

ZARAUZKO MARIA ETXETXIKI EGUNEKO ZENTROAREN FUNTZIONAMENDURAKO ARAUTEGIA

ZIOEN AZALPENA

Adinekoen kolektiboa erabat heterogeneoa da: kolektibo horretako pertsonak behar desberdinak dituzte, eta, ondorioz, erantzunak ere desberdinak izango dira kasuaren arabera.

Asko dira antzemandako eta aurreikusitako beharrak, eta ikusi denez, asko ugaritu dira eta, gainera, gero eta konplexuagoak dira. Hori dela eta, Udalak bere gain hartzen du gerontologiaren alorrean egiten dituzten esku-hartzeak hobetzeko nahia: erabilgarri dauden baliabideak eraginkorrago erabiliko dituzte, zerbitzu-eskaintza handia, era askotakoa eta kalitatezkoa egingo dute, eta baliabide eta beharrak bat datozela bermatuko dute.

Bestalde, egiaztatu da ia adineko gehienek beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitu nahi dutela, eta kontuan hartuta eguneko zentroak bertan dabiltzan pertsonen familiako integrazioa eta soziala eskaintzen diela, Zarauzko Udalak Eguneko Zentro berri bat sortu nahi du, ohiko bizilekuan behar bezala eman ezin diren zainketa bereziak emateko. Zentro horien bidez, gainera, adinekoaren familiari ere laguntzen zaio, familiako kideek lan eta gizarte arloko bizitzarekin jarrai dezaten ahalbidetzen baita.

ATARIKO TITULUA

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Eguneko zentroko zerbitzuaren definizioa

Adineko pertsonentzako eguneko zentroaren zerbitzua honakoa da: zentroan bertan, egunez, Udalak jarritako egunetan eta ordutegian, ematen den arreta.

Eguneko zentroak egunez arreta osoa eskainiko die 60 urte edo gehiago dituzten pertsonen, baldin beren egoera familiarragatik, sozialagatik edo ezintasun fisiko edo psikikoagatik, mugatuta badaude edo autonomian gabeziak badituzte, eta etxez etxeko laguntza zerbitzuak eskaintzen duena baino arreta zabalagoa behar izanda, euren zirkunstantziengatik zaharren egoitza batean sartzea gomendagarria ez bada edo hori egitea eragotzi badaiteke.

Adinekoak egoitzetan sartzearen eta etxez etxeko laguntza zerbitzuaren alternatiba dira eguneko zentroko zerbitzuak, eta etxez etxeko egungo laguntza zerbitzua areagotu ordez eskain daitekeena.

2. artikulua. Eguneko zentroko zerbitzuaren helburuak

A) Helburu orokorrak

- Zerbitzuaren erabiltzaileei arreta osoa eskaintzea, errehabilitazio funtzional eta sozialerako tratamendu egoki baten bidez, bere familia eta gizarte inguruan jarrai dezan laguntzeko.
- Bizi-kalitatea, norbere ongizatea eta laguntza prozesuarekiko gogobetetzea hobetzea, adinekoaren autoestimua, garapen pertsonala eta gizarte eta ingurune integrazioa lagunduz.
- Zirkunstantzia sozial edo ezintasunagatik beren independentzia mugatuta duten pertsonen marjinazio, isolamendu edo utzikeria saihestea.
- Mendekotasun-maila apur bat izanik, oraindik premiazko gutxienekoa mantentzen dutenak edo familiaren laguntzarekin edo zerbitzua osa dezaketen beste laguntza batzuekin bizi diren adinekoak egoitzetan ez sartzea, edo sartzekotan, beranduago izatea.

B) Helburu espezifikoak

a) Erabiltzailearentzat

- Adinekoaren oinarrizko beharrei erantzun, pertsona bere familia eta gizarte inguruan mantenduta.
- Ahal dela askatasun pertsonalaren gehienezko maila berreskuratu eta/edo mantendu.
- Habitat segurua, irisgarria eta erabiltzaileen behar funtzionaletara egokitua eskaini giro eroso batean.
- Erabiltzaileen arteko bizikidetzaren harmoniatsua eskaini, gizarte ingurunearekin lotura duena, eta intimitatea eta norbere pribatutasuna errespetatuta.
- Aisialdia aktiboki betetzeko aukera eman.
- Pertsonen arteko harremanetarako duen gaitasuna bultzatu adinekoarengan.
- Ahal den neurrian adinekoaren autonomia mantentzen saiatu.

b) Familiarentzat

- Arautegi honetan aipatzen diren pertsonak etxean dituzten familiei laguntza sozial eta asistentziazkoa eskaini.

- Pertsona ezindu hauek etxean edukitzeak eta egungo bizimodua uztartzen saiatzeak familian sortzen dituen gatazka gogorak prebenitu eta konpondu.

3. artikulua. Zerbitzuan sartutako prestazioak

Maria Etxetxiki eguneko zentroa balio anitzeko zentroa da eta arreta osotua eskaintzen die nolabaiteko mendekotasuna duten adineko pertsoneri. Horretarako zerbitzu eta programa aukera zabala dauka.

