

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

ZALDUONDOKO UDALA

20.000 biztanletik beherako Arabako Lurralde Historikoko udalerrietan adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren, eguneko arretaren eta zerbitzu osagarrien udal-araudia behin betiko onartzea

Udalbatzak 2026ko apirilaren 23an egindako ezohiko osoko bilkuran hartutako erabakia jendaurrean jartzeko epea igaro da. Erabaki hori 2026ko maiatzaren 20ko 57 zenbakiko ALHAOn argitaratu zen, 20.000 biztanletik beherako Arabako Lurralde Historikoko udalerrietan adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren, eguneko arretaren eta zerbitzu osagarrien udal-araudiaren hasierako onespenerari buruzkoan, eta, horren barruan ez denez inolako erreklamaziorik aurkeztu, ordura arte behin-behinekoa zen erabaki hori behin betiko bihurtzen da, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Aipatutako 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan aurreikusitakoa betez, erabakia osorik argitaratzen da, behin betiko bihurtuta.

Zalduondon, 2026ko uztailaren 8an

Alkatea

LURDES LEKUONA LABURU

**ARABAKO LURRALDE HISTORIKOKO 20.000 BIZTANLE BAINO GUTXIAGO DITUZTEN
UDALERRIETAN ADINEKOENTZAKO OSTATU- ETA EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA ETA
ZERBITZU OSAGARRIAK ARAUTZEKO UDAL-ARAUDIA**

I. TITULUA

1. artikulua.- Helburua eta Aplikazio eremua

Araudi honen helburua da Zalduondoko 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.

- 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.- Osaqarriak 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. gradu 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 izateko 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. gradu 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.

Ondorengoen 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, ondorengoen 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 artikuluen b) letran eta 6.4 artikuluen 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 errefusatzea, 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, berdintasunezko 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 tratu iraingarri edo apalesgarririk edo tratu 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 oinarrizko 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 dituen: 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 guztiek 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 ofizialetako edozeinetan jasotzeko eskubidea.

Erabiltzaileek, beren eskubideak erabiltzean, zuzenean jardun ahal izango dute, beren kabuz edo beren legezko 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 antolaketarako 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, haien laguntzea eta haien zuzen eta errespetuz tratatzea.
- Instalazioak errespetatzea: zentroetako altzariak, ondasunak eta instalazioak errespetatu eta behar bezala erabiliko dira.
- Hitzorduek 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 dakizkiekeen eskakizun material, funtzional eta pertsonalei buruzko informazio egokia susta dezala.

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

- 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 agintaritza 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 - Bizikidetzara-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 pertsonen 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 bizikidetzaren egiaztatzeko erroldatze-ziurtagiria.
- 4) Mendekotasunaren eta/edo desgaitasunaren balorazioa, balorazio hori beste Autonomia Erkidego batean egin bada eta oraindik espediente 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 pribatuak; 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 Udalariei 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 mugarik ez dagoela.

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 eustearrekin loturikoak.
 - Gizarte- eta familia-egoera, elkarrekin bizi diren pertsonetikiko 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 beharri 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. artikuluan 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 ahalko 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 aldeztu aurretik 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 espedientearen 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 errekurtsoa 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 ezkutatzeagatik 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-haustek 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. artikulua erekin 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-haustea 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	<u>30-60</u>
2.- Egoera ekonomikoa	<u>0-12</u>
3.- Etxebizitza	<u>0-13</u>
4.- Familia-egoera	<u>0-13</u>
5.- Gizarte-isolamendua	<u>0-2</u>
GUZTIRA	<u>0-100</u>

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	<u>30-60</u>
2.- Egoera ekonomikoa	<u>0-12</u>
3.- Familia-egoera	<u>0-22</u>
4.- Gizarte-isolamendua	<u>0-6</u>
GUZTIRA	<u>0-100</u>

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, higienarako 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.
- Atsedan-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 mahaitresnak, 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.
- Ikuztegi honetatik 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 erosoan 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.

- Logelei 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 atsedenaren ez eteteko.

- Segurtasun eta osasun publikoari buruz

- Debekatuta dago erretzea zerbitzuaren instalazio osoan.
- Logelen barruan telebistak, irratiak eta musika ekipoak, 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 kalitatetik 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

- Arrazoiren batengatik irten behar badu, irten daiteke, betiere, zentroaren dinamikari eragiten ez badiu eta aldeztu aurretik talde profesionalari jakinarazita. Arrazoiren 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, aldeztu aurretik 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 aldeztu aurretik 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.