikoan.

b) Beharrianari lotutako baldintzak:

- Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroaren Zerbitzuak artatzen dituen beharrianak estaltzeko laguntza behar izatea.

- Gaixotasun infekzio-kutsakor edo mentalen bat edukiz gero, dagokion tratamenduari uko ez egitea.
- Jokabide-nahasmendurik ez izatea edota zerbitzuaren funtzionamendua edo bizikidetzaren arrunta larriki galaraz dezaketen portaerak ez izatea, edo pertsona berarentzat, beste erabiltzaile batzuentzat edo profesionalentzat arriskua badakarte.
- Osasun-laguntza espezializaturik edota iraunkorrik behar ez izatea, zerbitzuaren zuzkiduren irismen eta aukeretatik kanpo.

9. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan xedatutakoaz gain, Eguneko Arretarako Landa-zentroaren Zerbitzuko erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

— Duintasuna izateko eskubidea: Pertsona guztiei errespetu, zuzentasun eta ulermen osoz eman behar zaie arreta, modu pertsonalizatuan eta indibidualizatuan, haien lehentasunak, faktore kulturalak edo erlijiosoak eta baldintza fisiko edo psikikoak kontuan hartuta. Hori guztia segurtasun- eta higiene-baldintza onenetan eta arrazoizko epeetan.

— Pribatasunerako eta konfidentziasunerako eskubidea: Eskubide honek informazio pertsonal guztiari eragiten dio, bai intimitateari, bai erabiltzaileen espedientean dauden datuei edo pertsonalki eragiten dien edozein dokumentutan dauden datuen tratamenduari dagokionez.

— Beharrianen ebaluazio bat izateko eskubidea: Profesionalek beharrianen ebaluazio pertsonalizatu bat egin beharko dute. Horretarako, kontuan hartu beharko dute erabiltzailearen beraren deskribapena, babeserako sare naturalak emandako datuak eta beste zerbitzu batzuek aldeztu aurretik izan dezaketen informazioa. Ebaluazio horren emaitzak eskatzaileari jakinaraziko zaizkio, eta, prestazioa jasotzeko eskaera onartu ez bada, erreklamazioak jartzeko bideen berri emango zaio.

— Banakako arreta-plan bat edo arreta-plan pertsonalizatu bat izateko eskubidea: Ebaluaziotik abiatuta, pertsona bakoitzak bere beharretara egokitutako banakako arreta-plan bat izan beharko du. Plan hori erraz ulertzeko moduan idatzita egon beharko da, eta erabiltzaileei eta haien zaintzaileei azaldu beharko zaie. Bertan honako alderdi hauek zehaztuko dira: prestazioak, prestazioa emango duten pertsonak, koordinazioaz arduratuko den profesionala eta larrialdi-kasuetan harremanetan jartzeko telefono-zenbakia. Ebaluazioa berrikusteko data ere jasoko da.

— Autonomia izateko eskubidea: Pertsona guztiek dute modu independentean jarduteko eta pentsatzeko eskubidea, baita kalkulaturiko arrisku-maila jakin batzuk onartuta ere. Beren bizimodua eta parte hartu nahi duten jarduerak eta zerbitzuak

hauta ditzakete, nahi dituzten erabakiak hartuz. Horretarako, informazio egokia eta ulergarria izan beharko dute.

— Informazioa jasotzeko eskubidea: Erabiltzaileek eskubidea dute gizarte-zerbitzuak eskuratzeko beharrezkoa den informazio guztia izatera. Informazio hori argi, zehatz eta modu ulergarrian helaraziko zaie.

— EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan zerbitzua jasotzeko eskubidea.

10. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan xedatutakoaz gain, Egunko Arretarako Landa-zentroaren Zerbitzuko erabiltzaileek honako betebeharrak izango dituzte:

— Informazioa emateko betebeharra: Egiazko informazioa eman beharko dute, beharizanen ebaluazioa egin ahal izateko eta, hala badagokio, banakako arreta-plana edo arreta-plan pertsonalizatua egin ahal izateko.

— Barne-araubidea betetzeko betebeharra: Erabiltzen duten zerbitzuaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko barne-arauak ezagutu eta bete beharko dira.

— Bizikidetzara-arauek betetzeko betebeharra: gainerako pertsonen eskubideak errespetatuko dira. Bereziki, erabiltzaileen eta profesionalen pribatutasuna eta duintasuna. Eskuratu duten informazioaren konfidentziasuna errespetatuko da.

— Instalazioak errespetatzeko betebeharra: Zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak errespetatu eta behar bezala erabiliko dira.

— Hitzorduek errespetatzeko betebeharra: zerbitzu bat emateko ezarritako datak eta orduak errespetatuko dira. Arrazoren batengatik zerbitzua eskuratu ezin bada, behar besteko aurrerapenarekin jakinarazi beharko da.

--- Gizarte-zerbitzuei behar besteko aurrerapenarekin eta gehienez ere 30 eguneko epean jakinarazi beharko zaie egoera sozioekonomikoan izandako edozein aldaketa esanguratsu, dagokion ordenantza fiskalean ezarritakoaren arabera.

--- Organo eskudunari jakinarazi beharko zaio erabiltzaileak bere egoeran izandako edozein aldaketa, baldin eta aldaketak zerbitzua eskuratzeko eskubidearen aitorpenari eragiten baldin badio. Horretarako, hamabost egun naturaleko epea izango du, aldaketa gertatzen denetik zenbatzen hasita.

Aipatutako betebeharren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo amaitzeko prozedura hasiko da, erregelamendu honetan araututako prozeduraren arabera.

HIRUGARREN KAPITULUA. SARBIDE PROZEDURA

11. artikulua.- Eskatzaileen zerrenda

Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren eskatzaileen zerrendaren bitartez antolatuko da zerbitzua esleitzeko lehentasuna. Horretarako, Erregelamendu honen I. Eranskinean zerbitzua jasotzeko ezarritako baremoa aplikatuz eskuratu diren puntuak hartuko dira kontuan.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako eskatzaileen zerrendan barne hartuak izan ez diren pertsonak, beren espedientea berrikusteko eskatu ahal izango dute, egindako balorazioa alda lezakeen inguruabar pertsonalen bat aldatu denean, behar bezala egiaztatuz.

12. artikulua.- Zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko eskabidea

Erregelamendu honetan araututako Eguneko Arretarako Landa-zentroaren zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko, interesdunek inprimaki normalizatua eskatu beharko diote organo eskudunari. Inprimaki hori eskatzaileak sinatu beharko du eta udalak horretarako gaituta duen edozein erregistroan aurkeztu beharko du, edo, bestela, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako moduan edo erregistroetan.

Prozesuak iraun bitartean, interesdunak edozein momentutan egin dezake atzera eta, hori egin nahi izatekotan, idatziz egin beharko du. Hala jakatuz gero, espedientea artxibatu egingo da.

Era berean, gizarte-langileak txostena igorri ahal izango du espedientea artxibatzeko, eskatzaileak edo bere ordezkariak berariazko idatzizko ukapena egin dutenean.

13. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Eskaerarekin batera honako agiri hauek aurkeztu beharko dira:

- NANaren edo baliokidea den edozein identifikazio-agiriren fotokopia.
- Familia-liburua, familia-unitatean 18 urtetik beherakoren bat badago.
- Mendetasunaren eta/edo desgaitasunaren balorazioa, soilik balorazio hori beste autonomia-erkidego batean egin denean.

- Egoera ekonomikoari buruzko datuak:
 - Eskabidea egin aurreko hamar urteetako ondasun higigarrien eta higiezinen zinpeko aitortpena.
 - Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren azken aitortpenaren fotokopia, edo, halakorik ezean, aitortpena egitera behartuta ez dagoela ziurtatzen duen agiria, Ogasunak igorritakoa (azken hori ez da beharrezkoa izango aitortutako azken ekitaldian Araban zergaduna izan bada).
 - Edozein kontzepturengatiko diru-sarreraren egiaztagiria: pentsioak eta gizarte-aurreikuspeneko prestazio publikoak, pribatuak eta atzerrikoak, nominak, enpresa-jardueren etekinak eta abar.
 - Kapital higiezinen etekinengatiko diru-sarreraren ziurtagiria, halakorik izatekotan.
 - Bankuko egoera guztien ziurtagiri eguneratua, eta kapital higigarriaren etekinak.
 - Arabako lurraldetik kanpo dituen jabetzen titulartasunaren eta katastro-balioaren ziurtagiria.
 - Ezarritako prezioa erakunde eta kontu korrante jakin baten bidez ordainduko da hilerro. Beraz, erakundea nahiz kontu korrontearen zenbakia jakinaraziko dira.
 - Erregelamendu honen 6.2 artikulua a), b) eta c) letretan jasotako egoeretan dauden pertsonen kasuan, lehen mailako arreta-zentroaren txosten mediko eguneratua aurkeztu beharko da.
 - Gizarte-zerbitzuek interesgarritzat jotzen duten beste edozein dokumentazio.

Eskatzaileak ez badu bere egoera ekonomikoa baloratzerik nahi edo ez badu egoera hori sinesgarriro justifikatzen, bere egoera ekonomikoa kontuan hartzeari uko egiten diola ulertuko da eta, beraz, zerbitzuaren gehieneko tarifa ordaindu beharko du eta 0 puntu lortuko ditu bere egoera ekonomikoaren balorazioan, Sartzeko baremoaren I. Eranskinaren V. apartatua aurreikusitakoan.

Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen eta 8.3. artikulua aplikatuz, herritarrek ez dute aurreko agiriak aurkeztu beharrik izango, agiri horietako edozein administrazioaren esku badago. Horretarako, kasuan kasuko agiria noiz eta zer organoren aurrean aurkeztu zuten adierazi beharko dute interesdunek. Udaleko edo aldundiko gizarte-zerbitzuek ezin badituzte aipatutako dokumentuak eskuratu, agiriok aurkezteko eskatu ahal izango diote interesdunari.

Eskabidearekin batera aurkeztutako agirietan zerbait faltako balitz edo akatsen bat egongo balitz, agindeia egingo zaio eskatzaileari, hamar eguneko epean beharrezko

agiriak aurkeztu edo ikusitako akatsak zuzen ditzan; era berean, jakinaraziko zaio hori egin ezean eskabidea bertan behera utzi duela ulertuko dela.

Eskatzaileak eta, hala badagokio, familia-unitatea osatzen duten gainerako kideek baimena emango diote udalari edo Arabako Foru Aldundiari izapide egokiak egin ditzan haien inguruko datuak bildu edo egiaztatzeko. Datu horiek eskatzaileak araudi honetan ezarritako betekizunak betetzen dituen egiaztatzeko baino ez dira erabiliko eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko betekizun eta baliabide ekonomikoak egiaztatzeko.

Datuak faltsutzeak eta ezkutatzeak zerbitzuaren eskatzaile-izaera galtzea dakar, eskatzaileak izan dezakeen erantzukizunari kalterik egin gabe.

14. artikulua.- Izapidetzea

Erabiltzaileen beharrianen ebaluazioa eta gizarte-txostena nahiz proposamena Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean ezarritako zehaztapenen arabera egingo dira.

A) BEHARRIZANEN EBALUAZIOA

- Eskatzailearen etxebizitzari (hala badagokio, etxebizitza ibiltariari) dagokion udaleko gizarte zerbitzuetako gizarte-laneko teknikariek egingo dituzte eskabidearen izapidetzea, balorazioa eta beharrianen ebaluazioa.
- Aurkeztutako dokumentazioa udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariek aztertuko dute, eta dagozkion kudeaketak eta jarduketak egingo dituzte honako alderdi hauek baloratzeko:
 - Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza-beharrak, bere burua zaintzeko, jaikitze eta oheratzeko, janzteko, ibiltzeko, elikatzeko, garbitzeko eta esfinterren kontrola mantentzeko.
 - Gizarte- eta familia-arloko egoera, kontuan hartuta elkarrekin bizi diren pertsonetikiko harremana eta haien ingurune soziala, bai eta familia- eta gizarte-sareak eskatzailearen arreta-beharrei erantzuteko duen gaitasuna eta aukera kontuan hartuta ere.
 - Etxebizitzaren egoera, higiene-, ekipamendu-, bizigarritasun- eta irisgarritasun-baldintzei dagokienez, laguntza teknikoaren beharra, eta haren kokapena ingurunean.
 - Egoera ekonomikoa.

B) GIZARTE-TXOSTENA / PROPOSAMENA

Udaleko gizarte-zerbitzuetako gizarte-laneko zerbitzu teknikoek banakako arreta programa prestatuko dute edo, hala badagokio, arreta pertsonalizatua emateko programa. Bertan honako alderdi hauek zehaztuko dira:

- Zerbitzua jasotzeko eta eskabideak aurkezteko betekizunak betetzen diren.
- Hala badagokio, betekizunak betetzetik salbuesteko proposamena, arrazoiak azalduta.
- Eskatzailearen eta, hala badagokio, bere familia-unitatearen inguruabar pertsonalak eta familia- eta gizarte-arloko inguruabarrak.
- Hala badagokio, zerbitzua emateko proposamena, arrazoiak azalduta.
- Hala badagokio, zerbitzu bereziak emateko proposamena, arrazoiak azalduta.
- Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamena, arrazoiak azalduta.

15. artikulua.- Ebazpena

Behin eskaera aztertu eta baloratu ostean, eta gizarte-txostena eginda dagoenean, proposamen teknikoak prestatuko da. Ondoren, organo eskudunari bidaliko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzura sartzeko eskaera onartuz edo deuseztatuz.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak hilabeteko epea izango du gehienez, eskaera jaso zenetik zenbatzen hasita, espedientearen inguruko izapideak egiteko.

Gehienez bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena, eskabidea udal-erregistroren batean sartzen denetik aurrera zenbatzen hasita. Epe hori eten egingo da, baldin eta eskaerak zuzendu behar badira jakinarazpena egin eta bertan adierazitakoa bete bitartean denbora luze igaro delako edo emandako epea igaro delako edo, bestela, Arabako Foru Aldundiari eskatzailearen autonomia baloratzeko nahitaezko txostena eskatu behar zaiolako, bai eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22. artikuluan ezarritako gainerako baldintzetako bat gertatu bada ere.

Aurreko atalean aurreikusitako epea igaro bada berariazko ebazpenik eman gabe, ulertu ahalko da eskaera ukatu egin dela (nolanahi ere, erakundeak ebazpena emateko betebeharra izan dezake), pertsona interesdunak aukerako berraztertze errekurtsua edo administrazioarekiko errekurtsua aurkeztu ahal izateko.

Ebazpena baiezkoa izatekotan, honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

- Hala badagokio, eskaera zerbitzu-eskatzaileen zerrendan sartzea.
- Zerbitzua ematea, honako alderdi hauek zehaztuz: zerbitzuaren iraupena, intentsitatea eta kostua, bai eta onuradunari dagokion ekarpen ekonomikoa ere.

- Ebazpenean adieraziko da, halaber, zerbitzurako eskubidea aitortzeak berekin dakarrela eskatzailearentzat eta, hala badagokio, haren legezko ordezkariarentzat edo haren izatezko zaintzailearentzat, eskubide horri eragin diezaiokeen edozein aldaketa organo eskudunari jakinarazteko betebeharra, aldaketa hori gertatu eta hamabost egun naturaleko epean.

Ebazpena ezezkoa izatekotan, horretarako arrazoiak azaldu beharko dira. Honako kasu hauetan eman liteke ezezko ebazpena:

- Zortzigarren artikuluan azaltzen diren betekizunak betetzen ez badira.
- Eskatzaileak, berak bakarrik edota senideen laguntzarekin edota beste baliabide pertsonal batzuekin, eskabidea eragin zuten beharrianak behar bezala asetzeko aukera badu.
- Zerbitzua emateko eskumena beste administrazio publikoren batena bada, zerbitzuaren izaera edo eskatzailearen egoitza non dagoen kontuan hartuta.
- Zerbitzua emateak erabiltzaileari zein zerbitzua ematen duen langileari arrisku fisiko edota psikikoak eragin diezaiekeela uste bada.
- Behar bezala arrazoitutako beste arrazoiren bat badago.

Ebazpenaren aurka (aldekoa nahiz kontrakoa), zeina legez agindutako epean eta formalitateekin jakinaraziko den, dagokion errekurtsioa jarri ahal da, Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoari jarraikiz. Epe hori amaitu eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Hala badagokio, aldeko ebazpena zerbitzua ematen duen erakundeari ere jakinaraziko zaio, eta hark, zerbitzua emateko kontratuan jasotzen den epean eman beharko du.

16. artikulua.- Premiazko egoerak

Salbuespen gisa, eta premia larriko edo presazko kasuak artatzeko, udaleko gizarte-zerbitzuek zerbitzua hastea eta berehala ematea proposatuko dute, eta urgentziazko prozeduraren arabera izapidetuko da. Onuradunak adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroaren Zerbitzura jo ahal izango du 48 orduko gehieneko epean.

Gehienez ere hamabost egun naturaleko epean izapidetuko da eskabidea, prozedura arruntaren arabera.

17. artikulua.- Zerbitzuan onartua izatea

Zerbitzuan onartua izateko zerrendan jasotako ordenari jarraituko zaio eta, horretarako, guztira eskuratutako puntuak hartuko dira kontuan, Erregelamenduaren I. Eranskinean zehaztutako irizpideen arabera eskabidea baloratu ostean.

Eskabideek puntuazio bera jasotzekotan, lehentasuna emango zaie I. graduko mendetasuna duten pertsonen (MBBn 25 eta 30 puntu artean lortu dituztenei) edo mendetasun-arriskuan daudenei (MBBn 23 eta 24 puntu).

18. artikulua.- Jarraipena eta ebaluazioa

Udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariek etengabeko jarraipena egingo dute, zerbitzuak onuradunen beharrezkotasunari egokitzeko, eta beharrezkoa izanez gero, kasuan kasuko aldaketak proposatuko dituzte; horrez gain, onuradunekin batera ebaluatuko dute proposatutako helburuak lortu diren.

Aldian behin ebaluazioak egin ahal izango dira, bai onuradunak eskatuta, bai zerbitzua eskaintzen duen erakundeak eskatuta, edo protokoloetan eta kontratuetan ezarritako moduan.

19. artikulua.- Egokitzeko aldia

Erabiltzaile guztiek hiru hilabeteko probaldia gainditu beharko dute.

Egonaldiaren lehen hiru hilabeteetan, adinekoentzako Eguneko Arreta Zentroaren zerbitzua erabiltzen duten pertsonak zerbitzuaren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzeko aldia egongo dira. Ingurune fisikoan eta sozialean errazago integratzeko beharrezkoa den laguntza tekniko eta pertsonala jasoko dute.

Gizarte-zerbitzuetako teknikariek eta/edo, hala badagokio, zerbitzua kudeatzen duen erakunde profesionalak sortzen diren arazoei buruz hitz egingo dute une oro erabiltzailearekin, eta egokitzapen egokia lortzeko konponbideak bilatuko dira.

Erabiltzailearekin batera irtenbideak bilatzen ahaleginduta ere, pertsona horrek zerbitzua egokitzeko zailtasunak dituela egiaztatzen bada edo zerbitzuak pertsona horren premiak ez dituela behar bezala estaltzen ikusten bada, egoera baloratu eta beste proposamen bat egin beharko da. Horretarako, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek txostena egin beharko dute aldez aurretik.

Egindako proposamena erabiltzaileari igorri beharko zaio, eta hark hamabost eguneko epea izango du alegazioak aurkezteko.

Alegazioak aztertu ostean, organo eskudunari behin betiko proposamena helaraziko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du. Pertsona hori zerbitzutik irtetea ebaztekotan, alternatibaren bat proposatuko da, halakorik egonez gero.