Hona hemen eguneko zentroan eskaintzen diren prestazio edo zerbitzuak:

1) Asistentziazkoak

- Garbitasun pertsonala. Hemen sartzen dira: bainatzea, arropa aldatzea, ilea garbitzea, eta orokorrean, ohiko garbitasunean behar direnak.
- Mantenua: Erabiltzaileei jaten emateko arreta pertsonala.
- Garraioa. Hemen sartzen da etxetik zentrorra eta zentrotik etxera eramatea. Baliteke zerbitzua behar ez duten erabiltzaileek ez erabiltzea, baina horrek ez du esan nahi tasa murriztuko zaienik.
- Arreta pertsonala eta ludikoa adinekoen osasun fisikoa eta psikikoa mantentzeko eta hobetzeko.

2) Jolas jarduerak, mantentzekoak eta berreziketakoak

Egunero banakako eta taldekako jarduera-programa bat egingo da, erabiltzailearen osasun fisiko eta mentalaren egoera kontuan hartuta:

Terapia okupazionala
 Eskulanen terapia
 Ludoterapia
 Berreziketa funtzionala
 Mantenimendurako jarduera fisikoak
 Adimenerako jarduera fisikoak.
 Salbuespen modura, jarduera bereziren bat (irteerak edo antzekoak) antolatzen denean, zerbitzuaren prestazioa eguneko zentrotik kanpo egin ahal izango da.

3) Osasun jarduerak

Medikuak agindutako botikak eman, medikuak berak idatziz adierazita botika hori bazkaria baino lehen edo ondoren eman behar den.
 Sendaketa errazak
 Intsulina eman.
 Prebentziozko osasun jarduerak

4) Gizarte arreta

- Banakako gizarte-lana, taldekako gizarte-lana.

5) Aukerako zerbitzuak

Gainera, zerbitzu hauek ere eskainiko dira:

- Ile-apaindegia
- Podologia

4. artikulua. Sartzen ez diren lanak

Zerbitzu honetatik kanpo gelditzen dira honako lanak:

- Kontuz ibilita eman behar diren botikak ematea: Botika jakin hori emateko beharrezkoa denean ematen duen pertsonak ezagutza eta espezializazio maila jakin bat edukitzea.
- Adineko pertsona bere etxera edo beste leku batera eraman edo hari laguntzea.
- Udalak egoki iritzitako beste lan batzuk, baldin aurretik txosten teknikoa egiten bada.

5. artikulua. Eguneko zentroaren edukiera

Eguneko zentroak guztira 50 plaza izango ditu, guztiak Foru Aldundiarekin hitzartutakoak, eta mendeko pertsonentzat izango direnak.

6. artikulua. Kudeaketa

Eguneko zentroaren zerbitzua zeharkako kudeaketa bidez emango da (administrazio-emakida), eta Udalak izango du zerbitzuaren funtzionamendurako eta haren kalitate-kontrolerako irizpideak ezartzeko ahalmena.

7. artikulua. Eskumenen banaketa

Hauek izango dira Zarauzko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Departamentuaren eskumenak:

- Zerbitzuarekin lotuta udalerrian egon daitezkeen beharrak detektatu.
- Eskaria jaso, baloratu, eta eskaerak Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentura bidali.

- Zerbitzua finantzatzeko dauden baliabideak koordinatu.
- Udalerrian dauden beste zerbitzu osagarri batzuekin programa koordinatu.
- Eguneko zentroko zerbitzuan hartzeak ez diren kasuetan, prestazio eskaera beste zerbitzu batera bideratu.
- Zerbitzua kualitatiboki eta kuantitatiboki betetzen dela kontrolatu.
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentura bidali zerbitzuarekin lotutako informazio beharrezkoa.
- Zerbitzua martxan jarri eta mantentzeko behar den material oro erosi.
- Zerbitzua ebaluatu.

Hauek izango dira Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamenduaren eskumenak:

- Zerbitzua ematean jarraitu beharreko jarduera-irizpide orokorrak ezarri.
- Zerbitzua udalaz gaineko mailan sustatu, koordinatu eta programatu.
- Zerbitzua emango duten langileentzako prestakuntza-ikastaroak antolatu.
- Eskaria jaso eta eskaerak ebatzi.
- Mendeko erabiltzailearen profila definitu.
- Itxaron-zerrendak osatu.
- Erabiltzaileen diru-ekarpenaren irizpideak jarri, eta bakoitzaren diru-ekarpena zehaztu.
- Zerbitzuaren kudeaketan laguntza teknikoa eta aholkularitza eman.
- Eguneko zentroan erabiltzaileari arreta eskaintzeagatik egin beharreko diru-ekarpena edo laguntza.
- Zerbitzua diruz lagundu.
- Zerbitzua hobetzen lagunduko duten estatistikak eta azterketak egin.

Hauek izango dira zerbitzuaren emakidadunaren edo enpresa esleipendunaren eskumenak:

- Eguneko zentroaren zerbitzua erregulariki eta jarraian eman. Horrez gain, kontratuak indarrean dirauen artean zerbitzuari atxikitako langileen bajak (istripu edo gaixotasun, opor edo abarregatik sortutakoak) bete beharko ditu.
- Zerbitzuari atxikitako langileak egonkor mantendu, etengabeko gorabeherarik gabe. Erabiltzaileei zuzeneko zerbitzua emango dieten langile guztiek klinika-laguntzailearen edo erizaintzako laguntzailearen eta /edo lanbide-familia bereko titulazioren bat izan beharko dute.
- Kontratuaren xede den alorrean erabiltzaileari zerbitzua ematen dion langilea etengabe prestatu edo birziklatu.
- Zerbitzua une oro ondo ematen dela bermatu beharko du, bai materialaren ikuspegitik, bai alderdi afektibotik eta bai linguistikotik.
- Udaleko gizarte zerbitzuei berehala jakinarazi hitzartutako zerbitzuaren prestazioan gertatutako edozein gorabeheraren berri, baita zerbitzuan izandako ordutegi aldaketan berri ere.
- Hilero-hilero erabiltzaileen zerrenda izendunen eta egindako orduen ziurtagiria aurkeztu, eta zerbitzuaren prestazioarekin lotutako emaitzen urteko

txostena Udalari helarazi; horrek ez dio eragingo udal administrazioak ikuskapenak egiteko duen etengabeko ahalmenari.