Ebazpenaren aurka (aldekoa nahiz kontrakoa), zeina legez agindutako epean eta formalitateekin jakinaraziko den, dagokion errekurtsua jarri ahal da, Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoari jarraikiz. Epe hori amaitu eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

LAUGARREN KAPITULUA. ZERBITZUAREN ETETEA ETA AZKENTZEA

20. artikulua.- Zerbitzua etetea

Honako arrazoi hauengatik etengo da Eguneko Arretarako Zentroaren zerbitzua:

- a) Erabiltzailea aldi batez ospitaleratzen badute.
- b) Gizarte-baliabideak eta gizarte- eta osasun-baliabideak erabiltzeagatik erabiltzaileak zerbitzua aldi batez erabili ezin badu.
- c) Erabiltzaileak zerbitzua erabili ezin badu urtean berrogeita bost (45) egun baino gutxiagoko aldietan, zerbitzua azken aldiz erabili zuenetik aurrera zenbatzen hasita. Egoera berezietan, epe hori luzatu egin ahal izango da. Erabiltzailea familia-txandakatzeko egoeran baldin badago, aldi hori txandakatzeko epean arabera handituko da.
- d) Erabiltzaileak 10. artikuluan ezarritako zereginen bat betetzen ez badu, baina zerbitzua amaitzeko nahikoa arrazoi ez bada.
- e) 8. artikuluan ezarritako baldintzetako bat aldi batez galdu badu.

Eguneko Arreta Zerbitzuaren prezio publikoa arautzen duen ordenantza fiskalak zerbitzua etenda dagoen bitartean plaza gordetzeagatik erabiltzaileak egin beharreko ekarpena ezarriko du.

Aurreko paragrafoan zehaztutako d) edo e) etete-arrazoiak gertatzen badira, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeari jakinarazi beharko dio etetea, eta erakunde horrek erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari jakinaraziko dio. Azken horiek hamabost egun balioduneko epea izango dute dagozkion alegazioak egiteko.

Alegazioak izapidetu ondoren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak proposamen bat igorriko dio ebazteko eskumena duen organoari. Proposamen horrek honako aukera hauetako bat jaso beharko du:

- a) Zerbitzuaren titularra izaten jarraitzea.
- b) Zerbitzuaren titularraren izaera aldi batez galtzea eta eskubidea etetea.

Behin proposamena jasota, organo eskudunak ebazpen arrazoitua emango du.

Ebazpenaren aurka (aldekoa nahiz kontrakoa), zeina legez agindutako epean eta formalitateekin jakinaraziko den, dagokion errekurtsioa jarri ahalko da, Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoari jarraikiz. Epe hori amaitu eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

21. artikulua.- Zerbitzua azkentzea

Honako arrazoi hauengatik azkenduko da Eguneko Arreta Zerbitzua:

- a) Erabiltzaileak edo haren legezko ordezkariak zerbitzuari uko egiteagatik.
- b) Zerbitzua emateko ebazpenean aurreikusitako epea amaitzeagatik.
- c) Erabiltzailearen heriotzagatik.
- d) Erabiltzailea beste udalerri batera lekualdatzeagatik, familia-txandakatzeen kasuan izan ezik.
- e) Onuraduna adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuarekin bateragarria ez den beste baliabide edo programa batean sartzeagatik.
- f) Zerbitzua ematea eragin zuen beharrianaren arrazoa desagertzeagatik.
- g) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak faltsutzeagatik edo datuak ezkutatzegatik.
- h) Zerbitzua jasotzeko eskatutako betekizunen bat betiko galtzeagatik.
- i) Zerbitzuaren jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkezteagatik.
- j) 30 eguneko epean gizarte- eta ekonomia-egoeraren aldaketei buruzko informazioa ez aurkezteagatik.
- k) Aldi batez eteteko epea igarotakoan zerbitzua berriro ez erabiltzeagatik.

l) Zerbitzua ematen duten langileak edo beste erabiltzaile batzuk fisikoki edo psikologikoki erasotzeagatik.

m) Araudi honetan zehaztutako onuradunen betebeharrak behin eta berriro ez betetzeagatik (ordainagiriak epez kanpo ordaintzea, behin eta berriro ez ordaintzea eta abar).

n) Arrisku fisikoa eta/edo psikologikoa egoteagatik bai erabiltzailearentzat, bai zerbitzua ematen duten langileentzat. Udaleko zerbitzu teknikoek horri buruzko balorazioa egin beharko dute aldez aurretik.

o) Sei hilabete baino gehiagoko aldi jarraituan zerbitzua eteteagatik, etenaldia indarrean jarri zen egunetik zenbatzen hasita.

p) Urte naturalaren baitan 45 egun baino gehiagoz zentrora justifikatu gabe ez etortzeagatik.

q) Behar bezala arrazoitutako beste arrazoi batzuegatik.

Aurreko paragrafoko d) letratik p) letrara bitartean deskribatutako zerbitzua azkentzeko arrazoiaren bat gertatzen bada, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari jakinarazi beharko dio. Azken horiek hamabost egun balioduneko epea izango dute bidezko alegazioak egiteko.

Alegazioak izapidetu ondoren, unitate teknikoak proposamen bat igorriko dio ebazteko eskumena duen organoari. Proposamen horrek honako aukera hauetako bat jaso beharko du:

a) Zerbitzuaren titularra izaten jarraitzea.

b) Zerbitzuaren titularraren izaera behin betiko galtzea eta eskubidea azkentzea.

Behin proposamena jasota, organo eskudunak ebazpen arrazoitua emango du.

Ebazpenaren aurka (aldekoa nahiz kontrakoa), zeina legez agindutako epean eta formalitateekin jakinaraziko den, dagokion errekurtsioa jarri ahalko da, Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluetan xedatutakoari jarraikiz. Epe hori amaitu eta errekurtsorik aurkeztu ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

Aurrekoa ez da aplikatuko eskubidea heriotzagatik edo uko egiteagatik azkentzen den kasuetan; kasu horretan, organo eskudunak espedientea artxibatuko du, aldez aurretik horri buruzko berariazko ebazpena emanda.

Zerbitzua amaitzeko ebazpenaren ondoren, erabiltzaileak berriro ere zerbitzuan sartu nahi duela azaltzen badu, beste eskabide bat egin beharko du eta, hori, araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

Zerbitzua amaitu ondoren erabiltzaileak zerbitzuaren ordainketak ordaindu gabe baditu, horiek ordaintzeko eskatuko da, zerbitzua berriro eman aurretik.

22. artikulua- Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren barne-funtzionamenduari buruzko arauak

Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuak barne-funtzionamenduko arauak izango ditu, II. eranskinean xedatutakoaren arabera.

BOSTGARREN KAPITULUA. ERREGIMEN EKONOMIKOA

23. artikulua- Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren prezio publikoa

Adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren truke erabiltzaileek zer prezio ordaindu behar duten zehaztuko du zerbitzu hori ematen duenak unean-unean ezarritako prezio publikoaren bitartez.

Zerbitzua ematen duten langileek eta, hala badagokio, enpresa adjudikaziodunek ez dute dohaintzarik ez ordainketa osagarriarik onartuko, aurreko paragrafoan ezarritakoa alde batera utzita. Enpresa adjudikazioduna betebeharrak hori beteazteaz arduratuko da.

24. artikulua.- Finantzaketa

Adinekoen Eguneko Arretarako Landa-zentroko zerbitzuaren finantzazioa honako hauen kontura izango da:

- Onuradunak zerbitzuaren finantzaketan parte hartu beharko du, eta organo eskudunak emandako ebazpenean ezarritako zenbatekoa ordaintzeko konpromisoa sinatuko du. Horretarako, onuradunaren baliabide ekonomikoak kontuan hartuko dira, dagokion ordenantza fiskalean jasotakoaren arabera. Betekizun hori betetzea nahitaezkoa izango da zerbitzua ematen hasteko.
- Zerbitzuaren prezioaren eta onuradunak ordaindu beharreko ekarpenaren (kasuan kasuko ordenantza fiskalean jasotakoaren arabera kalkulaturakoa) arteko kenketatik lortzen den zenbatekoa administrazio publikoak ordainduko du.

25. artikulua.- Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuaren erabiltzaileen ekarpena

Erregelamendu honen bidez araututako Eguneko Arretarako Landa-zentroaren zerbitzuaren erabiltzaileak zerbitzuaren prezio publikoa ordaindu beharko du. Zenbateko hori kalkulatzeko, onuradunaren gaitasun ekonomikoa kontuan hartuko da, dagokion ordenantza fiskalean xedatutakoaren arabera.

Erabiltzailearen ekarpena zehazteko, dagokion ordenantza fiskalean jasotako elementuak aintzat hartuko dira.

Gaitasun ekonomikoei buruzko datuetan gezurra esan edo daturik ezkutatzen bada, eskabidea artxibatu edo zerbitzua amaituko da, jadanik zerbitzua ematen hasi bada. Gainera, horrek ez dio inolako kalterik eragingo gertakari horietatik erator litezkeen erantzukizunei. Administrazio eskudunak prezioa ordaintzeko laguntza edo hobariren bat eman badio erabiltzaileari, dirulaguntzak itzultzeko prozedura hasiko da.

Erabiltzaile bakoitzak egin beharreko banakako ekarpena ofizioz berrikusi ahalko da, baita erabiltzaileak edo bere ordezkariak eskatuta ere, baldin eta dagokion ordenantza fiskalean xedatutako terminoetan ekarpena aldatzea eragin dezakeen aldaketarik badago betekizun eta inguruabarretan.

Berrikusteko prozedura, ofizioz edo alderdi batek eskatuta, erregelamendu honetan zerbitzua modalitate arruntean emateko ezarritako prozedurari egokituko zaio.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Erregelamenduaren laburpen bat prestatuko da erabiltzaileei emateko.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta gelditzen dira lerrun bereko edo txikiagoko arau guztiak, araudi honetan ezarritakoaren kontra edo kontraesanean dagoen guztiari dagokionez.

AZKEN XEDAPENA

Araudi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA.
SARTZEKO BAREMOA

Sartzeko baremoak eskatzaileen zerrenda ordenatzeko irizpideak ezartzen ditu, bai eta zerbitzura sartzeko lehentasuna ezarri ere, gizarte diagnostikoaren arabera.

BAREMOAREN EGITURA:

<i>DIMENTSIOAK</i>	<i>PUNTUAZIO-TARTEAK</i>
Eguneroko jarduerak (oinarrizkoak) egiteko laguntza behar izatea // Autonomia eta osasun-egoera	0-30
Bizikidetzaren eta babes sozialaren egoera	0-25
Etxebizitzaren edo bizitokiaren egoera	0-10
Egoera ekonomikoa	0-30
Familia berrelkartzea	5
Guztira	<u>0-100</u>

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

Pertsonek eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko (jan, jantzi, norbera garbitu) behar duten laguntza-maila baloratzea da helburua, haien autonomia-mailari eusteko eta sustatzeko eta beren ingurunean bizi-kalitate onarekin bizitzen jarrai dezaten laguntzeko.

Balorazio hori egiteko, MBBn eskuratutako puntuazioa erabiliko da, honela:

<i>Laguntzaren beharrari buruzko BAREMOA</i>	<i>Puntuak</i>	
MBB 23-39 puntu	30	☐
MBB >39 puntu	15	☐
MBB <23 puntu edo mendetasunaren baloraziorik gabe	10	☐
<u>EGUNEROKO JARDUERAK (OINARRIZKOAK) EGITEKO LAGUNTZA BEHAR IZATEAREN PUNTUAZIOA (30 puntu gehienez ere)</u>		☐

II.- BIZIKIDETZAREN ETA BABES SOZIALAREN EGOERA:

Erabiltzaileak bere beharrak estaltzeko duen laguntza-maila ezagutzea da helburua, honako aldagai hauen arabera:

- ❑ Bizikidetza-egoera: Bakarrik edo norbaitekin bizi den. Beste adineko batzuekin (senitartekoak edo lagunak) edo senide edo lagunekin bizi den.
- ❑ Sare informalaren existentzia, baliagarritasuna eta eskuragarritasuna (senideak eta/edo lagunak) eta sare horrek ematen dituen babes-motak.

Balorazio hori egiteko, baremo hau erabiliko da:

Gizarte- eta familia-arloko BAREMOA	Puntuak	
1.- Erabiltzailea bakarrik edo norbaitekin bizi da eta honako egoeraren bat bizi du: tratu txar fisikoak edo psikikoak, abusu ekonomikoa, utzikeria egoera, zabarkeria larria oinarritzko arretan, gatazkak eta/edo familiaren desegituraketa larria.	25	☐
2.- Erabiltzailea bakarrik edo norbaitekin bizi da eta ez du familiaren eta/edo gizartearen laguntzarik: halakorik ez duelako edo ohiko zaintzaileak ezin diolako arretarik eskaini arrazoi objektiboengatik.	20	☐
3.- Bakarrik bizi den eta familiaren/gizartearen laguntza-sare oso txikia duen pertsona; behar duen arretarako laguntza oso urria eta puntuala ematen du sareak. / Familiak gehiegizko kargak edo gizarte-egoera ezegonkorak ditu.	15	☐
4 – Erabiltzailea bakarrik bizi da (edo mendatasuna/desgaitasuna duen beste pertsona batekin), familiaren eta/edo gizartearen laguntza-sare bat du, nolabaiteko babesa ematen diona, baina ez da nahikoa erabiltzaileak behar duen arretarako, edo osasun-arrazoiengatik mugatuta dauden edo lan-arloko betebeharrak dituzten pertsonekin bizi da, adinekoari arreta egokia ezin eman diezaioketenak.	10	☐
5 – Erabiltzailea beste norbaitekin bizi da (mendetasunik ez duena), familiaren eta/edo gizartearen laguntza-sarea du, baina sare hori ez da nahikoa hark behar duen arretarako.	5	☐
6 – Erabiltzailea bakarrik edo beste norbaitekin bizi da eta erraz balia dezakeen eta eskuragarri duen familiaren eta/edo gizartearen babesa dauka.	0	☐
GIZARTE- ETA FAMILIA-EGOERAREN PUNTUAZIOA (gehienez 25 puntu)		☐

III.- ETXEBIZITZAREN EDO BIZITOKIAREN EGOERA.

Etxebizitzaren edo bizitokiaren ezaugarriak baloratuko dira, pertsona baldintzatu baitezakete autonomia-mailari eta ingurunearen kontrolari dagokienez.

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

Etxebizitzaren edo bizitokiaren egoeraren BAREMOA			
IRISGARritasuna		Puntuak	
A. Eraikinaren kanpoaldea	➤ Ez dauka sartzeko arazorik.	0	☐
	➤ Etxebizitzara iristeko eskailerak igo edo jaitsi behar ditu, edo arkitektura-oztoporen bat gainditu behar du // Etxebizitza herrigunetik urrun dago, eta zailtasunak ditu oinarrizko baliabideak eskuratzeko.	2	☐
B. Eraikinaren barrualdea	➤ Ez dauka sartzeko arazorik.	0	☐
	➤ Atarian eskailerak daude igogailura edo etxebizitzara iristeko, eta ez dago horiek ekiditeko sistemarik. // Ez dauka igogailurik.	2	☐
C. Etxebizitzaren barrualdea	➤ Ez dago arkitektura-oztoporik.	0	☐
	➤ Arkitektura-oztopoak daude, mugikortasuna eta moldakortasuna mugatzen dutenak; ez dauka segurtasun- eta/edo egokitzapen-neurririk.	4	☐
IRISGARritasuna GUZTIRA (A+ B+ C)			☐
BIZIGARritasuna		Puntuak	
➤ Ez dauka bizigarritasun-arazorik.		0	☐
➤ Mantentze-lan egokiak falta zaizkio.		1	☐
➤ Egiturazko arazoak ditu (hezetasunak, komunik ez, sukalderik ez, itoginak, instalazio elektriko eta sanitario eskasak).		2	☐
BIZIGARritasuna GUZTIRA			☐
ETXEBIZITZAREN EGOERAREN PUNTUAZIOA (gehienez 10 puntu)			☐

IV.- EGOERA EKONOMIKOA

Egoera ekonomikoa baloratzeko familiaren hileko gaitasun ekonomikoa kontuan hartuko da, ordenantza fiskalean ezarritakoaren arabera. 1.500 eurotik behera 12 tarte zehaztu dira, progresiboki puntuatuko direnak:

Familiaren hileko egoera ekonomikoaren BAREMOA	Puntuak	
500,00 eurora arte	30	☐
501,00 eurotik 600,00 eurora	27	☐
601,00 eurotik 700,00 eurora	24	☐
701,00 eurotik 800,00 eurora	21	☐
801,00 eurotik 900,00 eurora	18	☐
901,00 eurotik 1000,00 eurora	15	☐
1001,00 eurotik 1100,00 eurora	12	☐
1101,00 eurotik 1200,00 eurora	9	☐
1201,00 eurotik 1300,00 eurora	6	☐
1301,00 eurotik 1400,00 eurora	3	☐
1401,00 eurotik 1500,00 eurora	1	☐
1500,00 eurotik gora	0	☐
Ez du bere egoera ekonomikoa baloratzerik nahi.	0	☐
EGOERA EKONOMIKOAREN PUNTUAZIOA (gehienez 30 puntu)		☐

V.- FAMILIA BERRELKARTZEA

Eskatzaileren ezkontidea edo ezkontzaren antzeko harreman baten bidez hari lotuta dagoen pertsona (behar bezala egiaztatuta)
 Eguneko Arretarako Landa-zentro batean dagoenean. **5 puntu**

II. ERANSKINA

EGUNEKO	ARRETARAKO	LANDA-ZENTROKO	ZERBITZUAREN	BARNE-
FUNTZIONAMENDUKO	ARAUAK			

- Arau orokorrak
 - Erregelamendu honetan jasotakoa ezagutu eta betetzen saiatu beharko da.
 - Bizikidetzara-arauak beteko dira, bai eta higiena eta elkarren arteko errespetua gordeko ere, bai zentroaren barruan, bai zentroak eskaintzen dituen jarduerekin zerikusia duen beste edozein lekutan, giro ona sortzeko asmoz.
 - Eskura jarritako zentroko zerbitzuak eta instalazioak behar bezala erabiliko dira.
 - Aurkitzen den edozein objektu zentroko langileei edo oinarritzko gizarte-zerbitzuko langileei entregatuko zaie.
 - Zentrora balio handiko objekturik edo diru-kopuru handirik ez eramatea gomendatzen da.
 - Ezarritako ordutegiak errespetatuko dira. Ordutegian aldaketarik egonez gero, aldaketak aurrerapen nahikoarekin jakinaraziko dira.
 - Arreta jarriko da ahoz edo idatziz jakinarazten diren arau eta oharretan, eta horiek betetzen saiatuko da, zentroak ondo funtzionatu dezan.
- Otorduei buruzko arauak
 - Adierazitako orduetan emango dira otorduak.
 - Dieta bereziak eskaintzeko aukera egongo da. Kasuan kasuko dieta gomendatzen duen txosten medikoa aurkeztu beharko da horretarako. Menua iragarki-taulan jarriko da ikusgai.
 - Ezingo da zerbitzuan janaririk edo tresnarik sartu, ezta atera ere, hala nola mahai-tresnak, edalontziak, platerak eta ezpainzapiak.
 - Ganoraz jateko ahalegina egin beharko da, gainerakoentzat desatseginak izan daitezkeen jateko moduak alde batera utzita.
- Arropari eta norberaren higieneari buruzko arauak
 - Zentroa arropak garbitzeaz arduratuko da soilik, zerbitzu hori esleituta duten erabiltzaileen kasuan.
 - Erabiltzaile bakoitzak norberaren higienarako tresnak izango ditu zerbitzuan, eta ordezkotutako arropa-sorta oso bat.
 - Arropa markatzea gomendatzen da, nahasterik egon ez dadin.
 - Itxura pertsonala zaintzea ongizate-faktorea da erabiltzailearentzat eta inguruko pertsona guztientzat; horregatik, erabiltzailea behar bezala janzteia eta garbitzea gomendatzen da, jakina, bere gustu eta ohituren arabera. Arropa eta zapatak ahalik eta erosoan izan beharko dira.
 - Bainatzeko zerbitzua esleituta izanez gero, intimitate-baldintza zorrotzetan egingo da, horretarako adierazitako ordutegien barruan. Erabiltzaileak bainatzeko zailtasunak baditu, zerbitzuko langileek laguntza emango diote.

- Segurtasunari eta osasun publikoari buruzko arauak
 - Zerbitzuaren instalazio guztietan erretzea debekatuta dago.
- Langileekiko harremanei buruzko arauak
 - Zerbitzuko langileak erabiltzailearen esanetara daude, erabiltzaileak jasotzen duen arreta ahalik eta kalitatearik handienekoa izan dadin.
 - Pertsona guztiengana hurbil daiteke, inolako mugarik gabe, baina adeitasunez eta errespetuz.
 - Arreta jarriko da zerbitzuko langileek zerbitzu osoaren eta erabiltzailearen onurarako ematen dituzten argibidetan.
 - Zerbitzuko langileek laguntza emango diete behar duten pertsonen. Salbuespen gisa, erabiltzailearen senideek edo lagunek eta boluntarioek ere laguntza eman ahaliko dute, betiere zerbitzuaren arduradunarekin edo zerbitzuko langileekin adostuta.
 - Pertsona guztiek, bai erabiltzaileek bai profesionalak, eskubidea dute errespetuz, zuzentasunez eta ulermen osoz arreta pertsonalizatua jasotzeko.
- Familiekiko harremanei buruzko arauak
 - Familiekiko komunikazioak behar bezain ohikoa eta arina izan beharko du, batez ere, pertsona berriaren egokitzapen-aldian.
 - Erabiltzailea ez bada Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzura joango, berehala jakinarazi beharko du, zerbitzuak ez-etortzearen berri izan dezan eta, hala badagokio, garraio-zerbitzua bera jasotzera joan ez dadin.
- Garraioari buruzko arauak
 - Erabiltzaileak egokitutako garraio-zerbitzua esleituta badu, sartu aurretik egingo zaion elkarrizketan garraio-zerbitzuaren inguruko alderdiak adierazi beharko dira, hala nola ordutegiak, geltokiak eta abar.
 - Egun jakin batzuetan erabiltzaileak garraio-zerbitzurik behar ez badu, beharrezkoa eta premiazkoa izango da adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroaren zerbitzuari edo udaleko gizarte-zerbitzuari jakinaraztea, beste erabiltzaile batzuen ordutegiak kaltetu ez daitezen. Hori ezinezkoa bada, salbuespen gisa, ibilgailuaren gidariari jakinarazi ahaliko zaio. Komeni da ez-etortzearen arrazoen berri ematea.
- Irteeren erregimena eta bisitak egiteko ordutegia
 - Erabiltzaileak, erabiltzaile izateagatik, zentroan programatutako jardueretan parte hartzeko eskubidea izango du. Erabiltzailea zentrotik irteten ahal izango da, betiere zentroko dinamika kaltetzen ez badu eta profesionalen lantaldeari jakinarazi ostean. Arrazoren batengatik erabiltzailea ezin bada bakarrik atera, zerbitzuko langileek, lagunek,

senitartekoek edo erabiltzailearekin harremana dutela egiaztatzen duten boluntarioek lagundu ahalko diote.

- Zerbitzuren batera edo guztietara egun batez edo gehiagoz ez joateko asmoa badu, horren berri eman beharko dio adinekoentzako Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuko langileei eta/edo udaleko gizarte-zerbitzuetako langileei.
 - Senide edo lagunen bisitak, egoera berezietan izan ezik, aldeztu aurretik jakinarazi beharko zaizkie Eguneko Arretarako Landa-zentroko Zerbitzuko langileei, horrela, programatutako jarduerak eta horien dinamika beharrik gabe eten ez daitezken.
- Erabiltzaileari arreta emateko bideak
- Zerbitzuan parte hartzea faktore garrantzitsua da, eta oso eragin positiboa du zerbitzuaren eguneroko bizitzan eta martxa orokorrean.
 - Erabiltzaileak zuzenean parte har dezake Eguneko Arretarako Landa-zentroaren kudeaketan. Horretarako, bere iritzia eta iradokizunak helaraz diezazkioke udaleko gizarte-zerbitzuari edo profesionalen lantaldeari, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo praktika profesionalen alderdiekin lotutakoak, eta zerbitzuaren kalitatean eragina dutenak edo, zuzenean edo zeharka, beren eskubideen erabileran eragina dutenak.
 - Zentroaren dinamika soziokulturalean parte hartzea borondatezkoa izango da. Erabiltzaileentzat egokituta egongo da eta haien proposamenak ongi etorriak izango dira. Erabiltzaileen eskaerei ahal den neurrian erantzun zuzena emango da.
 - Erabiltzaileari zuzenean eragiten dion edozein erabaki kontsultatuko zaio, eta hala eskatzen bada edo komenigarritzat jotzen bada, erreferentziazko senideari ere egingo zaio kontsulta.
- Erreklamazioak egiteko prozedura, kexen eta iradokizunen araubidea.
- Erabiltzaileak edo bere konfiantzako pertsona batek (horretarako beren-beregi izendatutakoak) iradokizun, erreklamazio edo kexaren bat jarri nahi badu, udaleko gizarte-zerbitzuari eska dakiokkeen erreklamazio-orri baten bidez eta/edo zuzenean egin dezake hori. Konfidentzialtasuna une oro bermatuko da.
 - Kexak jaso eta formalki izapidetzeko ardura udaleko gizarte-zerbitzuaren arduradunak izango du.
 - Kexa idazteko arazorik izatekotan, gizarte-langile batek laguntza eta aholkularitza emango dio, kasuan kasuko eskaera izapidetuz eta eskaerari erantzun puntuala emanez.
 - Horrez gain, iradokizunak egiteko gutunontzi bat dago, non iradokizunak sar daitezkeen. Konfidentzialtasuna une oro bermatuko da.

**INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEENTZAKO
HARRERA-ETXEAREN ZERBITZUA ARAUTZEN DUEN ARAUDIA****LEHEN TITULUA****1. artikulua.- Helburua**

1.- Araudi honen xedea da harrera-etxearen zerbitzua arautzea (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuaren 1.9.1 fitxa), bigarren modalitatean, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat.

2.- Ostatu-zerbitzu hauek, ahal dela, etxebizitza-erakin arrunt batean kokatzen dira.

3.- Ostatu-zerbitzua denez gero, zerbitzu hori eskaintzeak herri-administrazioen zerbitzu-ematea arautzen duen araudia bete behar du; hau da, ostatu-zerbitzuaren erabiltzaileak edo zerbitzua kudeatzen duen entitateak organo eskudunarekin duen harremana ez da izango alokairuaren figura juridikoa, eta ez dio beste inolako eskubiderik emango zerbitzua ematen den higiezinaren edo higiezinaren gainean, jabari publiko gisa berez erabiltzeaz harago. Ostatu-baliabidearen erabilera ez da inola ere denbora mugagabekorako izango.

2. artikulua.- Zerbitzuaren definizioa

1. Baliabide hau aldi baterako da eta hasierako 4 hilabeteko egonaldia luzatu ahal izango da, baldin eta harrera eragin zuten baldintzak mantentzen badira. Laguntza-intentsitate txikiko zerbitzua da, eta ez du etxean etengabe diharduen langilerik, ez eta berariaz hari atxikitako langilerik ere. Behar izanez gero, egokiak diren kanpoko laguntzak antolatuko dira.

2. Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxeak iraupen laburreko ostatua eskaintzen die errekupeatzeko eta indarkeria matxistako egoera bat gainditzeko etxebizitza behar duten pertsonen edo bizikidetzak-unitateen, betiere, babes-neurririk behar ez badute.

3. Udaleko Gizarte Zerbitzuak indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak artatzeko zerbitzu eta programekin koordinatuta jardungo du.

3. artikulua.- Helburuak

Hauek dira indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxearen zerbitzuaren helburuak:

- a) Erabiltzaileei laguntzea indarkeria matxistaren ondoriozko ostatu-faltak eragindako krisi-egoerak gainditzeko.
- b) Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen segurtasun-sentimendua indartzea.

BIGAREN TITULUA**I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK****4. artikulua.- Zerbitzuaren prestazioak**

1.- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxearen zerbitzuaren prestazioak honako lege hauetan ezarritakoaren arabera egingo dira: Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legea; Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretua, eta aplikatu beharreko gainerako araudia.

2.- Zerbitzu honetan, berariaz, honako prestazio hauek eman ahal izango dira:

a) Oinarrizko prestazioak:

- Informazioa.
- Jarraipenaren balorazioa.
- Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzea, hala badagokio.
- Gizarte-akonpainamendua, hala badagokio.
- Artekartzea-Bitartekaritza, hala badagokio.

3.- Prestazio hauek araudi honen I. eranskinean garatzen dira.

II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEEI BURUZ**5. artikulua.- Erabiltzaile izateko bete beharreko baldintzak**

1.- Gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesionalaren preskripzio teknikoa duen aldi baterako ostalua izateko aukera behar duten pertsonak edo bizikidetza-unitateak, betiere, zerbitzua hartzaileen beharrei erantzuteko egokia bada.

2.- Harrera-pisu bat eskuratu ahal izateko, pertsonak honako baldintza hauek bete beharko dituzte:

- a) Eskaera egiten den unean 18 urte edo gehiago izatea.
- b) Ostatu-zerbitzu batean, langileen presentzia iraunkorrik gabe, eman daitekeen intentsitate txikiko laguntzaren beharra izatea.
- c) Indarkeria matxista gainditzeko prozesuan egotea eta aldi baterako bizileku-aukera bat behar izatea, babes-neurririk behar izan gabe.

3.- Bizikidetza-unitateari eustearren, bizileku-zerbitzura jo ahal izango dute eskatzailearen ardurapean dauden eta eskuarki harekin bizi diren pertsonak ere, adin nagusikoak zein adingabeak izan.

4.- Pertsona onuradunek ezin izango dute inola ere argudiatu ostatua eskusiboki erabiltzeko eskubidea dutela bertan duten antzintasunaren arabera.

5.- Baliabide horien erabiltzaileek honako baldintza hauek ere bete beharko dituzte:

- a) Osasun-laguntza espezializatu eta/edo iraunkorrik behar ez izatea, gizarte-zerbitzuen sarearen berezko zuzkiduren irismentetik eta aukeretatik kanpo.
- b) Jokabide-nahasmendurik ez izatea edo zerbitzuaren funtzionamendua edo ohiko bizikidetzat modu larrian nahas dezakeen portaerarik ez izatea, edo pertsonarentzat berarentzat, beste erabiltzaile batzuentzat edo esku har dezaketen profesionalentzat arriskua ekar dezakeen portaerarik ez izatea.
- c) Dagokion tratamendua ez errefusatzeko, gaixotasun infektzioso-kutsagarriren bat edo gaixotasun mentalen bat izanez gero.

6. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren zorua eta iradokizun eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek eskubide hauek izango dituzte:

1. Aldi baterako ostatuan bizitzea.
2. Hartutako bizikidetzat-unitateko pertsona guztiak elkarrekin egon ahal izatea; horretarako, baliabide berean artatu beharko dira (adingabeak babesteko neurriak aplikatzen direnean izan ezik).
3. Sexuagatik, genero-identitateagatik edo sexu-orientazioagatik, arrazagatik, erlijioagatik, ideologiagatik edo beste edozein egoera edo zirkunstantzia pertsonal edo sozialengatik diskriminaziorik gabeko laguntza jasotzea.
4. Erraz ulertzeko moduko hizkeran informatuak izatea beren eskubide eta betebeharren edukiaz, halakotzat ulertuz eskubideak eraginkortasunez erabiltzea ahalbidetzen duten informazio-, partaidetza-, iradokizun- eta kexa-bideetara iristeko eskubidea.
5. Errespeturik handienaz, zuzentasunez eta ulerkortasunez zainduak izatea.
6. Beren beharrianak eta, ahal den guztietan, beren lehentasunak erabat errespetatuta tratatzea.
7. Dagokien informazioaren pribatasuna eta konfidentziasuna errespetatuta tratatzea.

8. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan, norberak hobesten duenaren arabera, erraz ulertzeko moduko hizkeran arreta eta informazioa jasotzea; eta hizkuntza horietako bat ere ez badute ulertzen, behar bezala ulertzeko behar diren itzulpen-eta interpretazio-baliabideak ematea.
9. Zerbitzuaren baldintzetan edozein aldaketa egin aurretik informazioa jasotzea.
10. Erreferentziako profesional bat esleitura izatea, bere beharren ebaluazioa edo diagnostikoa egingo duena, Arreta Pertsonalizatuko Plana (APP) egingo duena eta esku-hartze prozesuaren koherentzia, osotasuna eta jarraitutasuna bilatuko dituen.
11. Zerbitzuaren kalitatea, Araudi honetan zehazten denaren arabera.
12. Une oro funtzionamendurako barne-araudia eskura edukitzea.
13. Gaitasuna judizialki aldatuta duten pertsonen kasuan, legezko ordezkarien bitartez bermatuko da haien eskubideen erabilera, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

7. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek betebeharrak hauek izango dituzte:

1. Zerbitzuan sartzeko eskaera-dokumentua sinatzea.
2. Ostatu-zerbitzuaren erabilera arautzen duen akordioa eta etxebizitza erabili eta gozatzeko ezarritako arauak betetzeko konpromisoa sinatzea. Akordio horretan, arreta berezia eskainiko zaio zerbitzuaren kokalekuaren konfidentziasunari.
3. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesionalarekin adostutako Arreta Pertsonalizatuko Plana (APP) sinatzea eta betetzea, errekupeazio-prozesurako.
4. Organo eskudunak eskatutako dokumentazioa eskatutako epean aurkeztea.
5. Bere seme-alabak edo bere ardurapeko beste pertsona batzuk zaintzeaz arduratzea.
6. Baliabideak berarekin partekatzen duten pertsonen pentsamendu-, iritzi-, ideologia-, erlijio-, sexu- eta genero-identitate-askatasuna errespetatzea, eta haiek beren iritzia emateko eskubidea izatea.
7. Baliabidez arduratzen den erakundeak erabakitako neurriak betetzea erabiltzaileen arteko gatazka edo desadostasunen kasuan.

8. Elkarrenganako errespetuan, tolerantzian eta lankidetzan oinarritutako jokabidea erakustea, egoiliarren eta auzokoen arteko bizikidetzaz errazteko, eta auzokoen komunitatea arautzen duten arauak betetzea.
9. Elkarrekiko errespetuan, tolerantzian eta lankidetzan oinarritutako jokabidea erakustea, gizarte-zerbitzuetako eta, hala badagokio, esku hartzen duten taldeetako profesionalekin.
10. Baliabidean eskura dituen objektuak, ekipamendua eta tresnak egoki eta errespetuz erabiltzea.
11. Zerbitzuaren erabiltzaileak ezingo du, bere borondatez, ostatuan altzaririk edo objektu pertsonalik jarri, gizarte-zerbitzu eskudunek berariazko baimena eman ezean.
12. Ostatua garbitzeaz arduratzea. Ostatua hainbat familia-unitatek partekatu behar badute, erabilera komuneko gelak (sukaldea, aretoa, bainugela, eskailera, ataria) antolatze eta garbitzeko akordioak egin beharko dira.
13. Baliabidearen barruan nahita edo zabarkeria larri egindako kalteen erantzule izatea.
14. Ostatua partekatzea preskripzio teknikoak proposatzen duenean.
15. Baliabideak lekualdatzeko edo aldatzeko baimena ematea, inguruabarrek eta preskripzio teknikoak hala eskatzen dutenean.
16. Ez uztea baimenik ez duten pertsonen baliabidera sartzen edo baliabidea okupatzen/erabiltzen, haiekin duen ahaidetasuna edo harremana edozein dela ere.
17. Ostatuko giltzen kopiari ez egitea, eta beste inori ez uztea. Egonaldia amaitzean, giltzak etxebizitzaren arduradunari eman beharko zaizkio.
18. Baliabidean animaliarik ez izatea, desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-txakurrei buruzko ekainaren 29ko 10/2007 Legean jasotako baldintzetan edo baliabidea kontrolatzen duen erakundeak salbuespen gisa baimendutako beste kasu batzuetan izan ezik.
19. Baliabidean irabazizko jarduerarik ez egitea.
20. Higienearen aurkako material edota material arriskutsurik ez gordetzea, eta berariaz debekatzen da armak edukitzea.
21. Etxebizitzan elkarbizitzarako arazoak edo arriskuak sor ditzakeen substantziarik ez kontsumitzea.
22. Gizarte-zerbitzuei jakinaraztea zerbitzuan edozein kalte konpondu edo hobetu behar denean, eta berariaz debekatzen da zentzu horretan esku hartzea, aldez aurretik baimenik izan gabe. Erabiltzailearen ekimenez matxura bat konpondu ahal izango da soilik jaiegunetan edo zerbitzu eskudunen funtzionamendu-ordutegitik kanpo sortutako egoera larrietan. Kasu horretan,

zerbitzu eskudunei jakinaraziko zaie, ahal denean, eta, nolanahi ere, hurrengo 72 orduak baino lehen.

23. Baliabidean sartzean etxebizitzako tresnen eta arreoaren inbentarioa sinatzea. Egonaldiaren amaieran, inbentarioa egiaztatuko da, baita ostatua eta altzariak egoera onean dauden ere. Akatsen bat edo inbentariatutako ondasunen bat falta bada, erabiltzailea behartuta dago konponketaren edo erosketaren gastuak ordaintzera. Gastu horiek ordaintzeko epea eta baldintzak inbentarioaren dokumentuan bertan jasoko dira.
24. Gaua bertan igarotzea derrigorrezkoa izango da. Kanpora joan behar izanez gero, Gizarte Zerbitzuei jakinarazi beharko zaie, eta haiek izango dute egindako eskaerari buruzko erabakia hartzeko ahalmena.
25. Gizarte-zerbitzuetako langileei, beste zerbitzu eskudun batzuetako langileei edo haiek baimendutako beste pertsona batzuei oztoporik ez jartzea edo baliabidea eskuratzea ez eragozte, hala eskatzen dutenean, baita baliabidea okupatuta dagoenean ere.
26. Gizarte Zerbitzuek egiten dituzten adierazpen guztiei kasu egitea.
27. Hala badagokio, gizarte- eta hezkuntza-taldearen esku-hartzea onartzea, eta taldeak proposatutako jarraibideekin lankidetzan aritzea.
28. Baliabidea uztean, bere ondasun guztiak eraman beharko ditu, eta esleitu zitzaion egoera berean utzi beharko du plaza.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo iraungitzeko prozedura hasi ahal izango da, araudi honetan araututako prozedurari jarraiki.

III. KAPITULUA.- SARTZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURARI BURUZ

SARRERAREN LEHEN ATALA

8. artikulua.- Zerbitzuan sartzeko eskaera

1.- Sarrerako eskabidea gizarte-zerbitzu eskudunetan jasoko da, eta horiek berehala izapidetu beharko dute, egoeraren larritasuna dela-eta. Eskatzaileak edo haren legezko ordezkariak sinatu beharko du eskabidea, horretarako formalizatutako eskabide baten bidez.

2.- Prozesuaren edozein unetan, interesdunak atzera egin ahal izango du bere eskaeran; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, aldez aurretik dagokion ebazpena emanda.

9. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak

1.- Eskabideekin batera, baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eskatzen den dokumentazioa aurkeztu beharko da.

2.- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legeak 28. artikuluan ezartzen duenez, interesdunek eskubidea dute administrazio jardulearen esku dauden dokumentuak edo beste edozein administrazio egindakoak ez aurkezteko. Arlo horretan eskumena duen zerbitzuak/sailak elektronikoki kontsultatu edo eskuratu ahal izango ditu agiri horiek, datu-bitartekaritzarako plataformen edo horretarako prestatutako beste sistema elektroniko batzuen bidez. Arrazoi teknikoak direla-eta ezin bada elkarreragingarritasunik ezarri, interesdunari eskatu ahal izango dio izapidetzeko dokumentuak aurkezteko.

Datu pertsonalen tratamendua legitimatuta geratzen da interes publikoaren alde egindako misio batean edo XXXX(e)ko Udalari berari emandako botere publikoen egikaritzan, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren 6.1 e) artikuluan aurreikusitako baldintzetan. Datu egokiak eta beharrezkoak baino ez dira eskatuko, tratamenduaren helburuei dagokienez (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren 5.1.c artikulua), betiere, datuak minimizatzeko printzipioaren arabera.