- Bestalde, derrigortuta dago kudeaketaren datu estatistikoak, asistentziakoak eta kontabilitatekoak ematera, gero horiekin Udalak aukera izan dezan zerbitzuaren erabiltzaileek jasotzen duten laguntzaren kalitatea ebaluatzeko.
- Eguneko zentroko erabiltzaileentzako banakako eta taldekako arretaren hiruhileko programa aurkeztu.
- Une oro errespetua adierazi erabiltzaileari, bere familiakoei eta gizarte zerbitzuetako udal langileei.
- Emandako zerbitzuagatik erabiltzaileengandik edo haren familiakoengandik inolako diru-ordainik ez jaso, eta dohaintzarik edo baliozko objekturik ez onartu.
- Gizarte Segurantzaren, laneko segurtasun eta higienezaren, eta laneko arriskuen prebentzioaren arloan indarrean dauden legezko xedapenak bete. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango xedapen horiek betetzen ez baditu. Halaber, zerga-betebeharrak ere bete beharko ditu.
- Udalak eskatuz gero, esleipenduna behartuta dago bere langileen lan-kontratuak eta Gizarte Segurantzako afiliazio- eta kotizazio-dokumentuak aurkeztera.
- Zerbitzuan inolako eraginik izan dezakeen greba edo lan-gatazkaren bat gertatzen bada, esleipendunak aurrerapenarekin horren berri emango dio Udalari, horrek beharrezkoak diren neurriak har ditzan.
- Esleipenduna izango da zerbitzua burutzeko operazioen ondorioz gertatutako kalteen eta eragozpenen erantzule.

I. TITULUA. ARAUTEGI KOMUNA

1. KAPITULUA. ERABILTZAILEAK

8. artikulua. Erabiltzaileak eguneko zentroan sartzeko baldintzak

Maria Etxetxiki eguneko zentroan sartzeko prozedura, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuak, Gipuzkoako adineko pertsona ezinduentzako lekuak eskatu eta emateko arauak ematen dituenak, xedatutakoa da, edo, bestela, arau hori ordeztu edo aldatzen duen beste edozeinek ezarritakoa.

9. artikulua. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

Urriaren 10eko 195/2006 Dekretuak, adinekoentzako etxeetako gizarte-zerbitzuei buruzkoak, xedatutakoarekin bat etorritik, arreta jarduera bideratuko duten printzipio orokorrak hauek izango dira: normaltasuna, etika, gaitasuna eta autonomia, partaidetza, integrazioa, osotasuna, profesionalizazioa eta espezializazioa, independentzia eta ongizatea, eta arreta pertsonalizatua.

Halaber, 64/2004 Dekretuak, euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen duenak, diotenaren arabera, adinekoentzako zentroetako erabiltzaileek eskubidea daukate, eskaintzen zaien arretan, errespetatuz tratatuak izan daitezzen haien pribatutasuna, duintasuna, autonomia, aukeratzeko gaitasuna, aspirazio eta gaitasun pertsonalen asetzea, eta eskubide guztiak erabiltzea. Eskubide horien jardunean, erabiltzaileak ezingo ditu beste erabiltzaileen legezko eskubideak kaltetu.

9.1. Pribatutasun eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau da pribatutasun eskubidea: pertsonak norbere intimitatea eta harremanetakoa gordetzea, zuzen-zuzenean eta berari bakarrik dagozkion gaietan, inoren interferentziarik jaso gabe.
2. Pribatutasuna bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Ahal dela espazio pribatu bat izatea, beraiek nahi duten baldintzetan eta unetan erabili eta mantendu ahal izan dezaten.
 - b) Armairu bat edukitzea beraien gauzak gorde ahal izateko.
 - c) Bisita pribatuak hartzea, behar izanez gero, horretarako egokitutako toki batean, eta nahi dutenekin telefonoz komunikatzea, pribatutasun baldintzetan.
 - d) Zentroak ez du bisiten ordutegi finkorik, baina bisitariak jatorduak eta egoiliarak bertaratzen diren talde terapeutikoen orduak errespetatu beharko dituzte.
 - e) Erabiltzaileak bere espedientea ezagutzeko eskubidea izango du, espedientea zentrotik kanpoko pertsonari edo zerbitzuei bidaltzea onartu edo baztertzeko aukera izango du, erabiltzailea bera zentro horretara aldatzen bada izan ezik, eta eskubidea izango du bere espedientea konfidentzialtasun baldintzetan gordea izan dadin.

9.2. Duintasun eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau da duintasun eskubidea: pertsonen berezko balioa onartzea, edozein egoeratan, bakoitzaren norbanakotasunari eta beharrei zor zaien errespetu osoz.
2. Duintasuna bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Zentroko arduradunen eta bertan lan egiten duten langileen aldetik, haien zaletasun edo lehentasunetan, ahal dela behintzat, errespetu osoz tratatuak

izateko eskubidea izatea, batez ere, faktore etniko, erlijioso eta kulturalak kontuan hartuta; eta, era berean, inongo diskriminaziorik ez jasatea sexua, arraza, ideologia edo beste edozein zirkunstantzia pertsonalengatik.

- b) Tratu zuzena eta errespetuzkoa jasotea, bai hitzezko harremanetan, bai eguneroko bizitzako jarduerak egiteko ematen den laguntza fisikoan.
- c) Familiak onartu gabeko murrizketa fisikorik ez jasatea.
- d) Ez behartzea arreta planean sartu gabeko zerbitzu edo jarduerak egitera.
- e) Ez behartzea haien borondatearen aurka jardutera.
- f) Era askean hitz egin eta mugitzea, baldin murrizketa protokolo batean sartu gabe badago.

9.3. Autonomia eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau da autonomia eskubidea: bakoitzak bere kasa jardun eta pentsatzeko duen aukera, nolabaiteko arrisku-maila kalkulatu hartzeko gogoia barne dela.
2. Autonomia bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Bakoitzak bere bizimodua aukeratu ahal izatea, eta zuzen edo zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartu ahal izatea, ezintasun kasuetan izan ezik. Azken kasu horretan, tutore izendatutako pertsonari galdetuko zaio adinekoaren zaletasunei buruz.
 - b) Bere zirkunstantzia bereziagatik nolabaiteko neurri murriztailea hartu behar den kasuetan, neurri horiek justifikatzen dituzten arrazoiak jakinaraztea. Neurri murriztaileak hartzeko erabakia talde profesionalari eta/edo familiari dagokio. Neurriok erregistroan jaso eta aldian-aldian berraztertutako egingo dira.
 - c) Zerbitzuaren antolaketari buruz eta arretaren ohiko praktikari buruz aldizka kontsultatuak izatea; erabiltzaileen artean eta erabiltzaileen eta profesionalen artean ezartzen diren harreman erduei buruz ere galdetuko zaie.
 - d) Beraien intereseko gai guztiei buruzko informazio osoa ematea, ulertzeko moduan adierazita: osasun egoera, tratamenduak eta zerbitzuak.
 - e) Antolatzen diren batzorde, lantalde eta jardueretan parte hartzea, eta parte hartu nahi ez denetan, ez parte hartzea.

- f) Jasotzen dituen zerbitzuen prezioa ezagutzea, baita horietan egon daitezkeen aldaketak ere.
- g) Eguneko zentroko erabiltzaileak, behar izanez gero, eta aurrez abisatuta, edozein ordutan sartu edo atera daitezke, eta horren ardura erabiltzailearena eta/edo familiarena izango da.

9.4. Aukeratzeko eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau da aukeratzeko eskubidea: hainbat aukeren artean libreki hautatzeko modua izatea.
2. Eskubide hori bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Bere lagunak aukeratzeko. Zein jardueretan parte hartu nahi duen ere aukeratzeko.
 - b) Nahi badute eta antolaketaren egiturak aukera ematen badu, bitarteko komunitario, sozial, kultural eta hezkuntzakoak jasotzeko aukera izatea.
 - c) Nahi izanez gero, zerbitzuan baja ematea.
 - d) Zuzenean edo zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartzea, nahi izanez gero arrisku-maila kalkulatu bere gain hartuta.
 - e) Arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzea, urtarrilaren 27ko 4/2009 Foru Dekretuan ezarritako baldintzetan.

9.5. Gogobetetasun eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau da gogobetetasun eskubidea: eguneroko bizitzaren arlo guztietan, norberaren asmoak eta gaitasunak burutzeko aukera izatea eta haien arreta-beharrak beteta izatea.
2. Eskubide hori bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Zentroan bertan bere bizi-kalitatea hobetzeko aukera izatea, inguru seguru, erabilgarri eta eroso batean mugituta, eta bere gaitasun fisiko, intelektual, emozional eta sozialak maximizatzeko beharrezkoa duen babesa eta estimulua jasotzea.
 - b) Erakundeen praktikei eta antolaketaren interesari lehentasun handiagoa ematen dieten prozedurak direla-eta, erabiltzaileen eskubideak murrizteko egon daitezkeen arriskurik gabeko inguru bat izatea.

- c) Inguru lasai bat edukitzea, eguneko arretarekin zuzenean harremanik izan gabe ere zentroan antolatzen eta egiten diren jarduerak erabiltzaileen bizi-estiloan txarrerako eragin gabe.
- d) Bere autonomia ahalik eta gehien garatzea, horretarako arrisku-maila kalkulatu batzuk bere gain hartzeko aukera edukita; ahal dela neurri murriztaileen mende ez jartzea; eta bere banako beharretara ondoen egokitzen diren laguntza teknikoak jasotzea.
- e) Kalitatezko banako arreta jasotzea, erabiltzaile bakoitzaren behar espezifikoekin bat etorriz. Arreta pertsonaleko plan bat eduki. Plana aldizka berraztertuko da.
- f) Zentroko koordinatzaileak banakako jarraipen eta arreta funtzioak beteko ditu.
- g) Adin bereko eta mendekotasun-maila bereko pertsonen ohiko bizimoduarekin bat datorren bizitza egiteko aukera izatea.
- h) Bere familia ingurunearekin, ingurune afektiboarekin eta ohiko ingurune sozialarekin harremanak izatea.
- i) Osasun, gizarte zerbitzu, kultur eta aisialdiaren babeserako profesional eta zerbitzu komunitario guztietara iristea, mugarik gabe.
- j) Zerbitzu eta instalazioetara sartu eta horiek gozatzeko eskubidea dute erabiltzaileek. Dena den, horiek guztiak ezingo dituzte familiakoek, lagunek edo beste pertsona batzuek erabili.