3.- Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek uko egiten badiote aurreko paragrafoan aurreikusitako datuak egiaztatzeko edo biltzeko kudeaketak organo eskudunak egiteari, idatziz jasota utzi beharko dute ezezkia eta horren arrazioa, behar bezala justifikatuta.

4.- Datu faltsuak emateak eta datuak ezkatutzeak zerbitzuaren eskatzaile/onuradun izaera galtzea ekarriko du, sor daitezkeen erantzukizunen kalterik gabe.

5.- Sartzeko baldintzak betetzen direla egiaztatzeko behar den dokumentazioa aurkezten ez bada, eskaeran atzera egin dela deklaratu da.

10. artikulua- Izapidetzea

Eskaeraren balorazioa gizarte-zerbitzu eskudunek egingo dute, eta txosten sozial/proposamen bat prestatuko dute, honako hauek zehazteko:

- Eskatzailearen eta baliabidera jo nahi duten bizikidetz-unitateko gainerako pertsonen identifikazio-datuak.
- Ostatu-eskaera eragin duten inguruabarrak.
- Ostatu-zerbitzua jasotzeko egokitasunari buruzko balorazioa, eta, aldekia izanez gero, egonaldiaren proposamena.
- Aldi horretan egin beharreko esku-hartze profesionala.
- Pertsonak edo bizikidetz-unitateak hartzen dituen konpromisoak.
- Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamen arrazoiak.

11. artikulua.- Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren, eta txosten soziala/proposamena egin ondoren, organo eskudunari igorriko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzua eskuratzeko eskaera baieستeko edo ezesteko.

Ebazpena eskaera erregistroetako batean sartu eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da. Epe hori eten egingo da eskaerak zuzendu behar direnean, jakinarazpena egiten denetik betetzen den arte, edo, bestela, emandako epea igaro arte.

Aurreko zenbakian aurreikusitako epea igaro eta berariazko ebazpenik eman ez bada, eta ebazteko betebeharrari kalterik egin gabe, eskaera ezetsitzat jo ahalko da, interesdunak aukerako berraztertze errekurtsoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu ahal izan dezan.

Onespen-ebazpenak alderdi hauetako bat jaso beharko du:

- Zerbitzua eskatzen duten pertsonak zerrendan sartzea.
- Zerbitzuaren kontzesioa, honako hauek zehaztuz: mota, iraupena.

Ezesteko ebazpenak ezesteko arrazoiak jaso beharko ditu, eta honako kasu hauetan izango da bidezkoa:

- Araudi honen 6. artikuluan jasotako baldintzak betetzen ez badira.
- Zerbitzua ez bada egokitzen eskatzailearen beharretara.
- Behar bezala arrazoitutako beste arrazoi batzuk.

12. artikulua.- Urgentziako prozedura

1.- Salbuespen gisa eta premia larriko eta urgentziako kasuei erantzuteko, erreferentziako gizarte-laneko profesionalak proposatuko du ostatu-baliabidea ematen hastea eta berehala ematea, modu arrazoituan.

2.- Urgentziako sarbideko prozedura ostatuan sartzeko berariazko baimena eman hasiko da. Baimen hori interesdunak adieraziko du, eskaera sinatuz, eta baimen horri urgentziaren arrazoia edo kausa egiaztatzen duten agiriak erantsiko zaizkio. Baimena emateko, baldintza hauek bete beharko dira: sartzeko baldintzak betetzen direla berrestea, eta ostatu-zerbitzua erabiltzeko erregulazio-akordioa eta dagokion arreta pertsonalizatuko plana sinatzea. Nolanahi ere, harreraretxea urgentziaz emateko prozedura hasteko gutxieneko dokumentazioa honako hau izango da: interesdunak sinatutako eskaera, urgentzia eragin duen gertaeraren frogagiria eta/edo gizarte-txostena.

3.- Ostatu-zerbitzua behin-behinean emango da, espedientea osatzeko falta den dokumentazioa 10 egun balioduneko epean aurkeztu eta ebazpena eman arte.

4.- Ostaturik ez badago, urgentzia urgentziako baliabide baten bidez kudeatuko da.

5.- Urgentziako prozeduraren bidez ostatatu ondoren, onuradunak ez badu espedientearen izapidean parte hartu nahi, edo, bitartean, egiaztatzen bada eskabideak ukapenezkoa izan behar

duela, 13. artikuluan aurreikusitako ukatze-arrazoiren batean erortzeagatik, ostatu-zerbitzua uzteko betebeharra jakinaraziko zaio, jakinarazpena jaso eta gehienez ere 10 egun naturaleko epean.

6.- Hala egiten ez bada, erabiltzaileak nahitaez irtenaraziko dira, araudi honetako 18. artikuluan aurreikusitako moduan.

2. ATALA. ZERBITZUAN ONARTUA IZATEARI ETA SARTZEARI BURUZ

13. artikulua.- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxearen zerbitzurako sarbidea.

1.- Behin sarbidea onartuz gero, ostatu-zerbitzuan plaza lortu duen pertsonak adierazitako datatik aurrera erabili beharko du, edo, gehienez ere, erabakitako datatik 7 eguneko epean.

2.- 7 egun igaro ondoren, erabiltzailea ez bada ostatu-zerbitzuan sartu arrazoi justifikaturik gabe, izapidetutako espedientetik eratorritako eskubideei uko egiten diela ulertuko da.

3.- Ezarritako egunean edo epean sartzeari eragozten duten inguruabar bereziak gertatzen direnean, interesdunak data aldatzeko edo sartzeko epea luzatzeko eskatu ahal izango du, eta beste data edo epe bat finkatuko da organo eskudunaren bitartez. Hala ere, egoerak hala eskatzen badu, ostatu-zerbitzuko plaza hori eskatzaileen zerrendako beste pertsona bati esleitu ahaliko zaio, eta eskatzailea hutsik geratutako beste ostatu baten zain geratuko da.

4.- Baliabidea edo zerbitzua eskuratu aurretik, edo nolanahi ere, egun berean, zerbitzuaren funtzionamendua arautzen duten arauen berri emango zaio etorkizuneko erabiltzaileari, pertsonak ulertzeko moduko hizkuntzan eta moduan. Zerbitzuan sartzeari berekin ekarriko du arau horiek onartzea, eta hori dagokion dokumentua sinatzean formalizatuko da.

5.- Behin pertsona ostatu-zerbitzuan sartu eta gero, pertsona horrek ostatu-zerbitzuan jarraitzea ez dela komeni erakusten duten inguruabarrak gertatzen direnean, eta gizarte-zerbitzu eskudunek aldeztu aurretik txostena egin ondoren, ebazpen arrazoitua emango da, ostatu-zerbitzurako sarrera izateko eskaera ebatzi duen organo eskudunak ostatu-zerbitzua okupatzeari amaiera emateko.

6.- Erabiltzailea izateak ez du ematen baliabide jakin baten gaineko eskubiderik, baizik eta pertsona bakoitzaren lehentasunen, ezaugarrien eta beharren arabera esleitzen zaion ostatu-baliabidearen gainekoa, plazak okupatzeko eta banatzeko aukeren gainekoa; arrazoi berengatik, geroagoko aldaketa proposatu eta zehaztu ahal izango da.

14. artikulua.- Egonaldiaren iraupena

1.- Zerbitzuan egoteko gehieneko denbora norberaren inguruabarren, baliabide egokiagoak bilatzeko aukeren eta aldean artean adostutako APPa betetzearen arabera izango da.

2.- Oro har, harrera-pisuko egonaldiaren gehieneko iraupena 4 hilabetekoa izan daiteke, harrera-etxea eskuratu den egunetik zenbatzen hasita.

2.1. Salbuespen gisa, interesdunak aurrez eskatuta eta kasuaren erreferentziako profesionalaren preskripzio teknikoa edukita, baliabideko egonaldia luzatu ahal izango da. Kasu horretan, gehieneko egonaldia, hasierako egonaldia eta luzapena gehituta, 8 hilabetekoa izango da, luzapen berrien beharra justifikatzen duten inguruabarrak gertatzen direnean izan ezik.

2.2. Erabiltzaileak edo gizarte-zerbitzuek ofizioz egin ahal izango dute luzapen-eskaera, eta organo eskudunari helaraziko zaio, eskaera justifikatzen duen gizarte-txostenarekin batera, hark ebatz dezan.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AMAITZEA

15. artikulua.- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxearen zerbitzuan atzera egitea, uko egitea eta iraungitzea.

15.1. Atzera egitea

Prozeduraren edozein unetan eta ebazpena eman aurretik, eskatzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak atzera egin ahal izango du eskaeran; kasu horretan, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bitartekoren bidez egin beharko du atzera. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

15.2. Uko egitea

Prozeduran zerbitzuaren onuradun izaera aitortzeko ebazpena eman bada, erabiltzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak bere eskubideari uko egin ahalko dio, bere borondatea jasota uztea ahalbidetzen duen edozein bitarteko erabiliz.

15.3. Zerbitzua iraungitzea

15.3.1 Zerbitzua automatikoki iraungiko da arrazoi hauengatik:

- a) Aurreikusitako denbora amaitzea.
- b) Uko egitea.
- c) Heriotza.
- d) Pertsona ostatu-zerbitzuan egotea komeni ez dela erakusten duten inguruabarrak.

15.3.2 Bestalde, zerbitzua aurreikusitako eguna baino lehen amaitu dela deklaratu ahal izango da, honako egoera hauetan:

- a) Beharrianaren arrazoia desagertzea.
- b) Erabiltzailea beste zerbitzu batean sartzea.
- c) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkatutzea edo faltsutzea.

- d) Zerbitzua eskuratzeko eskatutako baldintzetakoren bat ez betetzea.
- e) Esku-hartzearen jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- f) Beste erabiltzaile edo profesional batzuei eraso fisiko edo psikologikoa egitea (irainak, mehatxuak, jazarpena...).
- g) Horretarako justifikaziorik gabe eta/edo baimenik gabe, baliabidera ez agertzea 3 egun baino gehiagoz jarraian.
- h) Gizarte-zerbitzuetako langileei edo horiek baimendutako beste pertsona batzuei baliabidera sartzea galaraztea.
- i) Arreta Pertsonalizatuko Plana (APP) ez izenpetzea edo planean jasotako ekintzak ez betetzea.
- j) Gizarte-zerbitzu eskudunek baimendu gabeko pertsonen bertako ostatu- edo gau-zerbitzua erabiltzea.
- k) Bere premiei egokitutako beste ostatu-aukera alternatibo bati uko egitea, preskripzio teknikoaren arabera.
- l) Hala badagokio, ezarritako aldi baterako etenaldia igaro ondoren, ostatura ez itzultzea.
- m) Erabiltzaileek behin eta berriz ez betetzea araudi honen 8. artikuluan aurreikusitako betebeharrak, edo, hala badagokio, eskuratzeko baldintzak jasotzen dituen dokumentuan aurreikusitakoak.
- n) Osasun-erakundeetan edo erakunde soziosanitarioetan etengabeko laguntza behar duen osasun-egoera izatea.

Zerbitzua aurreikusitako amaiera-data baino lehen iraungitzen bada, organo eskudunaren ebazpen baten bidez egingo da, gizarte-zerbitzuek proposatuta eta interesdunari entzun ondoren. Ebazpen hori erabiltzaileari jakinaraziko zaio, eta hark ebazpenean adierazitako epean utzi beharko du ostatura.

15.3.3 Iraungipena deklaratu ondoren, erabiltzaileak ebazpenean adierazitako epean utzi beharko du zerbitzua.

15.3.4 Erabiltzaileak, iraungitze-ebazpen baten ondoren, zerbitzuan berriro sartzeko borondatea agertzen badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta eskaera hori araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

16. artikulua.- Etxegabetze administratiboa

Baldin eta, araudi honetan jasotako arrazoren batengatik edo emandako epea amaitzeagatik, baliabidea utzi behar duten pertsonen baliabidea uzteari uko egiten badiote, administrazio-utzarazpenaren bidez behartu ahal izango dira, Toki Erakundearen Ondasunen Erregelamenduaren 120. artikuluan eta hurrengoetan edo hura ordeztzen duen araudian aurreikusitako prozedura-izapideei jarraituz.

V. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN ERREGIMEN EKONOMIKOA

17. artikulua- Doako zerbitzua

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxearen zerbitzua doakoa da, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezartzen den bezala.

18. artikulua.- Finantzaketa

Zerbitzuaren finantzaketa Administrazio Publikoaren kontura izango da.

VI. KAPITULUA.- ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN ARAUBIDEA**19. artikulua.- Arau-haustek**

Arau-hauste administratiboak dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean tipifikatutako legezko eta erregelamenduzko araudiaren aurkako ekintzak eta ez-egiteak, ordenamendu juridikoaren gainerako arauetan jasotakoei kalterik egin gabe.

20. artikulua- Zehapenak

1.- Aurreko artikuluan tipifikatutako arau-haustek eginez gero, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako zehapenak aplikatuko dira.

2.- Araudi honetan araututako ostatu-zerbitzuaren erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste oso larrien kasuan, zehapen gisa eskubidearen etendura metatu ahal izango da sei hilabetez, etete horrek babesgabetasun-egoera sor lezakeen kasuetan izan ezik.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi honetan jasota ez dauden kasu guztietan edo bertan jaso gabe egonik ager daitezkeen kasu berezi guztietan, organo eskudunak ahalmen osoa izango du kasu bakoitzerako komenigarritzat jotzen dituen neurriak proposatzeko.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi hau zerbitzuan sartzeko eskaera berri guztiei aplikatuko zaie.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Araudi hau ez zaie aplikatuko zerbitzua indarrean jarri aurretik erabiltzen zuten pertsonen, nahiz eta hilabete bateko epean eskatu ahal izango duten. Aldaketa onartu ondoren, ezin izango da

berriro eskatu aurreko araudia aplikatzea. Zerbitzuan alta ematen den guztietan (baita aurreko sistema aplikatzen zitzaien pertsonak desagertutakoan ere), araudi honetan aurreikusitako xedapenak bete beharko dira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabeturik geratzen dira maila bereko edo beheragoko arau guztiak, araudi honetan xedatutakoarekin kontraesanean edo bertan xedatutakoaren aurka dauden puntuetan.

AZKEN XEDAPENA

Araudi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**PRESTAZIOAK****A) Informazioa**

Prestazio honek aukera ematen die pertsona, familia eta erabiltzaile-taldeei garaiz eta behar bezala ezagutzeko beren gizarteratzea, autonomia eta gizarte-ongizatea erraztu ditzaketen eskubide, zerbitzu eta prestazio ekonomikoak.

B) Jarraipenaren balorazioa

Horrek esan nahi du Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldizkako ebaluazioak egin behar direla, intentsitate handiago edo txikiagoarekin.

C) Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzea

Erabiltzaileek beren kabuz moldatzeko edo gizarteratzeko baliagarriak diren ezagutzak, jarrerak, ohiturak edo gaitasunak bereganatzeko prozesu luze samarra ezartzea dakarten prestazio teknikoak.

D) Gizarte-akopainamendua:

Prestazio honen bidez, pertsona batek, kualifikatutako profesional batekin elkarerraginean, laguntza harreman batean parte hartzen du, eta harreman horrek lagundu egiten dio bere kabuz moldatzen eta gizarteratzen.

Sakonagoa edo arinagoa izan daiteke, pertsonaren laguntza behararen arabera. Erabiltzaileak eskatutako akopainamenduaren intentsitatea aldatu (nahi izanez gero, murriztu) duen ibilbideak planteatu daitezkeela ulertzen da.

E) Artekaritza – Bitartekaritza:

Gizarte-zerbitzuetako profesionalek pertsonaren eta haren ingurunearen (familiakoa, taldekoa edo komunitarioa) arteko interakzioa hobetzera eta gizarte-gaitasunak garatzera bideratzeko prozedura.

**ADINEKOENTZAKO OSTATU- ETA EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA ETA
ZERBITZU OSAGARRIAK ARAUTZEKO AIARAKO ARAUDIA****I. TITULUA****1. artikulua.- Helburua eta Aplikazio eremua**

Araudi honen helburua da Aiarako udalerrian adineko pertsonentzako honako zerbitzu hauek arautzea:

- a) Ostatua etxebizitza komunitarioan.
- b) Ostatu-zerbitzuan emandako eguneko arreta.
- c) Dagozkion zerbitzu osagarriak.
- d) Atsedeen-zerbitzua

2. artikulua.- Definizioak

1.- Etxebizitza Komunitarioa ostatu-zerbitzu bat da, egonaldi luzekoa edo erabilera iraunkorrekoa eta salbuespenez aldi baterakoa, mendekotasun-egoeran dauden adinekoentzat (I. gradua), eta egunez zein gauez langileen laguntza du tutoretza-, bitartekaritza-, gizarte-laguntza eta gainbegiratze-lanak egiteko, bai eta, hala badagokio, arreta pertsonala eta etxeko arreta emateko ere.

2.- Eguneko Arreta, ostatu-zerbitzu batean ematen dena, egunez joateko zerbitzua da, aldi baterakoa edo iraunkorra. Zerbitzu horretan, intentsitate txikiko laguntza eskaintzen zaio erabiltzaileari, bere premien arabera.

3.- Zerbitzu osagarriak, hala badagokio, mantenua, higiene pertsonala eta ikuztegi-zerbitzua izan daitezke.

4.- Atsedeen-zerbitzuaren bidez, erabiltzaileak urtean gehienez ere 45 egun naturaleko sarbidea izango du, bai ostatu-zerbitzura, bai eguneko arreta-zerbitzura, erregelamendu honetan garatzen den moduan.

3. artikulua.- Hartzaileak

Adinekoentzako zerbitzu hauen hartzaileak honako hauek izango dira:

A. Etxebizitza komunitarioa

1. Adinekoak beren gizarte-ingurunean gera daitezen laguntzea, beren komunitatean behar dituzten zaintzak emanez.

2. Norberaren autonomia-maila hobetzea, horri eustea eta/edo autonomiaz moldatzeko aukera ematen duten trebetasun eta gaitasunen narriadura prebenitzea.

3. Isolamendu-egoerak saihestea.

4. Segurtasun-sentimendua indartzea.

B. Eguneko arreta:

1. Mendekotasun-egoeran edo -arriskuan dauden adineko pertsonen autonomiari eusten laguntzea (I. gradua; MBBn, 25 eta 39 puntu artean).
2. Pertsonak beren ohiko bizi-ingurunean egon daitezen eta beren sozializazioa bultzatzen laguntzea, eta, hala badagokio, isolamendu-egoerak konpentsatzea.

C. Atsedeen-zerbitzua:

1. Zaintzaileak atsedenerako, errekupeziarako, aisialdirako eta, oro har, bere burua zaintzeko denbora pertsonala izatea.
2. Zaintza-eginkizunak betetzea eragozten duten premia-egoerei aurre egitea.

II. TITULUA

I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

4. artikulua.- Prestazioak

Aipatutako helburuak betetzearren, honako prestazio hauek eman ahal izango dituzte etxebizitza komunitarioetako ohiko bizilekuek, eguneko arretakoek eta adinekoentzako atsedeen-zerbitzuek:

1.- Gizarte-zerbitzuetakoak:

Ostatu-zerbitzua:

- a) Jarraipenaren balorazioa.
- b) Gizarte-akonpainamendua.
- c) Artekaritza-bitartekaritza.
- d) Tutoretza eta gainbegiratzea.
- e) Arreta pertsonala, hala badagokio.
- f) Etxeko laguntza, hala badagokio.

Eguneko arreta osatu-zerbitzuan:

- a) Informazioa.
- b) Jarraipenaren balorazioa.
- c) Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzea.
- d) Estimulatzaileria edo errehabilitatzailea.
- e) Hezkuntzako.
- f) Gizarte-akopainamendua.
- g) Garraio egokitua, hala badagokio.

2.- Osagarriak eta aukerakoak:

- a) Mantenua, hala badagokio.
- b) Garbiketa, hala badagokio.
- c) Ikuztegia, hala badagokio.

5. artikulua.- Zerbitzuaren barne funtzionamendurako arauak

Adinekoentzako Ostatu Zerbitzuak barne funtzionamendurako arau batzuk izango ditu, III. eranskinean xedatutakoari jarraituz.

II. KAPITULUA- ERABILTZAILEEI BURUZ

6. artikulua.- Erabiltzaileak nor diren zehaztea

1.- Ostatu-zerbitzuaren arreta-subjektuak hirurogeita bost urte edo gehiago dituzten eta I. graduako mendekotasuna duten adinekoak izango dira, baldin eta:

- a) Ostatu alternatiba bat behar badute, egonaldi luzekoa edo iraunkorra (salbuespenez, aldi baterakoa), ostatu alternatiba egokirik ez dutelako, irisgarritasun eta/edo bizigarritasun baldintzetan, eta/edo bizikidetza edo bakardade arazoak dituztelako (isolamendu soziala).
- b) Komunitate-ingurunean bizitza autonomia ahalbidetzen duten harreman-trebetasunak mantentzeko edo garatzeko eta, hala badagokio, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntzak behar badituzte.

2.- Salbuespen gisa, honako hauek ere izan daitezke adinekoentzako etxebizitza komunitarioko ostatu-zerbitzuaren onuradun, modalitate arruntean:

- a) Hirurogeita bost urte edo gehiago dituzten adinekoak, mendekotasun-arriskuan daudenak (MBB 23-24) edo mendekotasun-maila aitorturik ez dutenak, baldin eta artikulua honen 1. paragrafoa a) eta b) letretan deskribatutako baldintza berak betetzen badituzte, betiere, preskripzio teknikoak hala eskatzen badu.

b) I. graduako hirurogei urte edo gehiago dituzten adinekoak, bakarrik bizi direnak eta artikuluko honen 1. paragrafoko a) eta b) letretan deskribatutako baldintza berak betetzen dituztenak, betiere, preskripzio teknikoak hala eragiten badu.

c) Bizikidetzaren unitateari eusteko, eskatzailearekin batera, ohiko bizikidetzaren harremana duen ezkontidea edo izatezko bikotekidea dena, eta, salbuespen gisa, haren kargura dauden seme-alabak ere sartu ahal izango dira adinekoentzako ostatu-zerbitzuan, artikuluko honen 1. paragrafoan aurreikusitako kasuetan.

Hala ere, aurreko lehenaldian aipatutako pertsonen plaza izateko eskubidea galduko dute, baldin eta familia berriro elkartzeagatik eskubidea ematen dion pertsona hiltzen bada edo beste edozein arrazoiengatik plaza izateko eskubidea galtzen badu, salbu eta une horretan sartzeko baldintzak betetzen badituzte eta espediente hori ohiko bidetik, edo, zerrendan puntuazio handiagoa duten pertsonak badaude, salbuespeneko bidetik onartzen bada.

3.- Eguneko arreta-zerbitzuaren arreta-subjektuak honako hauek izango dira: mendekotasun-arriskuan dauden hirurogeita bost urte edo gehiago dituzten adinekoak (MBB: 23 eta 24) edo I. mendekotasun-maila dutenak eta 40 puntu baino gutxiago dituztenak, beren ohiko bizi-ingurunean egoten eta gizarteratzen laguntzeko, intentsitate txikiko laguntza behar duten isolamendu-egoerak konpentsatuz, zerbitzu horrek artatzen dituen beharrak estaltzeko.

4.- Salbuespen gisa, honako hauek ere izan daitezke etxebizitza komunitarioko eguneko arreta-zerbitzuaren onuradun, ohiko modalitatean:

a) Hirurogeita bost urte edo gehiago dituzten adinekoak, aitortutako mendekotasun-mailarik ez dutenak, baldin eta artikuluko honetako aurreko 3. paragrafoko behar berberak betetzen badituzte, eta preskripzio teknikoak hala eskatzen badu.

b) Hirurogei urte edo gehiago dituzten eta I. graduako mendekotasuna duten 40 puntu baino gutxiagoko adineko pertsonak, baldin eta artikuluko honen 3. paragrafoan deskribatutako premia berak badituzte eta preskripzio teknikoak hala eragiten badu.

5.- Era berean, eta organo eskudunak baimena eman ondoren, hutsik dagoen plaza esleitu ahal izango da, hutsik dauden postuak esleitzeko zerrendetan, ostatu-zerbitzuan eta etxebizitza komunitarioko eguneko arreta-zerbitzuan ezarritako lehentasun-ordenari jarraitu gabe.

7. artikulua.- Familia-unitatea

Erregelamendu honetan aurreikusitako ondorioetarako, familia-unitatea honako hauek osatzen dutela ulertuko da:

- zerbitzuaren onuraduna bera;
- ezkontidea edo harekin legez onartutako ezkontzaren antzeko harremanaren bidez lotutako pertsona, behar bezala egiaztatuta, bigarren xedapen gehigarrian zehaztutakoaren arabera.
- adingabeko ondorengoak, baldin eta eskatzaileak guraso-ahala badu eta haien sostengu ekonomikoari laguntzen badio, osorik edo zati batean.
- 18 urtetik gorako seme-alabak, ehuneko 65eko edo gehiagoko desgaitasuna badute, eta zerbitzuaren onuradunarekin bizi badira;
- 18 eta 25 urte bitarteko ondorengoak, ikasketa akademiko aratuak egiten ari direnak, baldin eta eskatzaileak guraso-ahala badu eta horien sostengu ekonomikoari laguntzen badio, modu partzialean edo osoan.

Ondorengo zaintza partekatuen kasuetan, pertsona horiek zerbitzua eskatu duen pertsonaren familia-unitatean sartuko dira. Aurreko ahaide biek zerbitzua eskatzen dutenean, mendekotasun-maila handiena duen eskatzailearen familia-unitatean sartuko da lehen ondorengoa, mendekotasun-maila txikiena duen eskatzailearen familia-unitatean bigarrena, eta horrela, hurrenez hurren, ondorengo kopuruaren arabera.

Nolanahi ere, pertsona bat familia-unitate bakar bateko kide izan daiteke.

8. artikulua.- Sartzeko baldintzak

Araudi honen 6. artikuluan aurreikusitako egoeretako batean egoteaz gain, eskatzaileak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

1) Baldintza administratiboak:

- a) Eskaera egiten den egunean Arabako Lurralde Historikoko udalerri batean erroldatuta egotea, Gasteizko udalerrian izan ezik, eta bertan erroldatuta egotea zerbitzuak irauten duen bitartean, hala badagokio.
Erregelamendu honen 6.2 artikuluan b) letran eta 6.4 artikuluan b) letran bildutako pertsonen Arabako Lurralde Historikoko udalerriren batean adinekoentzako ostatu-zerbitzurako sarbidea izateko eskaera egin aurreko 12 hilabeteetan egon beharko dute erroldatuta.
- b) Laguntza-sare soziofamiliarreko bizilekuen arteko txandakatze-kasuetan, baldintza hori bete ahal izango du zaindutako pertsonak edo zaindutako edozein senidek, baldin eta eskaera aurkezteko unean elkarbizitza egon bada edo badago.
- c) Preskripzio teknikoak adieraztea baliabide egokiena dela beharrei/egoerari erantzuteko.

2) Beharrian-baldintzak:

- a) Osasun-laguntza espezializatu edo iraunkorrik behar ez izatea, zerbitzuaren berezko zuzkiduren irismentetik eta aukeretatik kanpo.
- b) Jokabide-nahasmendurik ez izatea edo zerbitzuaren funtzionamendua edo ohiko bizikidetzat modu larrian nahas dezakeen portaerarik ez izatea, edo norberarentzat, beste erabiltzaile batzuentzat edo profesionalentzat arriskua ekar dezakeenik ez izatea.
- c) Dagokion tratamendua ez errefusatzeko, gaixotasun infekzioso-kutsagarriren bat edo gaixotasun mentalen bat izanez gero.

9. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Oro har, adinekoentzako zentroen erabiltzaileek Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutuna eta Iradokizunen eta Kexen Erregimena onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritako eskubideak izango dituzte. Era berean, berdintasuneko tratua jasotzeko eskubidea izango dute, bai eta eskubide eta aukera berberak berma dakizkien ere, sexuagatiko desberdintasunik ezarri gabe, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legean aurreikusitakoaren arabera.

Berariaz eta adierazitako legerian xedatutakoari kalterik egin gabe, erabiltzaileek eskubide hauek izango dituzte:

- Duintasunerako eskubidea: hau da, pertsona gisa duen berezko balioa aitortzea; horrek esan nahi du:
- Zentroetako arduradunek eta profesionalak errespetu, zuzentasun eta ulermen handienarekin tratatuak izateko eskubidea, eta tratatu iraingarri edo apalesgarriarik edo tratatu txar fisiko edo moralik ez jasatekoa.
- Adin, sexu, etnia, erlijio, ideologia edo beste edozein inguruabar pertsonalengatik diskriminatuak ez izateko eskubidea.
- Segurtasun- eta higiene-baldintza egokietan artatuak izateko eta eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko beharrezko laguntzak jasotzeko eskubidea.
- Autoestimua eta gorputz-irudiaren zaintza sustatzen zaiola nabaritzeko eskubidea.
- Baimen informatu baten sinaduraren bidez medikuak agindu eta baimendu ez dituen edo protokoloetan eta jarduteko gidetan ezarritakoa betetzen ez duten murrizketa fisiko eta/edo kimikorik ez izateko eskubidea.
- Harreman afektiboak eta sexualak adierazteko eta izateko eskubidea.

- Askatasunez ibili ahal izateko eskubidea, beste erabiltzaileen espazio pribatuak, langileentzat erreserbatutakoak eta sarbide mugatukoak errespetatuz.
- Arreta pertsonalizatua eta indibidualizatua jasotzeko eskubidea. Horretarako, arreta indibidualizatuko plan bat egin beharko da, honako hauek jasoko dituenen: bere gaitasunen, ohituren, lehentasunen eta nahien balorazioa, eskatutako laguntzak emateko aplikatu behar diren laguntza-beharren eta arreta-jarraibideen balorazioa, eta, hala badagokio, hartzea komeni ez diren beste batzuk. Faktore etnikoak, erlijiosoak/espiritualak eta kulturalak hartuko dira kontuan. Era berean, ezarritako arreta-jarraibideak aldizka berrikusiko dira, pertsonen behar eta lehentasunetara ondo egokitzen jarraitzen duten egiaztatze, edo horiek aldatu eta haien inguruabarren bilakaerara egokitu behar diren egiaztatze. Halaber, erabiltzaile bakoitzarentzat erreferentziako profesional bat izendatuko da, erreferente gisa jardungo duena, bai eta larrialdietarako harremanetarako telefono bat ere. Ebaluazioaren berrikuspena egin den eguna adierazi behar da.
- Pribatutasunerako eta konfidentziasunerako eskubidea: espazio pribatu bat izateko eskubidea, pribatutasuna bermatua izatekoa eta eragiten dien informazio pertsonal guztiaren konfidentziasuna bermatua izatekoa, bai eta espedientean edo pertsonalki eragiten dien edozein dokumentutan dauden datuen tratamenduan ere.
- Autodeterminaziorako eskubidea; pertsona guztiak eskubidea dute modu independentean jarduteko eta pentsatzeko, baita arrisku kalkulatuaren maila jakin batzuk beren gain hartuta ere. Beren bizimodua eta parte hartu nahi duten jarduerak eta zerbitzuak aukera ditzakete, tratamendu bati uko egin, egokitzen jotzen dituzten erabakiak hartuz, zerbitzuaren antolaketari dagozkion gaitan kontsultatuak izan eta hainbat batzordetan parte hartu, iradokizunak eta kexak aurkezteko bideetara jo. Horretarako, informazio egokia eta ulergarria izan beharko dute.
- Autonomiarako eskubidea: eskubidea dute modu autonomoan moldatzeko behar duten gaitasun fisikoa susta dakien eta independentzia hori ahalbidetzeko babesak eta egokitzapenak eskain diezazkieten.
- Hainbat aukeraren artean hautatzeko eskubidea.
- Informaziorako eskubidea: erabiltzaileek eskubidea dute gizarte-zerbitzuetara jotzeko beharrezkoa den informazio guztia izateko. Informazio hori modu argi, zehatz eta ulergarrian emango da.
- Zerbitzua EAEko hizkuntza ofizialeko edozeinetan jasotzeko eskubidea.

Erabiltzaileek, beren eskubideak erabiltzean, zuzenean jardun ahal izango dute, beren kabuz edo beren legeko ordezkariaren edo egiteko zaintzailearen bitartez, eta ezin izango diete kalterik egin beste erabiltzaile eta profesional batzuen eskubideei.

10. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritakoaz gain, Adinekoentzako Ostatu Zerbitzuaren erabiltzaileek, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutuna onartzen duen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan eta Iradokizun eta Kexen Araubidean honako betebeharrak izango dituzte:

- Informazioa helaraztea: beren beharren ebaluazioa egin ahal izateko beharrezkoa, egiazkoa eta zehatza den informazioa helaraziko dute, eta, behar izanez gero, banakako arreta-plana edo arreta pertsonalizatuko plana.
- Barne-funtzionamendurako barne-araudia betetzea: erabiltzen duten zerbitzuaren antolaketa eta funtzionamendurako barne-arauek ezagutu eta beteko dira.
- Bizikidetzara-arauek betetzea: gainerako erabiltzaileen eskubideak errespetatuko dira. Bereiziki, erabiltzaileen eta profesionalen pribatutasuna eta duintasuna. Sarbidean izan duten informazioaren konfidentzialtasuna errespetatuko da.
- Zerbitzua ematen parte hartzen duten profesionalen lana erraztea, haiek laguntzea eta haiek zuzen eta errespetuz tratatzea.
- Instalazioak errespetatzea: zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak errespetatu eta behar bezala erabiliko dira.
- Hitzorduak errespetatzea: zerbitzu bat emateko ezarritako datak eta orduak errespetatuko dira. Arrazoiren batengatik ezin badute, behar besteko aurrerapenarekin abisatu beharko dute.
- Gizarte-zerbitzuei jakinaraztea, behar besteko aurrerapenarekin, eta, betiere, egoera sozioekonomikoan edozein aldaketa esanguratsu gertatuz gero, aldaketa hori gertatu eta 30 egun baino gutxiagoko epean, dagokion ordenantza fiskalean ezarritako baldintzetan.
- Bere egoeran aldaketaren bat gertatzen bada eta horrek zerbitzura sartzeko eskubidea aitortzeari eragin badiezaioke, aldaketa hori gertatu eta 15 egun naturaleko epean jakinaraztea organo eskudunari.
- Prezio publikoa adierazitako epean ordaintzea.
- Ostatu-zerbitzuaren ohiko modalitateko erabiltzaileentzat, zerbitzuan erroldatuta egotea eta bertan erroldatuta egotea iraupen osoan.
- Osasun-zerbitzuei laguntzea, osasun-egoerak hala eskatzen badu. Banakako arreta plana betetzea.
- Udal-teknikariei zerbitzua ematen den bitartean sortzen diren gaixotasun infekzioso-kutsagarrien berri ematea, beharrezkoak diren babes neurriak hartzeko.

Betebeharrak horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasiko da, Erregelamendu honetan araututako prozedurari jarraiki.

11. artikulua.- Profesionalen eskubideak

1. Oro har, zentroetako profesionalek legeriak eta hitzarmen kolektiboek edo aplikatu beharreko enplegu-baldintzak arautzen dituzten akordioek lan-eremuan aitortzen dizkieten eskubide guztiak izango dituzte.

2. Bereziki, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutuna eta Iradokizunen eta Kexen Erregimena onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan onartutako eskubideak izango dituzte.

3. Halaber, artikuluko honetan aitortutako eskubideak izango dituzte:

a) Duintasunerako eskubidea, hau da, pertsona gisa duten berezko balioa aitortzekoa; horrek esan nahi du errespeturik handienaz, zuzentasunez eta ulerkortasunez tratatu behar dituztela, bai zerbitzuaren arduradunek eta gainerako profesionalek, bai erabiltzaileek, haien ordezkariak edo zaintzaileek, haien senideek eta hurbileko beste pertsona batzuek.

b) Berdintasunerako eskubidea: lanbide-jarduera berdintasun-baldintzetan egiteko eskubidea.

c) Eskubidea dute hasierako informazioa eta orientazioa jasotzeko, erabiltzaileen beharrezari ematen zaien arretaren kalitatea eta egokitzapena errazteko, bai eta profesionalak zerbitzuaren edo zentroaren ezaugarrietara egokitzeko ere.

d) Era berean, bizitza aktibo osoan zehar lanbide-heziketa etengabea jasotzeko eskubidea dute, eskaintako arreta lanbide-praktika onaren jarraibideetara egokitzen dela bermatzeko. Organo eskudunak etengabeko prestakuntza-planak ezartzea sustatuko du, bai eta profesionalak birziklatzea, haien ezagutzak hobetzea eta gaitasun profesionalak artatu behar dituzten herritarren ezaugarrietara eta sektorean egindako azterketen eta ebaluazioen emaitzetara hobeto egokitzea ahalbidetuko duten neurriak ere.

e) Profesionalek eskubidea dute eragiten dieten erabakietan eta zentro horien antolamenduan parte hartzeko, banaka nahiz taldean, eta arretaren kalitatea eta funtzionamendua etengabe hobetzen laguntzeko. Eskubide hori benetan erabili ahal izateko, profesionalek honako hauek egin ditzakete:

a) Ikuskapen-prozeduretan entzunak izan.

b) Zerbitzuak ebaluatzeko prozesuetan eta kalitatea hobetzeko prozesuetan parte hartu.

f) Profesionalek eskubidea dute beharrezko baliabideak izateko, dagokion araudiak eskatutako kalitate-irizpideei erantzuten dien zerbitzua ematen dela bermatzeko. Jarduera hori benetan gauzatuko dela bermatzeko, profesionalek honako hau eska diezaioke Arabako Foru Aldundiari:

- Indarrean dagoen araudiaren arabera, ikuskaritzaren arloan dagozkien funtzioak bete ditzala, eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei dagozkienak betetzen direla bermatzeko.
- Zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen eskakizun material, funtzional eta pertsonalei buruzko informazio egokia susta dezala.

Era berean, kasu bakoitzean zentroak mendeko diren erakunde publiko edo pribatuei honako hauek eska diezazkietekete:

- Lanbide-jardunbide egokiari buruzko eskuliburuak edo gidak eta, hala badagokio, jarduteko protokolo espezifikoak eskura jartzea, beren eginkizunak behar bezala betetzeko jardun-jarraibiderik egokienei buruz orientatzeko, erabiltzaileekin, laguntzaileekin eta gainerako profesionalekin dituzten harremanetan.
- Zerbitzuen kalitatea hobetzea susta dezatela, barneko eta kanpoko ebaluazioak eginez.
- Zerbitzuen kalitatearen hobekuntza susta dezatela, arretaren kalitatearen etengabeko hobekuntza prozesuak aplikatuz.

12. artikulua.- Profesionalen betebeharrak

1 – Betebeharren zerrenda

a) Beren jardunean, lan-araudiak eta beren lanbidearen arabera aplikatzekoa zaien legeriak ezartzen dizkieten eginbeharretara egokitu beharko dute, eta beren esku-hartzea beren diziplinaren kode deontologikoan jasotako orientabideetara egokitu beharko dute, hala badagokio.

b) Berariaz, Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legean (gizarte-zerbitzuetako profesionalentzat) eta apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen duena, ezarritako betebeharrak izango dituzte. Halaber, atal honetan ezarritako betebeharrak izango dituzte.

2 – Pertsonen errespetua

Erregelamendu honetan aitortutako eskubide guztiak errespetatu behar dituzte, eta, bereziki, erabiltzaileen eta gainerako profesional guztien duintasunerako eta pribatutasunerako eskubidea, bai eta beren eginkizunak betetzeagatik edo beste edozein arrazoiengatik eskura dezaketen informazio pertsonalaren konfidentziasunerako eskubidea ere.