9.6. Eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea

1. Arautegi honen ondorioetarako, honako hau izango da eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea: antolamendu juridikoak aitortutako eskubideak benetan erabili ahal izateko aukera izatea.
2. Eskubide hori bermatze aldera, erabiltzaileek ondorengo eskubideak baliatzeko ahalmena izan behar dute:
 - a) Arautegi honetan aitortutako eskubideen berri jasotzea, ahoz eta idatziz, bakoitzaren hizkuntza maila eta ulermen gaitasuna errespetatuko duen hizkuntza batean.
 - b) Kontratu idatzi bat edukitzea. Bertan jarrita egongo da zerbitzuak nola eta zein baldintzetan emango diren.
 - c) Zerbitzuaren funtzionamendua eta antolaketaren araubideari buruzko informazioa jasotzea.

- d) Zentroaren funtzionamenduari buruz egingo diren barruko eta kanpoko ebaluazioetan parte hartu, eta horien emaitzak ezagutzea.
- e) Aukera edukitzea erreklamazio prozedura formal batera jotzeko – errekurtsoa, kasuaren arabera, barruan zein kanpoan aurkeztuta –, eta zentroaren funtzionamenduaren edo emandako arretaren kalitatea hobetze aldera, iradokizunak aurkezteko.
- f) Bere osasun egoerari buruzko informazioa jasotzea.

9.7. Erabiltzaileen betebeharrak

Eguneko zentroko erabiltzaileek ondorengo betebeharrak izango dituzte:

Barne-araubidea ezagutu eta bete, bai eta zuzendaritzak emandako jarraibide eta aginduak.

Bizikidetzako eta elkarren arteko errespetuzko arauak bete, bai zentroan bertan eta bai bertako jarduerekin lotutako beste edozein lekutan. Garbi egon eta besteen gauzarik ez hartu.

Zentroko instalazioak eta zerbitzuak ondo erabili. Bereziki errespetatu beharko ditu jangela erabiltzeko arauak.

Zentroaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan ikusten diren irregulartasun edo anomaliak zuzendaritzari, edo kasu bakoitzean adierazten diren profesionali jakinarazi.

Aplikatzekoa den araudiarekin bat etorritik, jasotako zerbitzuagatik dagokion prezioa behar den garaian ordaindu.

Etorri behar ez badu jakinaraztea.

10. artikulua. Familiakoen eta legezko ordezkarien eskubide eta betebeharrak

10.1. Familiakoen eta legezko ordezkarien eskubideak

- Bere familiakoaren egoerari buruzko informazio puntuala jasotzeko eskubidea, baldin eta profesionalak hori egiteko baimenduta badaude. Gainera, banakako arreta planetan aurkeztutako esku-hartzeetarako iradokizunak egin ditzakete eta horietan parte hartzeko aukera izango dute.
- Zentroko erabiltzaileen eta profesionalen aldetik errespetuz tratatuak izateko eskubidea.
- Teknikariekin hitz egiteko eskubidea, eta elkarrizketen konfidentziasuna une oro bermatuta egotea.

- Erabiltzaileei bisitak egiteko eskubidea.
- Kexak, iradokizunak edo proposamenak aurkezteko eskubidea, horretarako jarritako bideak erabilia: iradokizun-liburua, zentroko arduradun edo teknikariarengana jotzea, iradokizun-ontzia eta/edo erreklamazio-orriak.
- Bere eskubideak ezagutu eta erabiltzeko eskubidea, bai arautegi honek aitortzen dizkionak, bai pertsona orok berez dituenak.
- Zentroan familiari zuzenduta egiten diren jardueretan parte hartzeko eskubidea.
- Familiakoen partaidetza egon daitekeen zentroko ordezkari organoetan, parte hartu ahal izatea.

10.2 Familiakoen eta legezko ordezkarien betebeharrak

- Arautegia ezagutu eta errespetatu.
- Jarritako ordutegiak errespetatu.
- Erabiltzailearen fitxan jasota dauden datuetan egon daitekeen edozein aldaketaren berri idatziz eman.
- Idatziz jakinarazi beharko da erabiltzailearen osasun egoeran, zein medikazioan, edozein aldaketa izaten bada.
- Eguneko zentroaren zerbitzuan, familia da, zentroaren laguntzarekin batera, erabiltzailearen garbitasun eta itxuraren arduraduna.
- Erabiltzaileak joan behar ez badu, zentroari jakinarazi.

11. artikulua. Zentroko langileen eta boluntarioen eskubide eta betebeharrak

11.1. Langileen eskubideak

Aplikatzekoak diren laneko araudietan xedatutakoa alde batera utzita, langileak bere funtzioen jardunean, honako eskubideak ditu:

- Zerbitzuaren arduradunen eta gainerako profesionalen, eta erabiltzaileen eta haien laguntzaileen aldetik errespetuz eta duintasunez tratatuak izatea.
- Bere eskubideak ezagutu eta erabiltzea, bai arautegi honek aitortzen dizkionak, bai pertsona orok berez dituenak.
- Bere goi-hurrengoaren aurrean eta/edo zentroko zuzendaritzaren aurrean kexak aurkezteko eskubidea.
- Erabiltzaileari ematen zaion arretari buruz iradokizunak aurkezteko eskubidea.

11.2 Langileen betebeharrak

Aplikatzekoak diren laneko araudietan xedatutakoa alde batera utzita, langileak bere funtzioen jardunean, honako betebeharrak ditu:

- Barne araudia ezagutu eta errespetatu.
- Erabiltzaileen, familiakoen, langileen eta boluntarioen eskubide guzti-guztiak –araudi honetan adierazitakoak– errespetatu, eta bereziki duintasun eta

pribatutasun eskubideak. Bere lan-jardunean erabiltzaileari buruz izan dezakeen informazioaren konfidentzialtasuna gordetzeko betebeharra dauka langileak.

- Gainera, erabiltzaileekin ez dute jarrera diskriminatzailearik izango honako arrazoiengatik: sexua, orientazio sexuala, egoera zibila, adina, sinesmen erlijiosoak, gutxiengo etniko batekoa izatea, maila ekonomikoa, ezintasuna edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela-eta.
- Erabiltzaileekin elkarrizketak izan edo zerbitzua emateko jarritako egun eta ordutegiak errespetatu. Ezinezkoa izanez gero, aldeztatik abisatu beharko dute.
- Zentroko instalazioak, altzariak eta gainerako ekipamendua ondo erabili.
- Zentroko gela batean ere ez erre.
- Edozein erabiltzailek eta/edo familiakok egindako eskaerari behar bezala erantzun, dagokion profesionalarengana bideratuta.
- Langile eskudunari jakinarazi bere lan-jardunean erabiltzailearen egoeran inolako aldaketarik ikusiz gero.

11.3. Boluntarioen eskubideak

Boluntarioek honako eskubideak izango dituzte:

- Egin daitezkeen funtzioak talde teknikoak ezarri ondoren, boluntario gisa egingo duen lana eta hori egiteko prestasuna libreki hautatu.
- Bere lana egiteari uko egin.
- Bere lanean eta iritzietan errespetatua izan.
- Erabiltzaileei eskaini beharreko arretari buruzko iradokizunak aurkeztu, baita zentroaren funtzionamenduari buruzkoak ere.

11.4. Boluntarioen betebeharrak

- Barne-araubidea errespetatu.
- Erabiltzaileekin egin beharreko lanari buruz zentroko teknikariek emandako argibideak jarraitu.
- Bere lan-jardunean erabiltzailearen egoeran inolako aldaketarik ikusiz gero, horren berri eman.
- Zentroko gela batean ere ez erre.
- Zentroko instalazioak, altzariak eta materialak errespetatu.

12. artikulua. Datuen babesa

Datuak jasotzearen helburua zerbitzu guztiak eskaintzea da, eta honakoak izango dira informazio horren hartzaileak: zentroa bera, eta beren funtzioak betetzearren izaera pertsonaleko datuak behar dituzten zentroko langile eta profesionalak.

Erabiltzaileek edo legezko ordezkariak aukera daukate datuetan sartzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko, eta aurka egiteko, aplikatzekoa den legedian horri buruz xedatutako guztiarekin bat etorritik.

Datu pertsonalen titularrek berariazko baimena ematen diote zentroari haien datu pertsonalak adierazitako helburuetarako tratatuak izateko; eta onespen garbia ematen dute honakoak egiteko: segurtasun neurriekin bat etorritik, zentroak –bere kabuz edo datuok kudeatu eta izapidetzeko zentroak izendatutako pertsonen bidez– datuak prozesatzeko; bere helburuak betetzearren bere fitxategietan sartzeko; eta datuok hirugarrengoei ematea baimentzeko, beti ere zentroaren eta hirugarrengoaren legezko funtzioekin lotutako helburuak betetzeko badira.

Aldi berean, baimena ematen dute erabiltzailearen argazki-irudia zentroan egiten diren jarduera guztietan ateratzeko, beti ere haren irudia eta intimitatea errespetatuta.

II. KAPITULUA. ONARTUA IZATEKO PROZEDURA

13. artikulua. Eskaerak jasotzea

Eguneko zentroan plaza bat esleitzeko prozedura hasteko interesdunak eta/edo familiakoek eskaera aurkeztuko dute Zarauzko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Departamentuan. Eskaerarekin batera dagozkion agiriak aurkeztuko dira.

Eskaerak edozein unetan jasoko dira, aldez aurretik aurreikusita baitago plazak hutsik geratuko direla.

14. artikulua. Aurkeztu beharreko agiriak

Balizko onuradunek ondorengo agiriak aurkeztuko dituzte:

- Udalaren eskaera-orria, behar bezala bete eta sinatuta.
- Interesdunaren NANen fotokopia.
- Balorazio-unitate eskudun batek egindako balorazioa, eskatzailea mendeko pertsona gisa baloratua izan dela adierazten duena.
- RAI sistemaren arabeko balorazioa, eskatzailea baliabide horretarako egokia dela adierazten duena.
- Errolda eta bizikidetzaren ziurtagiria.
- Jarritako kuota ordaintzeko konpromisoa formalizatuko du pertsona interesdunak eta/edo bere familiak Udalaren aurrean.
- Zerbitzuaren ordainketa egiteko banketxea eta kontuaren zenbakia (20 zenbaki)

15. artikulua. Eskaeren ebazpena

Eskaerak jaso ondoren, Zarauzko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Departamentuko oinarrizko gizarte langileak egoera baloratu eta eskatzailea zerbitzu horretarako egokia ote den adierazteko gizarte-txostena egingo du. Horrekin batera, aurretik ezarritako baremoaren arabera puntuazioa emango zaio. Eskaera hori Gipuzkoako Foru Aldundira bidaliko da, han behin betiko erantzuna eman dezaten.