Betebehar hori modu efektiboan betetzeak honako hauek dakartza:

a) Erabiltzaileari buruzko informazioa modu arduratsuan erabiltzea, hura errespetuz lortuz, haren beharra justifikatuz eta esku-hartze koordinatu eta efektibo baterako beharrezkoa denean erabiltzeko baimena eskatuz, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan aurreikusitako baldintzetan.

b) Beste profesional eta erabiltzaile batzuekiko harremanetan, diskriminaziorik gabeko jokabidea izatea, sexua, sexu-joera, egoera zibila, adina, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko nazional edo linguistiko batekoa izatea, maila ekonomikoa, bai eta desgaitasun fisiko, psikiko edo sentoriala edo beste edozein ezaugarri pertsonal edo sozial dela-eta.

c) Jantzetan argi eta garbi ikusten den lekuan identifikazio izenduna eramatea.

d) Erabiltzaileek beren kabuz edo beren legezko ordezkariaren bitartez hartzen dituzten iritziak, irizpideak eta erabakiak errespetatzea.

e) Egin beharreko esku-hartze profesionalaren definizioan erabiltzaileen parte-hartzea erraztea.

f) Erabiltzailea beste zerbitzu batera edo batzuetara bideratu behar bada, harentzat mesedegarriena den moduan egitea hori, esku-hartzeak jarraipena izan dezan saiatur. Erabiltzaileak zerbitzuan ematen diren laguntzak baino handiagoak behar dituela ikusten bada, informazio guztia agintaritzak eskudunari helaraziko zaio, hala badagokio, ofizioz berrikusi ditzan mendekotasun- eta/edo desgaitasun-maila eta/edo erabiltzaileak aitortuta dituen zerbitzuak edo prestazioak.

3 - Araudia betetzea. Gizarte-zerbitzuen arloan indarrean dagoen araudia ezagutu eta bete behar dute, eta, bereziki, beren jarduera egiten duten adinekoentzako zentroen antolaketa eta funtzionamendua erregulatzeko arauak.

4 - Bizikidetzak arauak betetzea. Lan egiten duten zentroetan eta beren jarduera profesionalarekin zerikusia duen beste edozein tokitan elkarbizitzarako eta elkarrekiko errespeturako arauak gordetzeko betebeharra dute.

5 - Instalazioak errespetatzea. Lan egiten duten adinekoentzako zentroetako eta beren lanbide-jarduerekin zerikusia duen beste edozein lekutako ondasun higigarriak eta instalazioak errespetatu eta behar bezala erabiltzeko betebeharra dute.

6 - Jakinarazteko betebeharra

a) Beren iritziz, eta eskura dituzten balorazio-elementuetan oinarrituta, eskubideak urratzea ekar dezakeen edozein egoeraren berri eman beharko diote agintari eskudunari, indarrean dagoen legedian aurreikusitako baldintzetan.

b) Era berean, zentroaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan hautemandako irregulartasunen edo anomalien berri eman beharko diote zerbitzuaren

arduradunari edo, beharrezkotzat jotzen badute, zerbitzua emateko agintaritza eskudunari edo Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Saileko Gizarte Zerbitzuen Ikuskaritzan eskudun den zerbitzuari.

III. KAPITULUA. SARTZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURARI BURUZ

1. ATALA.- ESKATZAILEEN ZERRENDAN SARTZEARI BURUZ

13. artikulua.- Eskatzaileen zerrenda

Eskatzaileen zerrendaren bidez ordenatzen da zerbitzua esleitzeko lehentasuna, Erregelamendu honen I. eta II. eranskinetan jasotako sarbide-baremoetan aplikatuz lortutako puntuazioaren arabera.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako eskatzaileen zerrendan sartutako pertsonak beren espedientea berrikusteko eskatu ahal izango dute, behar bezala egiaztatuz gero, baldin eta inguruabar pertsonalen aldaketak egindako balorazioa aldatu badezake.

Etxebizitza komunitario bakoitzean eskatzaileen zerrenda bat egongo da 1. artikuluan definitutako zerbitzu bakoitzerako.

75 urtetik beherako pertsonen, mendekotasun-egoeraren aitorpena behin-behinekoa denean eta eskatutako baliabidea etxebizitza komunitarioko ostatu-zerbitzua denean, plaza bat eman ahal izango zaie, behin-behinean, etxebizitza komunitario batean, zerbitzu horren eskatzaileen zerrendan eskabiderik ez badago. Bestela, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko bat aitortuko zaie.

14. artikulua.- Sartzeko eskaera

Araudi honetan arautzen den adinekoentzako Ostatu Zerbitzuaren eskatzaileen zerrendara sartzeko, interesdunak aurrez eskaera egin beharko du, inprimaki normalizatuan, organo eskudunari zuzenduta, eskatzaileak sinatuta eta Udalak horretarako gaituta dituen erregistroetako edozeinetan aurkeztuta, edo erregistroetan edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako moduan.

Prozesuaren edozein unetan, interesdunak atzera egin dezake bere eskaeran; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, erreferentziako profesionalak txostena egin eta organo eskudunak ebazpena eman ondoren.

15. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak

Eskabideekin batera, honako agiri hauek aurkeztu beharko dira:

- 1) NANaren fotokopia edo, indarrean dagoen legediaren arabera, nortasuna egiaztatzen duen edozein dokumentu ofizial.
- 2) Familia-liburua, familia-unitatean 18 urtetik beherakoak badaude, eta ezkontideentzat. Edo, hala badagokio, izatezko bikoteen erregistroaren ziurtagiria.
- 3) Izatezko bikoteen ohiko bizikidetza egiaztatzeko erroldatze-ziurtagiria.
- 4) Mendekotasunaren eta/edo desgaitasunaren balorazioa, balorazio hori beste Autonomia Erkidego batean egin bada eta oraindik espedientea Arabako Foru Aldundira igorri ez bada; kasu horretan, lekualdatzeko eskaera aurkeztu duela egiaztatu beharko du.
- 5) Egoera ekonomikoari buruzko datuak:
 - a. Ondasun higigarrien, higiezinaren eta eskatzailearen 60 urtetik aurrera edo lehen zerbitzu-eskaera aurkeztu aurreko 10 urteetan egindako dohaintzen zinpeko aitortpena.
 - b. Egungo diru-sarrerak egiaztatzea: pentsioak eta atzerriko prestazioak, gizarte-aurreikuspenekoak zein erakunde pribatuetaoak; enpresa-jardueren nominak eta etekinak.
 - c. Banketxe guztien ziurtagiri eguneratuak.
 - d. Ezarritako prezioaren hileko ekarpena ordaintzeko banku-erakundea eta kontu korrontearen zenbakia.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 8.3 artikulua aplikatuz, herritarrak salbuetsita geratuko dira aurreko dokumentuetatik edozein aurkeztetik, baldin eta dokumentu horietako edozein Administrazioaren esku badago. Gizarte-zerbitzuek ezin badituzte dokumentu horiek eskuratu, berriro eskatu ahal izango diote interesdunari ekar ditzala.

Eskabidearekin batera aurkeztutako dokumentazioa osatugabea edo akastuna bada, eskatzaileari eskatuko zaio 10 eguneko epean beharrezko dokumentazioa aurkezteko edo ikusitako akatsak zuzentzeko, eta jakinaraziko zaio, hala egin ezean, eskaeran atzera egin duela ulertuko dela.

Eskatzaileak, eta, hala badagokio, familia-unitatea osatzen duten gainerako pertsonak, baimena emango diote Udalari berari dagozkion datuak egiaztatzeko edo biltzeko egin beharreko kudeaketak egiteko. Datu horiek eskatzaileak Erregelamendu honetan ezarritako baldintzak betetzen dituela egiaztatzen da, eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko betekizunak eta baliabide ekonomikoak egiaztatzen mugaratuko dira.

Datuak faltsutu edo ezkutatzen badira, zerbitzuaren eskatzaile-izaera galduko da, sor daitezkeen erantzukizunen kalterik gabe.

16. artikulua- Izapidetzea

Erabiltzaileen beharren ebaluazioa eta gizarte-txostena/proposamena Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean jasotako zehaztapenen arabera egingo dira.

A) BEHARREN EBALUAZIOA

- Eskatzailearen bizilekuari (edo, hala badagokio, bizileku ibiltariari) dagokion oinarritzko gizarte-zerbitzuetako gizarte-laneko teknikariak arduratuko dira eskatzailearen beharrak izapidetzeaz, baloratzearaz eta ebaluatzeaz.
- Eskatzailea bizi den tokiko oinarritzko gizarte-zerbitzuetako teknikariek aurkeztutako dokumentazioa aztertuko dute, eta egoki diren kudeaketa eta jarduerak guztiak egingo dituzte honako alderdi hauek baloratzeko:
 - Eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza-premiak, autozaintzarekin, jaikitzearekin eta oheratzearekin, janztearekin, ibiltzearekin, elikatzearekin, garbitzearekin eta esfinterren kontrolari eustearekin loturikoak.
 - Gizarte- eta familia-egoera, elkarrekin bizi diren pertsonekiko eta haien gizarte-ingurunearekiko harremana, eta familia- eta gizarte-sareak eskatzailearen arreta-beharrei erantzuteko duen gaitasuna eta erabilgarritasuna baloratzuz.
 - Etxebizitzaren egoera, higiene-, ekipamendu-, bizigarritasun- eta irisgarritasun-baldintzei, laguntza teknikoaren beharrari eta inguruan duen kokapenari dagokienez.
 - Egoera ekonomikoa.

B) GIZARTE TXOSTENA/PROPOSAMENA

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako Gizarte Laneko zerbitzu teknikoek Banakako Arreta Programa prestatuko dute, edo, bestela, Arreta Pertsonalizatuko Programa. Horietan honako hauek zehaztuko dira:

- Zerbitzua eskuratzeko eta eskaera aurkezteko baldintzak betetzea.
- Hala badagokio, sarbiderako salbuespenezko proposamen arrazoitua, 6. artikulua 2. eta 4. paragrafoetako kasuetan.

- Eskatzailearen eta, hala badagokio, haren familia-unitatearen inguruabar pertsonal, familiar, ekonomiko eta sozialak.
- Hala badagokio, zerbitzua emateko proposamen arrazoitua.
- Hala badagokio, zerbitzu osagarrien proposamen arrazoitua.
- Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamen arrazoitua.
- Hala badagokio, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoaren proposamen arrazoitua, eskatutako zerbitzuan plazarik ez badago.

Gizarte-txosten/proposamena, dokumentazio guztiarekin batera, organo eskudunari bidaliko zaio, baloraziorako eta adostasunerako.

17. artikulua.- Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren, eta proposatutako gizarte-txostena eman ondoren, proposamena organo eskudunari helaraziko zaio, eta organo horrek ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzua eskuratzeko eskaera baiesteko edo ezesteko.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gehienez ere 45 eguneko epea izango du espedientea tramitatzeko, eskaera sartzen denetik hasita.

Ebazpena hiru hilabeteko epean eman beharko da, eskaera udal erregistroetako batean sartzen denetik hasita. Epe hori eten egingo da eskaerak zuzendu behar direnean jakinarazpenetik betetzen diren arte edo, bestela, emandako epea igaro arte, edo Arabako Foru Aldundiari eskatzailearen autonomiaren/mendekotasunaren balorazioari buruzko nahitaezko txostena eskatu behar zaionean, bai eta Administrazio Publikoen urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Prozedura Erkidearenak) 22. artikuluan aurreikusitako gainerako kasuetan ere.

Aurreko zenbakian aurreikusitako epea berariazko ebazpenik eman gabe igaroz gero, eta ebazteko betebeharrari kalterik egin gabe, eskaera baietsizat jo ahal izango da.

Ebazpen positiboak honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

- Hala badagokio, eskaera zerbitzua eskatu dutenen zerrendan sartzea eta lortutako puntuazioa.
- Zerbitzuaren emakida, honako hauek zehaztuta: iraupena, iraunkorra edo behin-behinekoa, zerbitzuaren mota eta kostua, prestazioaren hasiera-data, ahal bada, eta onuradunari dagokion ekarpen ekonomikoa.
- Eskatutako zerbitzuan plazarik ez badago, eta zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko bat adierazi bada, hautatutako zerbitzuan sartzea ezinezkoa denean aldi baterako aplikatu ahal izateko, ebazpenean prestazio hori zer zentrori lotzen zaion, zenbatekoa eta prestazioaren hasiera-data adierazi beharko dira.

- Zerbitzu edo prestazio ekonomikoaren emakida behin-behinekoa bada, balio-epea zehaztuko da.
- Ebazpenak, halaber, adieraziko du zerbitzurako eskubidea aitortzeak eskatzaileari eta, hala badagokio, haren legezko ordezkariari edo egitezko zaintzaileari dakarkiola beren egoeran eskubide horri eragin diezaiokeen edozein aldaketa organo eskudunari jakinarazteko betebeharra, aldaketa hori gertatu eta 15 egun naturaleko epean.

Ezezko ebazpenak erabakiaren arrazoiak jaso beharko ditu, eta ebazpena honako kasu hauetan emango da:

- 8. artikuluan jasotako sarbide-baldintzak ez betetzea.
- Beste administrazio publiko baten eskumena, prestazioaren izaeragatik edo eskatzailearen bizilekuagatik, zerbitzua emateko.
- Zerbitzuak erabiltzailearentzat eta zerbitzua ematen duen pertsonalarentzat arrisku fisiko eta/edo psikikoak sor ditzakeela baloratzea.
- Behar bezala arrazoitutako beste arrazoi batzuk.

Ematen den ebazpenaren aurka (baiezkoa zein ezezkoa), zeina legeak eskatutako epeetan eta formalitateekin jakinaraziko baita, dagokion errekurtsoa jarri ahal da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera. Epe hori amaitu eta errekurtsorik jarri ez bada, ebazpena irmoa izango da ondorio guztietarako.

18. artikulua.- Urgentziazko egoerak

Ohiko prozeduran aurreikusitakoa baino bizkortasun handiagoa eskatzen duen lehentasunezko arreta behar duten egoeretan, gizarte-larrialdiko egoerez bestelakoetan, dagokion Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak proposatuta eta alde zuzenetik justifikazio-txostena eginda, organo eskuduna zerbitzua ematen hasiko da ohiko prozeduran aurreikusitako jarduketak hasi aurretik, balorazio eta diagnostiko sozial espezializatua barne, hargatik eragotzi gabe gero espediente izapidetzea, prozedura horretan aurreikusitakoaren arabera. Zerbitzuaren esleipena behin-behinekoa izango da, eta gehienez hiru hilabetez erabili ahal izango da.

Espediente horiek urgentetzat hartuko dira, eta gehienez ere hamabost egun baliaduneko epean izapidetu, ebatzi eta jakinaraziko dira, dokumentazioaren entrega efektiboaren egunetik zenbatzen hasita.

2. ATALA.- ZERBITZUAN ONARTUA IZATEARI BURUZ

19. artikulua.- Zerbitzuan onartua izatea

Zerbitzuan onartua izateko, zerrendaren ordena hartuko da kontuan; bertan, eskabidea araudi honen I. eta II. eranskinetan ezarritako irizpideen arabera baloratutakoan lortutako puntuazio orokorra hartuko da kontuan.

Puntuazio berdina lortuz gero, mendekotasuna duten eskatzaileei lehentasuna emango zaie, zerbitzuan sartzeko behar den mendekotasun-mailaren arabera, eta, puntuazio berdintasunak jarraituz gero, dokumentazioa eman den dataren arabera lehenetsiko dira.

20. artikulua.- Aldi baterako egonaldiak

Aldi baterako egonalditzat joko da adineko pertsonentzako ostatu arrunteko plaza bat aurrez zehaztutako denbora batez salbuespenez eskuratzea, adineko pertsonen aldi baterako eragiten dieten inguruabarrak gertatzen direnean eta inguruabar horiek hala gomendatzen dutenean.

Ostatu-zerbitzuan dauden bitartean, erabiltzaileek egoiliar iraunkorren eskubide eta betebeharrak berberak izango dituzte.

Aldi baterako egonaldiek preskripzio teknikoa izan beharko dute, eta aldi baterako egonaldiak ez du ekarriko, inola ere, egonaldi iraunkorrean dauden adinekoentzako Ostatu-zerbitzu batean plaza bat behin betiko izateko eskubidea eskuratzea, eta aldi baterako esleitutako plaza utzi egin beharko da, dagokionaren arabera.

Oro har, aldi baterako egonaldiak 6 hilabeteko iraupena izango du gehienez.

Hala ere, salbuespen gisa, hilabeteko luzapena eman ahal izango da, baldin eta egiaztatzen bada hori egitea gomendatzen duten inguruabarrak daudela, interesdunak eta, hala badagokio, haren legezko ordezkariak edo izatezko zaintzaileak hala eskatuta, gutxienez hasieran emandako epea amaitu baino 10 egun baliadun lehenago.

21. artikulua.- Atsedeen-zerbitzua

Komunitateko etxebizitzako atsedeen-zerbitzua, bai ostatuan bai eguneko arretan, urtean gehienez ere 45 egunez edo gau naturalez baliatu ahal izango da, modu jarraituan edo ez jarraituan, zerbitzuaren izaeraren arabera.

Atsedeen-zerbitzua zerbitzu horietan plaza bat emanez edo zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko baten bidez antola daiteke, Erregelamendu honetan ezarritako prozedurari jarraituz.

Zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa dagokion zerbitzuan plaza hutsik ez

dagoenean baino ez da emango.

3. ATALA.- ZERBITZUAREN JARRAIPENA

22. artikulua.- Jarraipena eta ebaluazioa

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek etengabeko jarraipena egingo dute, zerbitzua onuradunen beharrianetara egokitzen den ikusteko. Horretarako, behar diren aldaketak proposatuko dituzte eta, onuradunekin batera, proposatutako helburuen lorpena ebaluatuko dute.

Aldian behin ebaluazioak egin ahal izango dira, onuradunak eskatuta, erakunde emaileak eskatuta edo protokoloetan eta kontratuetan ezarritako moduan.

23. artikulua.- Egokitze-aldia

Erabiltzaile guztiek egokitze-aldi bat gainditu beharko dute, eta horrek hiru hilabeteko iraupena izango du.

Adinekoentzako Ostatu Zerbitzua erabiltzen duten pertsonak, egonaldiaren lehenengo hiru hilabeteetan haren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzeko aldian badaude, ingurunean ahalik eta gehien integratzeko beharrezkoak diren laguntza tekniko eta pertsonal guztiak jasoko dituzte.

Gizarte-zerbitzuetako teknikariek eta/edo zerbitzua kudeatzen duten erakundeko profesionalak une oro hitz egingo dute erabiltzailearekin sortzen diren arazoez, eta egokitzapen ona lortzeko beharrezko konponbideak bilatuko dira.

Baldin eta, erabiltzailearekin batera konponbideak bilatzen saiatu ondoren, ikusten bada zaila dela pertsona hori zerbitzura egokitzea edo alderantziz, edo zerbitzuak ez dituela behar bezala betetzen pertsonaren beharrak, egoera baloratuko da eta proposamen bat egingo da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek txostena egin ondoren.

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

Alegazioak aztertu ondoren, organo eskudunak ebazpen arrazoitua emango du. Ebazpen hori honelakoa izan daiteke:

- Diru-sarreraren berrespena.
- Baliabidea lekualdatzea, egokitu ezinagatik.
- Erabiltzaile-izaera galtzea eta aitortutako eskubidea iraungitzea, ordezeko zerbitzu batek ezin aitortuko balio.

Erabiltzaile-izaera galdu eta ordezeko bat esleituz gero, aldaketa hurrengo hilabetearen barruan egin beharko da.