16. artikulua. Zerbitzua emateari uztea

Kontratua bukatzeko, eta ondorioz, erabiltzaile izaera galtzeko arrazoi izango dira honako hauek:

- Heriotza.
- Administrazioak zerbitzua emateari uztea.
- Bere borondatez, baldin eta erabaki hori hartzeko gaitasuna badu.
- Zentroan eman ezin zaion arreta behar izatea.
- Erabiltzailea onartzeko unean jarritako baldintza eta konpromisoak ez betetzea, eta hileko kuota ez ordaintzea, eta ez frogatzea ordainketa hori egitea ezinezkoa zaiola.
- Taldearen dinamika hondatzen duten bizikidetzaz arazo larriak sortzea.
- Zentroan ezarritako barne araudia ez onartzea eta/edo ez betetzea.

III. KAPITULUA. ARAUBIDE EKONOMIKOA

17. artikulua. Onuradunaren ekarpena

Gipuzkoako adineko pertsona ezinduentzako lekuak eskatu eta emateko arauak ematen dituen araudiaren arabera ezarriko da eguneko zentroaren finantziazioa.

Sartu aurretik, erabiltzaile bakoitzak egin beharreko ekarpen ekonomikoa ezarriko da, Gipuzkoako Foru Aldundiaren ebazpen administratiboaren bidez. Ebazpena erabiltzaileari jakinaraziko zaio.

Ekarpen ekonomikoa hori % 25 murriztuko da plaza-erreserba bat gertatzen denean.

18. artikulua. Ordaintzeko modua

Eguneko zentroko zerbitzuen truke, erabiltzaileari jarritako diru-ekarpena hileroko ordaindu beharko da banku-helbideratzearen bidez. Ordainketa hila pasa eta gero egingo da.

IV. KAPITULUA. PARTAIDETZA BIDEAK ETA ORDEZKARITZA ORGANOAK

1. KAPITULUA. PARTAIDETZA

19. artikulua. Erabiltzaileen partaidetza

Urriaren 18ko 5/1996 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, 20. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz, partaidetza bideen eta ordezkaritza organoen helburua zentroaren antolaketari eta funtzionamenduari buruzko iritzia eta kexak jasotzea da. Erabiltzaile, familiako eta profesionalen partaidetza sustatzeko ere bada.

20. artikulua. Partaidetza bideak

- Profesionalekin egindako elkarrizketak.
- Iradokizun-ontzia erabiltzea.
- Eusko Jaurlaritzaren Erreklamazio Orri ofizialak erabiltzea.
- Iritzia, kexa edo iradokizuna azaltzea edozein teknikari arduraduni.

21. artikulua. Familiakoen batzarra

Familiakoen ordezkaritza organoa izango da.

Ohiko bilera gutxienez urtean behin egingo da, eta apartekoak behar adina bider.

Bilera horietan zentroaren funtzionamenduari eta antolaketari buruzko informazioa emango da, iradokizun eta kexak jasoko dira, eta bertaratutako gehiengoaren oniritzia behar duten gaiak bozkatuko dira.

Batzar horrek berezko prozedura-arau espezifikoak ezarri ahal izango ditu. Ezartzen ez baditu, azaroaren 26ko 30/1992 Legeak, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearenak, 22. artikuluan eta hurrengoetan, kide anitzeko organoen araubideari buruz ezarritakoak, arautuko du batzarra, baldin eta aurreko puntuetan zehaztutakoaren kontra ez badoaz.

V. KAPITULUA. KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

22. artikulua. Helburua

1. Adineko zentzoko antolaketari, funtzionamenduari edo langileen praktikari buruzko iradokizun edo kexak egin ahal izango dira, baldin zerbitzuaren kalitatean eragina badute, edo zuzenean edo zeharka adinekoen eskubideen

erabilera hobetzen badute iradokizunen kasuan, edo haien eskubideei kalte egiten badiete kexen kasuan.

2. Ezingo dira ondorengoei buruzko kexa edo erreklamazioak aurkeztu:
 - a) Zentroaren eskumenetik kanpo dauden gaiak badira.
 - b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago gertatutako gertaerak edo ekintzak badira, horien ondorioak irauten duten kasuetan izan ezik.
 - c) Ebazpen judizial edo administratiboa jaso duten jarduketak edo horrelako ebazpen bat jasotzeko zain daudenak badira.

23. artikulua. Kexen ondorioak

Arautegi honetan xedatutakoaren arabera aurkeztutako kexek ez dute, inola ere, administrazio-errekurtoaren kalifikaziorik izango, eta kexa aurkezteak ez ditu indarreko araudietan jarritako epeak geldiaraziko.

Kexa horiek ez dituzte inola ere baldintzatuko prozeduran pertsona interesdun gisa azaltzen direnek, prozedura bakoitzaren arautegiarekin bat etorriz, erabil ditzaketen gainerako akzioak edo eskubideak.

24. artikulua. Kexak aurkeztea

1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko honakoak izango dituzte eskura erabiltzaileek:
 - Zentroan bertan dauden iradokizunen eta kexen ontziak.
 - Bereziki erabiltzailearen arretaz arduratzen den gizarte langilea.
2. Zentroak bereziki diseinatutako formularioak jarri ahal izango ditu erabiltzaileen eskura, horietan egoki iruditzen zaizkien iradokizun eta kexak idazteko.