Ematen den ebazpenaren aurka, dagokion errekurtsua jarri ahal izango da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AMAITZEA

24. artikulua.- Zerbitzua etetea

Honako arrazoi hauengatik etengo dira etxebizitza komunitarioetako ostatu-zerbitzuak, ostatu-zerbitzuan emandako eguneko arreta, adinekoentzako atsedeen-zerbitzua eta zerbitzu osagarriak:

- a) Integrazio sozio-familiarra dela-eta, etenaldia efektiboa izango da eskaera egiten den egunetik aurrera. Erabiltzailearen aldi baterako absentsia urtean berrogeita bost (45) egun baino gutxiagokoa izango da zerbitzuan sartzen den azken egunetik kontatzen hasita. Aldi hori egoera berezietan luzatu ahal izango da.
- b) Erabiltzailea ospitale batean aldi baterako sartzea, 45 egun baino gehiagorako. Etenaldia epe hori amaitu eta hurrengo egunetik aurrera izango da efektiboa.
- c) Erabiltzailea aldi baterako unitate soziosanitario batean sartzea. Kasu horretan, lehenengo 30 egunetan etxebizitza komunitarioaren prezio bera ordaintzen jarraituko da, eta etenaldia 31. egunetik aurrera izango da efektiboa.
- d) Zerbitzua kudeatzeko egoki den informazioa emateko eta gizarte-zerbitzuei eskatzen zaien dokumentazioa aurkezteko betebeharrean atzeratzea, gehienez ere 30 eguneko epean, epe hori amaitzen den egunetik zenbatzen hasita. Etetea erabakitzen den egunetik izango da efektiboa.
- e) Prezio publikoa behin eta berriz ez ordaintzeagatik. Etetea erabakitzen den egunetik izango da efektiboa.

Eskubidea eteteak zerbitzua aldi baterako uztea ekarriko du.

Artikulu honen a), b) eta e) letretan aurreikusitako kasuetan, etenaldia sei hilekoa izango da gehienez, eta artikulu honen d) letretan aurreikusitakoa, hilabetekoa gehienez.

Adinekoentzako Ostatu Zerbitzuaren prezio publikoa arautzen duen ordenantza fiskalak ezarriko du erabiltzailearen ekarpena zerbitzua etenda dagoen bitartean plaza erreserbatzeagatik, artikulua honen a) eta b) letretan aurreikusitako kasuetan.

Eskubidea etetea eragin zuten arrazoiak desagertzen direnean, organo eskudunak ofizioz edo alderdi batek eskaturik egiaztatuko du zerbitzua berriz hasteko baldintzak betetzen diren.

25. artikulua.- Zerbitzua amaitzea

Etxebizitza komunitarioetako ostatu-zerbitzuak, ostatu-zerbitzuan emandako eguneko arreta, adinekoentzako atsedeen-zerbitzua eta zerbitzu osagarriak honako arrazoi hauengatik azkenduko dira:

- a) Erabiltzailearen heriotza.
- b) Zerbitzua jasotzeko eskatzen diren baldintzetakoren bat ez betetzea.
- c) Erabiltzaileak berariaz edo berariaz izan gabe uko egitea.
- d) Autonomia Erkidegoko beste Lurralde Historiko baterako edo Autonomia Erkidegotik kanporako lekualdatze iraunkorra.
- e) Behin-behineko mendekotasuna aitortzen den kasuetan, emakidaren ebazpenean aurreikusitako baliozkotasun-epea amaitzea.
- f) Emakida-ebazpenean ezarritako zerbitzuaren iraupen-epea igarotzea.
- g) Arretarako banakako programa edo arreta pertsonalizatuko plana aldatzea, aurrez onartutako zerbitzua jada egokia ez dela zehazteko.
- h) Adinekoentzako Ostatu Zerbitzuarekin bateraezina den beste baliabide edo prestazio ekonomiko bat aitortzea onuradunari.
- i) Etenaldiaren benetako egunetik zenbatzen hasita, 6 hilabetetik gorako etenaldi jarraitua egitea.
- j) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- k) Gizarte-zerbitzuei zerbitzua kudeatzeko beharrezkoa den informazioa emateko eta eskatzen zaien dokumentazioa aurkezteko betebeharra ez betetzea, edo hori betetzea 30 egunetik gorako atzerapenarekin, epe hori dagokion ordenantza fiskalean ezarritako baldintzetan amaitzen denetik aurrera.
- l) Aldi baterako etenaldia igaro ondoren, zerbitzura itzuli ez izana.

- m) Urte naturalaren barruan 45 egun baino gehiagoz zerbitzurik ez izatea, justifikaziorik gabe.

26. artikulua.- Eskubidea eteteko eta azkentzeko prozedura

Kontratua eteteko edo azkentzeko arrazoren bat egonez gero, organo eskudunak horren berri eman beharko dio erabiltzaileari edo, hala badagokio, haren ordezkariari, eta horiek 15 egun balioduneko epea izango dute egoki diren alegazioak egiteko.

Alegazioen tramitea bete edo aurreko lerroaldean aipatutako epea iragan ondoren, organo eskudunari ebazpen proposamena igorriko zaio. Hona hemen haren eduki alternatiboak:

- a) Zerbitzuaren edo prestazio ekonomikoaren titular gisa jarraitzea.
- b) Eskubidea etetea eta zerbitzuaren edo prestazio ekonomikoaren titularraren izaera aldi baterako galtzea.
- c) Eskubidea azkentzea eta zerbitzuaren edo prestazio ekonomikoaren titularraren izaera behin betiko galtzea.

Proposamena jasota, ebazpen arrazoitua emango da.

Ematen den ebazpenaren aurka, zeina legeak eskatutako epeetan eta formalitateekin jakinaraziko baita, dagokion errekurtsoa jarri ahalko da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera.

Aurreko hori ez da aplikatuko eskubidea azkentzen bada heriotza edo ukoa dela-eta; kasu horretan, organo eskudunak espedientea artxibatuko du, horretarako berariazko ebazpena eman ondoren.

Zerbitzua emateko datuak ezkutatzegatik edo faltsutzeagatik azkendu bada, ezingo du beste zerbitzu-eskaerarik egin urtebeteko epean, azkendu den egunetik zenbatzen hasita.

Erabiltzaileak, iraungitzeko ebazpen baten ondoren, zerbitzuan berriro sartzeko borondatea agertzen badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta Erregelamendu honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

Zerbitzua iraungi ondoren, erabiltzaileak zerbitzua ordaindu gabe badu, zerbitzua berri eman baino lehen ordaintzeko eskatuko zaio.

V. ARTIKULUA.- ZEHAPEN-PROZEDURA

1. ATALA.- ZEHAPEN-ARAU BIDEA

27. artikulua.- Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen aplikagarritasuna

Adinekoentzako zentroen erabiltzaileei Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen VII. tituluko II. kapituluaren araututako arau-hausteen eta zehapenen araubidea aplikatuko zaie.

28. artikulua.- Arau-hausteen kalifikazioa eta tipifikazioa

Arau-hausteak arinak, larriak edo oso larriak izan daitezke.

1- Arau-hauste arinak dira:

- a) Ezarritako arauak, betekizunak eta prozedurak ez betetzea, eta zerbitzuetako profesionalen programa eta orientabideak ez jarraitzea, esku-hartze sozialaren xedea desitxuratzeko moduan.
- b) Zuzendaritzako arduradunari, zerbitzuko edo zentroko pertsonaleko kideei, erabiltzaileei edo bisitariei zor zaien begiruneari arinki huts egitea.
- c) Instalazioak modu desegokian erabiltzea eta zerbitzuaren jarduerak aztoratzea, bizikidetzako eta elkarrekiko errespetuko arauak aldatuz eta bizikidetzari kalte eginez.
- d) Erabiltzaileentzako barne-araudian jasotako betebeharrak ez betetzea, ez-betetze hori, bere izaera eta larritasunagatik, larri edo oso larri gisa tipifikatzen ez denean.

2- Arau-hauste larriak dira:

- a) Zuzendaritzako arduradunari, pertsonaleko kideei, erabiltzaileei edo bisitariei zor zaien begiruneari modu larrian huts egitea.
- b) Zentroko ondasun eta ekipamenduetan kalte larriak eragitea edo zentroko zerbitzuen ohiko garapenari edo bizikidetzari galera nabarmenak eragitea.
- c) Dagokion barne-araudian jasotako betebeharrak larriki ez betetzea, ez-betetze hori oso larria ez denean.
- d) Arau-hauste arinetan berrerortzea.

3- Arau-hauste oso larriak dira:

- a) Zentroko arduradunari, pertsonaleko kideei, erabiltzaileei edo bisitariei eraso egitea edo tratatu txarrak ematea.
- b) Zentroaren, langileen, erabiltzaileen edo bisitarien ondasunak ostea.
- c) Zentroko ondasun eta instalazioetan, zerbitzuen ohiko garapenean edo zentroko bizikidetzan kalte edo galera oso larriak eragitea.
- d) Arau-hauste larrietan berrerortzea.

29. artikulua.- Berrerortzea

Erregelamendu honen ondorioetarako, eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 92. artikuluekin bat etorritik, arau-haustea berriro egin dela ulertuko da arau-hausteen erantzule diren pertsona fisiko edo juridikoek bi urteko epean izaera bereko arau-hauste bat baino gehiago egin badute eta ebazpen irmoz hala adierazi bada.

2. ATALA.- ZEHAPENAK**30. artikulua.- Zehapen motak**

1. 28. artikuluan aipatzen diren arau-hausteeak, erabiltzaileei egoztekoak direnean, honako zehapen hauek aplikatzea ekarriko dute:

- a) Arau-hauste arinak idatzizko zentzarazpen baten bidez edo 200 eurorainoko isun baten bidez zehatuko dira.
- b) Arau-hauste larriak ahozko eta idatzizko zentzarazpen baten bidez eta 201 eta 600 euro arteko isun baten bidez zehatuko dira.
- c) Arau-hauste oso larriak ahozko eta idatzizko zentzarazpen baten bidez eta 601 eta 1.500 euro arteko isun baten bidez zehatuko dira.

2. Zerbitzuen erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste oso larrien kasuan, zehapen gisa eskubidearen etendura metatu ahal izango da, gehienez ere 6 hilabetez, salbu eta etete horrek babesgabetasun-egoera sor dezakeenean edo mendekotasun-egoeran dagoen pertsona baten arreta-eza eragin dezakeenean.

31. artikulua.- Neurri osagarriak

Arau-hauste larrien eta oso larrien kasuan, aplikatutako zehapenekin batera honako neurri osagarri hauek ezarri ahal izango dira:

- a) Ofizioz lekualdatzeko neurria, ofiziozko lekualdaketa hori aldi baterakoa edo behin betikoa izan daitekeelarik. Interesdunari jakinaraziko zaio, eta hark 15 egun balioduneko epea izango du alegazioak aurkezteko. Alegazioak aztertu ondoren, organo eskudunak ebazpena emango du.

- b) Ordezkaritza kolektiboko organoetan parte hartzeko aldi baterako gaitasungabetzea.

32. artikulua.- Zehapenen mailaketa

1. Ezarri beharreko zehapenak zehazteko eta, hala badagokio, isunen zenbatekoa eta aldi baterako zehapenen iraupena mailakatzeko, zehapen horiek arau-haustea ekarri duen egitatearen larritasunaren arabera eta proportzionalak izan beharko dira, eta honako irizpide hauek hartuko dira bereziki kontuan:

- a) Eragindako kalte fisikoak, moralak eta materialak.
- b) Pertsona eta ondasunentzat sortutako edo mantendutako arrisku-egoera.
- c) Arau-haustea egitean izandako zabarkeria- edo intentzionalitate-maila.
- d) Arau-hausteetan berrerortzea edo errepikatzea.
- e) Arau-haustearen garrantzi ekonomiko eta soziala.

2. Zehapena balioesteko eta mailakatzeko, kontuan hartu ahal izango da zuzenbidean baliozkoa den edozein bide erabiliz egiaztatzea prozedura hastea eragin zuten akatsak guztiz zuzenduta daudela, instantziaren ebazpena eman aurretik, arau-hauslearen beraren ekimenez.

33. artikulua.- Balizko kalteengatiko erantzukizuna

Aplika daitezkeen neurri zuzentzaileak alde batera utzi gabe, erabiltzaileen erantzukizuna da zentroko instalazioetan, altzarietan edo materialean edo beste erabiltzaile batzuen ondasunetan eragindako kalteak konpontzea, baldin eta nahita edo zabarkeria larri eragindakoak badira, bizikidetzako arauen aurkako jokabide baten ondorioz.

34. artikulua.- Arau-hausteen eta zehapenen preskripzioa

1. Arau-hausteen preskripzio-epeak honako hauek izango dira, arau-haustea egin den egunetik zenbatzen hasita:

- a) Arau-hauste oso larriak, lau urtera.
- b) Arau-hauste larriak, hiru urtera.
- c) Arau-hauste arinak, urtebetera.

2. Zehapenen preskripzio-epeak honako hauek izango dira, zehapena ezartzen duen ebazpenak irmotasuna hartzen duen egunaren biharamunetik kontatzen hasita:

- a) Arau-hauste oso larriengatiko zehapenak, lau urtera.
- b) Arau-hauste larriengatiko zehapenak, hiru urtera.
- c) Arau-hauste arinengatiko zehapenak, urtebetera.

3. ATALA.- ZEHAPEN-PROZEDURA**35. artikulua.- Prozedura**

1. Erregelamendu honetan aurreikusitako arau-hausteengatiko zehapenak ezarri baino lehen, horretarako ezarritako prozedura instruitu beharko da, printzipio hauekin bat etorrira: interesdunari entzunaldia ematekoa, ekonomiarena, azkartasunarena eta sumariotasunarena.

2. Zehapen-prozedura Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitakoaren arabera izapidetuko da, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigorrezko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean jasotako aurreikuspenen arabera ere.

36. artikulua.- Egitateak egiaztatzea eta tipifikazioa

Aurreko ataletan xedatutakoaren arabera arau-hauste gisa tipifikatu daitezkeen egitate bat salatu bada zerbitzuaren gobernu-organoaren aurrean, egitate horren egiazkotasunari buruzko lehenengo egiaztapena egingo du organo horrek, eta honako hauek erabakiko ditu:

- a) Lehenik eta behin, egitatearen izaerari buruz, haren larritasuna definitzeko.
- b) Bigarrenik, salaketa instrukzioa egiteko eskumena duen organoari bidaltzea.

c) Erabiltzaileen osotasun fisikorako berehalako arriskua dagoen kasuetan, eta guztiz salbuespenez, zentroko Zuzendaritzak erabiltzaileen osotasun fisiko babesteko beharrezkoak diren kautelazko neurriak hartuko ditu.

Espedientea izapidetzearen edozein unetan zehazten bada arau-haustea osatzen duten egitateak Zigor Kodean tipifikatuta egon daitezkeela, Ministerio Fiskalari jakinarazi beharko zaio. Bitartean, zehapen-espedientearen izapidetzea eten egin beharko da, dagokion ebazpen judiziala eman arte. Hala ere, behin-behineko neurri egokiak hartu ahal izango dira, gertaerei egokitutakoak.

37. artikulua.- Zehapenen aplikazioa

1. Arau-haustea arina bada, organo eskudunak erabaki beharko du ezarri beharreko zehapenari buruz, eta zitzazioa egingo zaio interesdunari, eta entzunaldia eskainiko zaio. Hala ere, zentroko zuzendaritzak ahozko ohartarazpena egin ahal izango dio erabiltzaileari, hari entzun ondoren, eta ondoren organo eskudunari jakinaraziko dio.

2. Arau-haustea larria edo oso larria denean, organo eskudunak instrukzio-egile bat izendatuko du, eta instrukzio-egileak ikerketa egokia egingo du lehenbailehen, indarreko araudiaren arabera bidezkoztat jotzen duen proposamena aurkezteko, interesdunari entzun ondoren.

Zehapen-prozedura ebazteko eskumena duen organoak bere ebazpena zentroko zuzendaritzari jakinaraziko dio, eta ebazpenaren bi kopia erantsiko ditu. Kopia horietako bat interesdunari bidaliko zaio, jaso izanaren agiriarekin batera.

3. Nolanahi ere, isunak zerbitzua kokatuta dagoen udaleko Alkatearen eskumenekoak izango dira, arau-haustea arina, larria edo oso larria den kontuan hartu gabe.

38. artikulua.- Baliabideak

Zehapena ezartzen duten egintzen aurka, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legean aurreikusitako errekursoak aurkeztu ahaliko dira.

39. artikulua.- Zehapenen betearazgarritasuna

Arau honen xede diren gaietan ezarritako zehapenak betearazi beharrekoak izango dira, haiek hartzen dituen ebazpenak administrazio-bidean irmotasuna hartzen duenetik aurrera.

40. artikulua.- Zehapenen erregistroa eta publizitatea

1. Arau-haustek eta zehapenak erregistro batean jasoko dira, eta hartan jasoko dira arau-haustearen data, arau-haustearen subjektua edo subjektuak eta ezarritako zehapenaren izaera.

2. Arau-hausteen eta zehapenen erregistroa leku seguru batean gorde beharko da, konfidentzialtasun-printzipioa errespetatuz.

V. KAPITULUA- ZERBITZUAREN ERREGIMEN EKONOMIKOA

41. artikulua.- Prezio publikoa

Erabiltzaileak ostatu-zerbitzuagatik, eguneko arreta-zerbitzuagatik eta atseden-zerbitzuagatik ordaindu beharreko prezioa zerbitzu hori ematen duenak zehaztuko du, unean-unean ezarritako prezio publikoaren bitartez.

Ez zerbitzua ematen duten langileek, ez eta, hala badagokio, enpresa adjudikaziodunak ere, ez dute onartuko dohaintzarik ez ordainketa gehigarriak, aurreko paragrafoan ezarritakoa alde batera utzita. Enpresa esleipendunak betebeharrak hori betetzen dela zainduko du.

42. artikulua.- Finantzaketa

Adinekoentzako Ostatu Zerbitzua honako hauek finantzatuko dute:

- Zerbitzuaren finantzaketan parte hartu beharko duen pertsona onuradunak, organo eskudunaren ebazpenean ezartzen den diru-kopurua emateko konpromiso sinatua onartuz, bere gaitasun ekonomikoa kontuan hartuz, zerbitzua eskuratzeko ezinbesteko baldintza gisa, eta dagokion ordenantza fiskalak horri buruz jasotzen duenaren arabera.
- Administrazio Publikoak, zeinak bere gain hartuko baitu onuradunari ordaindu beharreko ekarpena prezioari kenduta geratzen den zenbatekoa, dagokion ordenantza fiskalean jasotzen denaren arabera kalkulatuta.

43. artikulua.- Erabiltzailearen ekarpena

Erregelamendu honetan araututako adinekoentzako Ostatu Zerbitzuaren erabiltzaileak zerbitzuaren prezio publikoa ordaindu beharko du. Prezio hori kalkulatzeko, haren ahalmen ekonomikoa hartuko da kontuan, dagokion ordenantza fiskalean ezarritako moduan.

Erabiltzailearen ekarpena dagokion ordenantza fiskalean jasotzen diren elementuen arabera ezarriko da.

Ahalmen ekonomikoari buruzko datuak faltsifikatzeak edo ezkutatzak berekin ekarriko du eskaera artxibatzea edo zerbitzua azkentzea, dagoeneko eman bada, egitate

horietatik erator litezkeen erantzukizunen kalterik gabe. Administrazio eskudunak erabiltzaileari prezioaren gaineko laguntza edo hobariren bat eman badio, dagokion itzulketa-prozedura abiaraziko zaio.

Erabiltzaile bakoitzarentzako ekarpen indibiduala ofizioz edo erabiltzaileak edo haren ordezkariak eskatuta berrikusi ahal izango da, baldin eta aldaketa eragin dezaketen baldintza eta inguruabarretako edozeinetan gertatzen bada, dagokion ordenantza fiskalean ezarritako baldintzetan.

Berrikuspen-prozedura, ofizioz edo alderdi batek eskatuta, zerbitzua modalitate arruntan emateko Erregelamendu honetan ezarritako prozedurari egokituko zaio.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Erabiltzaileei Erregelamenduaren laburpen bat emateko egingo da.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

1- Erregelamendu honen ondorioetarako, izatezko bikoteei buruzko maiatzaren 7ko 2/2003 Legean zehaztutako izatezko bikoteak joko dira ezkontzaren antzeko loturaren bidez lotutzat; lege hori indarrean dago maila autonomikoan.

2.- Lotura hori badagoela egiaztatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko Izatezko Bikoteen Erregistroak emandako ziurtagiria aurkeztu beharko da, edo, hala badagokio, dagokion udal-erregistroak emandako ziurtagiria, lege horretako 3. artikuluan araututakoaren arabera.

Xedapen gehigarri honetan jasotako definizioa aplikatu beharrekoa dela ulertu behar da, lotura hori aipatzeko erabilitako terminologia edozein dela ere (ezkontzaren antzeko lotura, ezkontzaren antzeko afektibitate-harremana, izatezko bikotea edo beste batzuk).

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabeturik geratzen dira maila bereko edo beheragoko arau guztiak, erregelamendu honetan xedatutakoarekin kontraesanean edo bertan xedatutakoaren aurka dauden puntuetan.

AZKEN XEDAPENA

Erregelamendu hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**OSTATU ZERBITZUA ERABILTZEKO BAREMOA. ETXEBIZITZA KOMUNITARIOA**

Sartzeko baremoak eskatzaileen zerrenda antolatzeko irizpideak ezartzen ditu, bai eta zerbitzua eskuratzeko lehentasuna ere, mendekotasun mailaren, gaitasun ekonomikoaren eta diagnostiko sozialaren arabera.

BAREMOAREN EGITURA:

<i>DIMENTSIOAK</i>	<i>PUNTUAZIO-TARTEAK</i>
1.- Mendekotasun maila	30-60
2.- Egoera ekonomikoa	0-12
3.- Etxebizitza	0-13
4.- Familia-egoera	0-13
5.- Gizarte-isolamendua	0-2
GUZTIRA	0-100

BAREMOA:

<i>DIMENTSIOA</i>	<i>BAREMOA</i>	<i>Puntuak</i>	
1.- MENDEKOTASUN MAILA	23 / 24 puntuko MBBa	30	☐
	25 puntutik 49ra bitarteko MBBa	60	☐
	GUZTIRA (60 puntu gehienez)		
3.- EGOERA EKONOMIKOA	HILEKO GAITASUN EKONOMIKOA		
	1.500 € baino gehiago. Edo ez du nahi bere egoera ekonomikoa baloratzea	0	☐
	1.401 € eta 1.500 € artean	2	☐
	1.301 € eta 1.400 € artean	3	☐
	1.201 € eta 1.300 € artean	4	☐
	1.101 € eta 1.200 € artean	5	☐
	1.001 € eta 1.100 € artean	6	☐

	901 € eta 1.000 € artean	7	☐
	801 € eta 900 € artean	8	☐
	701 € eta 800 € artean	9	☐
	601 € eta 700 € artean	10	☐
	501 € eta 600 € artean	11	☐
	500 € arte	12	☐
	GUZTIRA (12 puntu gehienez)		
3.- ETXEBIZITZA	EDUKITZA-ERREGIMENA		
	Etxebizitza jabetzan	0	☐
	Etxebizitzarik ez izatea jabetzan	1	☐
	Alokairuko etxebizitza, ohiko etxebizitza, pentsioa edo antzekoa galtzeko arriskuarekin	2	☐
	Ostaturik gabe	5	☐
	GUZTIRA (5 puntu gehienez)		
	BIZIGARRITASUNA (markatu egokitzen direnak)		
	Etxebizitza biziezina (egiturazko arazoak)	2	☐
	Tresnak eta muturreko zikinkeria pilatzea/Osasungaiztasuna/Pilaketak	2	☐
	GUZTIRA (4 puntu gehienez)		
	OZTOPO ARKITEKTONIKOAK		
	Oztopo arkitektonikorik gabe	0	☐
	Bere ohiko etxebizitzarako sarbidea mugatzen duten oztopo arkitektonikoak, konpontzeko modukoak direnak.	2	☐
	Bere ohiko etxebizitzarako sarbidea mugatzen duten oztopo arkitektonikoak, konpontzeko modukoak ez direnak.	4	☐
	GUZTIRA (4 puntu gehienez)		
	GUZTIRA ETXEBIZITZA (13 puntu gehienez)		
4.- FAMILIA-EGOERA	HARREMANAK		
	Harreman-arazorik gabe	0	☐

	Narriadura harremanetan (mendekoei arreta defizitariora ematea barne...)	1	☐
	Harreman gatazkatsua / Inolako harremanik gabea / familiarik gabea	3	☐
	Abusua/Tratu txar ekonomikoa eta/edo fisikoa	5	☐
	GUZTIRA (5 puntu gehienez)		
	BIZIKIDETZA-EGOERA		
	Bakarrik bizi da	4	☐
	Partekatutako etxebizitzan bizi da	2	☐
	Familiarekin bizi da	0	☐
	GUZTIRA (4 puntu gehienez)		
	ZAINTZAILEAREN EGOERA		
	Beste kargarik gabe	0	☐
	Beste karga batzuk	2	☐
	Gainezkatzea / Familia-amore ematea	4	☐
	GUZTIRA (4 puntu gehienez)		
	GUZTIRA FAMILIA-EGOERA (13 puntu gehienez)		
5.- ISOLAMENDUA	Gizarte-isolamendurik gabe	0	☐
	Gizarte- eta familia-sareak ahultzea	1	☐
	Gizarte-isolamendua	2	☐
	GUZTIRA (2 puntu gehienez)		

BAREMOAREN LABURPENA

DIMENTSIOAK	PUNTUAZIOA
1.- Mendekotasun maila	
2.- Egoera ekonomikoa	
3.- Etxebizitza	

4.- Familia-egoera	
5.- Gizarte-isolamendua	
GUZTIRA	

II. ERANSKINA

OSTATU-ZERBITZUKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZURA SARTZEKO BAREMOA

Sartzeko baremoak eskatzaileen zerrenda antolatzeko irizpideak ezartzen ditu, bai eta zerbitzua eskuratzeko lehentasuna ere, mendekotasun-mailaren, gaitasun ekonomikoaren eta diagnostiko sozialaren arabera.

BAREMOAREN EGITURA:

<i>DIMENTSIOAK</i>	<i>PUNTUAZIO-TARTEAK</i>
1.- Mendekotasun maila	30-60
2.- Egoera ekonomikoa	0-12
3.- Familia-egoera	0-22
4.- Gizarte-isolamendua	0-6
GUZTIRA	0-100

BAREMOA:

<i>DIMENTSIOA</i>	<i>BAREMOA</i>	<i>Puntuak</i>	
1.- MENDEKOTASUN MAILA	23 / 24 puntuko MBBa	30	☐
	25 puntutik 49ra bitarteko MBBa	60	☐
	GUZTIRA (60 puntu gehienez)		
2.- EGOERA EKONOMIKOA	HILEKO GAITASUN EKONOMIKOA		
	1.500 € baino gehiago. Edo ez du nahi bere egoera ekonomikoa baloratzea	0	☐
	1.401 € eta 1.500 € artean	2	☐
	1.301 € eta 1.400 € artean	3	☐
	1.201 € eta 1.300 € artean	4	☐
	1.101 € eta 1.200 € artean	5	☐
	1.001 € eta 1.100 € artean	6	☐
	901 € eta 1.000 € artean	7	☐
	801 € eta 900 € artean	8	☐
	701 € eta 800 € artean	9	☐
	601 € eta 700 € artean	10	☐

	501 € eta 600 € artean	11	☐
	500 € arte	12	☐
	GUZTIRA (12 puntu gehienez)		
3.- FAMILIA-EGOERA	HARREMANAK		
	Harreman-arazorik gabe	0	☐
	Narriadura harremanetan (mendekoei arreta defizitariora ematea barne...)	2	☐
	Harreman gatazkatsua / Inolako harremanik gabea / familiarik gabea	4	☐
	GUZTIRA (4 puntu gehienez)		
	BIZIKIDETZA-EGOERA		
	Bakarrik bizi da	6	☐
	Etxebizitza partekatuan bizi da	2	☐
	Familiarekin bizi da	0	☐
	GUZTIRA (6 puntu gehienez)		
	ZAINTZAILEAREN EGOERA		
	Beste kargarik gabe	0	☐
	Beste karga batzuk	2	☐
	Gainezkatzea / Familia-amore ematea	6	☐
	GUZTIRA (6 puntu gehienez)		
	Egokia garbiketan, jantzietan, elikaduran	0	☐
	ZAINTZA		☐
	Egokia garbiketan, jantzietan, elikaduran	0	☐
	Higiene- eta elikadura-defizita, zaintzarik gabeko itxura	6	☐
	GUZTIRA (6 puntu gehienez)		
	GUZTIRA FAMILIA-EGOERA (22 puntu gehienez)		
	4.- ISOLAMENDUA	Gizarte-isolamendurik gabe	0
Gizarte- eta familia-sareak ahultzea		4	☐
Gizarte-isolamendua		6	☐

	GUZTIRA (6 puntu gehienez)	
--	-----------------------------------	--

BAREMOAREN LABURPENA

<i>DIMENTSIOAK</i>	<i>PUNTUAZIOA</i>
1.- Mendekotasun maila	
2.- Egoera ekonomikoa	
3.- Familia-egoera	
4.- Gizarte-isolamendua	
GUZTIRA	

III. ERANSKINA

ADINEKOENTZAKO OSTATU ZERBITZUAREN BARNE FUNTZIONAMENDURAKO ARAUAK

- Izaera orokorrekoak

- Erregelamendu honen edukia ezagutu eta betetzen saiatu beharko da.
- Zentroan bertan eta bere jarduerekin zerikusia duen beste edozein tokitan, elkarbizitzarako, higienerako eta elkarrenganako errespeturako arauak gordetzeko ahalegina egingo da, giro harmonikoa sortzeko.
- Behar bezala erabiliko dira erabiltzaileen eskura jarritako instalazioak eta zerbitzuak.
- Aurkitutako edozein objektu zentroko langileei edo oinarritzko gizarte-zerbitzuko langileei emango zaie.
- Finkatutako ordutegiak errespetatuko dira. Horietan aldaketaren bat egonez gero, behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko da.
- Hitzez edo idatziz adierazten diren arauak eta oharra kontuan hartuko dira, eta betetzen saiatuko da, zentroaren martxa onari laguntzeko.
- Gomendatzen da ostatuan baliozko objekturik edo diru kopuru handirik ez izatea.
- Atsedean orduetan isilik egotea.

- Otorduei buruz

- Gosaria, bazkaria, askaria eta afaria jantokietan zerbitzatuko dira adierazitako orduetan.
- Gaixorik egonez gero eta medikuaren aginduz baino ez dira zerbitzatuko otorduak gelan.
- Otordu-erregimena berdina izango da erabiltzaile guztientzat.
- Dieta bereziak egiteko aukera egongo da, hala aholkatzen duen medikuntxostena aurkeztu ondoren. Menua iragarki-taulan egongo da ikusgai.
- Ezin da zerbitzutik elikagairik edo tresnarik sartu edo atera, hala nola mahai-tresnak, edalontziak, platerak, ezpainzapiak, etab.
- Nolabaiteko duintasunez jaten saiatu, besteentzat desatseginak izan daitezkeen formak saihestuz.
- Jantokian leku bera hartzea komeni da.

- Arropari eta norberaren garbitasunari buruz

- Zentroa soilik zerbitzu hori eman zaien pertsonen arropa garbitzeaz eta lisatzeaz arduratuko da.
- Ikuztegiak hondatzen edo galtzen den arropa zentroak konpondu edo ordezkatzeko du, jantziaren antzintasunaren arabera.

- Komeni da argi eta garbi hondatuta dagoen arropa pertsonala kentzea eta jantziak aldian behin berritzea, erabiltzailearen gustura. Arropa erosteko zailtasunak dituzten erabiltzaileek gizarte-langilearengana jo beharko dute, eta hark behar bezala lagunduko dio.
- Erabilera pertsonalerako arropa markatu behar du, nahasketarik edo galerarik ez izateko.
- Norberaren itxura zaintzea ongizate-faktorea da erabiltzailearentzat eta inguruan bizi diren pertsona guztientzat; horregatik, gomendatzen da erabiltzailea egunero garbitzea eta behar bezala jantzea, bere gustuen eta ohituren arabera. Arropak eta oinetakoek ahalik eta erosoena izan beharko dute.
- Dutxa edo bainu erregularra intimitate baldintza zorrotzetan egin behar da. Bainu-zerbitzua onartuta badago, adierazitako ordutegien barruan egingo da. Erabiltzaileak eguneroko higienarako/bainatzeko zailtasunak baditu, zerbitzuko langileek lagunduko diote.

- Logeiei buruz

- Zentroan sartzean, gela batean plaza esleituko zaio. Esleipen hori egin aurretik, erabiltzaileak aurkeztutako lehentasunak eta baldintzak baloratu beharko dira. Gelaz aldatu nahi badu, gizarte-langileari jakinarazi beharko dio, hark motibazioak eta aldaketa gertatzeko aukera balora ditzan. Zerbitzuaren beharrak direla-eta hasieran esleitutako gelan aldaketaren bat egin behar bada, behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko zaio, urgentziazko egoera bat gertatzen ez bada.
- Gela leku intimoa da, non erabiltzailea bere espazio pertsonalaren jabe den. Beharrezko altzariz hornituta dago: bere gauzak giltzaz gordetzeko armairua, hala nahi izanez gero, eta dagokion hotel-arropa (izarak, mantak, toallak). Erabiltzaileak hala nahi badu, bere altzariak erabili ahal izango ditu, gela bere gustura apaindu eta bere tresna pertsonalak espazioak eskaintzen dituen aukeren barruan jarri ahal izango ditu, betiere, mugimenduak oztopatzen ez badituzte edo berarentzat arriskutsuak badira.
- Erabiltzaileak eguneko edozein ordutan erabil dezake gela, baita bertan bisitak jasotzeko ere, erabateko pribatutasunez, eta atea giltzaz itxi dezake, hala nahi izanez gero.
- Egunero, erabiltzaileak bere gela eta bere gauzak antolatzeaz eta ohea egiteaz arduratu beharko du, jarduera jakin bat mantentzeko neurri gisa, bere autonomia eta pribatutasuna gordetzeaz gain.
- Higiene- eta osasun-arrazoiengatik, ez da elikagairik eduki behar gelan; horretarako, leku egokia dago sukalondoan.
- Segurtasun arrazoiengatik ezin da kozinatu logeletan.
- Gelatik irteten den bakoitzean, erabiltzaileak argiak, telebista eta irratia itzali behar ditu, baditu, eta iturriak ondo itxita utzi behar ditu.

- Beste egoiliar baten gelara joaten den bakoitzean, atea jo beharko du eta sartzeko gonbidapena jaso arte itxaron. Langileek ere atea jo behar dute haren gelara sartu aurretik.
- Erabiltzaileak gelako instalazio eta horniduretan (iturgintza, elektrizitatea, leihoak...) ikusten duen edozein anomalia jakinarazi behar dio erreferentziako gizarte-langileari.
- Bere gela partekatuz gero, beharrezkoa da erabiltzaile bakoitzak beste pertsonaren eskubideak kontuan hartzea, bere espazioa, objektuak eta jantziak errespetatzea eta gelako zerbitzu komunak modu ekitatiboan erabiltzea, baita bertan bisitarik izango duen jakinaraztea ere. Kontu handiz ibili behar dute, gelakidearen atsedena ez eteteko.

- Segurtasun eta osasun publikoari buruz

- Debekatuta dago erretzea zerbitzuaren instalazio osoan.
- Logelen barruan telebistak, irratiak eta musika ekipak, tabletak, sakelako telefonoak eta ordenagailuak baino ez dira erabiliko, eta horiek erabiltzeak ez die zaratarik eta eragozpenik sortuko beste pertsona batzuei.

- Langileekiko harremanei buruz

- Zerbitzuko langileak erabiltzailearen esanetara daude, jasotzen duten arreta ahalik eta kalitaterik handienekoa izan dadin.
- Inolako murrizketarik gabe jo daiteke edozein profesionalengana, adeitasunez eta errespetuz egiten saiatuz.
- Arreta jarriko da zerbitzuko langileek ostatu-zerbitzu osoaren eta erabiltzailearen mesedetan egin ditzaketen oharretan.
- Zerbitzuko langileek laguntza emango diete behar duten pertsonari. Salbuespenez, erabiltzailearen eta boluntarioen senitartekoei edo lagunek ere egin ahal izango dute hori, baldin eta zerbitzuaren arduradunarekin edo zerbitzuko langileekin adostu bada.
- Pertsona guztiek, bai erabiltzaileek bai profesionalak, eskubidea dute arreta ahalik eta errespetu, zuzentasun eta ulermen handienarekin jasotzeko.
- Erreferentziako profesional bat izendatuko da erabiltzaile bakoitzarentzat.

- Familiekiko harremanei buruz

- Familiekiko komunikazioak behar den bezain ohikoa eta arina izan beharko du zerbitzua eskaintzen den bitartean, eta, zehazki, pertsonaren egokitze-aldian zehar.

- Irteeren araubidea eta bisiten ordutegiak

- Arrazoren batengatik irten behar badu, irten daiteke, betiere, zentroaren dinamikari eragiten ez badiu eta aldeztu aurretik talde profesionalari jakinarazita. Arrazoren batengatik ezin bada bakarrik irten, zerbitzuko

langileek, lagunek, senideek edo boluntarioek lagundu ahal izango diote, erabiltzailearekin harremana dutela egiaztatzen badute.

- Erabiltzaileak eskubidea du zentroan programatutako jardueretan parte hartzeko.
 - Senitartekoen edo lagunak bisitak, egoera berezietan izan ezik, aldezturik jakinarazi beharko zaizkie adinekoentzako Ostatu Zerbitzuko langileei, programatutako jarduerak eta zerbitzuaren dinamika behar ez den moduan eten ez daitezen.
- Erabiltzaileak parte hartzeko bideak
- Adinekoentzako ostatu-zerbitzuan parte hartzea faktore garrantzitsua da, eta eragin oso positiboa du eguneroko bizitzan eta zerbitzuaren martxa orokorrean.
 - Erabiltzaileari zuzenean eragiten dion edozein erabaki kontsultatuko zaio, eta hala eskatzen bada edo komenigarritzat jotzen bada, erreferentziako senideari ere kontsultatuko zaio.
 - Zentroaren dinamika soziokulturalean parte hartzea borondatezkoa izango da, erabiltzaileentzat egokitua eta haien proposamenei irekia, ahal den neurrian erabiltzaileen eskaerei erantzunez.
- Erreklamazio-prozedura, kexen eta iradokizunen araubidea
- Adinekoentzako bizileku-zerbitzuak iradokizunak, erreklamazioak edo kexak aurkezteko aukera ematen die erabiltzaileei, zerbitzuaren kalitatean eragiten duten edo, zuzenean edo zeharka, beren eskubideen erabileran eragiten duten zerbitzuaren antolaketaren edo funtzionamenduaren alderdiekin lotuta badaude.
 - Zuzenean edo/eta erreklamazio-orri baten bidez egin daiteke. Orri hori udaleko gizarte-zerbitzuari eska dakioke, eta une oro konfidentzialtasuna bermatuko da.
 - Kexak jasotzeaz eta formalki izapidetzeaz arduratzen den pertsona udaleko gizarte-zerbitzuaren arduraduna da.
 - Kexa idazteko zailtasunak izanez gero, gizarte-laneko profesionalak aholkularitza eta laguntza emango du.
 - Gainera, iradokizunak jasotzeko postontzi bat dago zerbitzuan, eta bertan utz daitezke, betiere, konfidentzialtasuna bermatuz.
- Osasunarekin lotutako gaiak
- Elikadura-erregimena aldatzea, ohea gordetzeko beharra, kontsultak eta ospitaleratzea, besteak beste, osasun-sistema publikoaren medikuaren aginduz egingo dira beti.
 - Gaixorik dauden erabiltzaileek bisitak jaso ditzakete, zerbitzuko langileei aldezturik jakinarazita, betiere, euskal osasun-sistemako lehen mailako arretako medikuak kontraindikaziorik ez badu.

- Erabiltzaileari une oro emango zaio eragin diezaioketen gai guztiei buruzko informazio osoa eta ulergarria (osasun-egoera, tratamenduak edo neurriak eta zerbitzuak, espedientea, etab.), eta nahi ez duena onartu edo baztertu ahal izango du.
- Erabiltzaileak bere nahia adieraz dezake, hil ondoren nola jokatu behar den, zentroak bere azken nahiak betearaz ditzan. Horren arabera, zentroak gauza pertsonalak kenduko ditu eta erabiltzaileak nahi izan duen bezala tratatuko ditu.