25. artikulua. Erabiltzailearekiko arreta

Erabiltzailearen arretaz arduratuko den gizarte langileak honakoak egingo ditu:

- Beharrezko informazioa eman.
- Iradokizun eta kexak aurkeztu nahi dituztenei kasu egin.
- Prozedurari buruzko informazioa eman, edo, hala gertatuz gero, bide administratibotik edo jurisdikzionaletik jotzea komeni zaien adierazi.
- Eskaera erregistroan jaso eta izapidetu.

Pertsona hori, bere lan-jardunean, zuzenean zentroaren zuzendaritzaren mende dago, hortaz, jasotako kexa eta iradokizunen eta horien tramitazioaren berri eman beharko dio zentroari.

26. artikulua. Kexa eta iradokizunen prozedura

1. Prozedura beti zentroko erabiltzaileak edo bere legezko ordezkariak eskatuta hasiko da.
2. Hasierako fasean, kexak lagunarteko negoziazio bidez izapidetu ahal izango dira. Prozedura informala izango da, eta bai erabiltzaileak bai beste aldeak aukera izango dute beraien jarrera azaltzeko, gehienez hamar eguneko epean, arazoari irtenbide bat ematen saiatzearren. Prozeduraren hasiera ahozkoa edo idatzizkoa (kexa edo iradokizun ontzia) izan daiteke.
3. Negoziazio informalaren bidez gustuko irtenbiderik lortzen ez bada, erreklamatzailerak prozedura formala hasteko aukera izango du. Horretarako formulario normalizatua aurkeztuko dio erabiltzailearen arreta duen gizarte langile arduradunari.
4. Erabiltzailearen arretaz arduratzen den gizarte langileak erreklamazioa sinatu, zigilatu eta erregistroan jasoko du, eta horren kopia bat emango dio erreklamatzaileri. Horrekin batera zentroaren zuzendaritzari jakinaraziko dio, hark gehienez 20 eguneko epean, ebatzi dezan.
5. Erreklamatzailerak uste badu eskaintako irtenbidea ez dela egokia, ebazpen hori ematen denetik kontaktzen hasita hiru hilabeteko epea izango du erabiltzailearen arreta duen gizarte langile arduradunak, erreklamazioa Gizarte Politikako Departamentura helarazteko, eta Departamentu horrek berak jarritako epean hartu beharko du horri buruzko erabakia.
6. Langileen jarduketan edo jokabideen kontrako kexak diziiplina arau aplikagarriak jarraituta ebatziko dira, gertaerei dagozkien balizko erantzukizunei kalterik egin gabe.
7. Zentroko ohiko bizikidetza hausten bada, edo bizikidetza hori kaltetzen duten edo adinekoen betebeharrak ez betetzea dakarten ekintzak egiten badira, horiek faltak izango dira, eta izaera administratibo eta diziplinako zehapenak jarri ahal izango dira, dagozkien legezko ardurak alde batera utzita.

VI. KAPITULUA. DIZIPLINA ARAUBIDEA

27. artikulua. Arau-haustek

Arinak:

- Bizikidetzako eta elkarrenganako errespetu arauak haustea, egonezina sortuz adinekoen eta zerbitzuko langileen artean.
- Zentroko instalazio eta bitartekoak gaizki erabiltzea, edo bertako jarduerak oztopatzea.
- Edozein liskar, haserre edo borroka bultzatzea edo horietan parte hartzea.

2) Larriak:

Arau-hauste arinak urtean hirutan edo gehiagotan egitea.

Bizikidetzako arauak behin eta berriz haustea, eta zentroan egonezina eragitea.

Hiru egun baino gutxiagotan etorri behar ez badu, horren berri ez ematea.

Adinekoak zentroa edo zerbitzuko langileak mintzea irainen eta biraoen bidez edo beste edozein errespetu-falta erakutsiz.

Bere espedienteari buruzko datu pertsonalak edo zentroko edozein prestazio edo zerbitzuri buruzkoak faltsutu edo ezkutatzea.

3) Oso larriak:

Arau-hauste larriak urtean hirutan edo gehiagotan egitea.

Adinekoak, zentroko langileak edo zentroarekin harremana duen edozein pertsona jotzea edo horiei tratatu txarrak ematea.

Hiru egun baino gehiagotan etorri behar ez badu, horren berri ez ematea.

Datuak eta aitorpenak faltsutu edo ezkutatzea, zentroko erabiltzaile izateagatik datu horiek ematea derrigorrezkoa denean.

28. artikulua. Zigor araubidea

- a) Arau-hauste arinak: Ahozko ohartarazpena ahoz, edo idatziz ere bai.
- b) Arau-hauste larriak: Aldi baterako kanporatzea (1 eta 7 egun artean)
- c) Arau-hauste oso larriak: Aldi baterako kanporatzea (7 eta 30 egun artean), eta behin betikoa ere izan daiteke.

29. artikulua. Zehapen prozedura

Zehapen prozedura bat etorriko da azaroaren 26ko 30/1992 Legeak xedatutakoarekin, edo hori ordezkatu edo garatuko duen estatuko legediarekin, edo aplikagarria den erkidegoko legediarekin.

Alkateari edo berak izendatzen duen zinegotziari dagokio zehapen-espeditari hasiera ematea, Gizarte Zerbitzuetako arduradunak proposatuta. Arau-haustea larria edo oso larria bada, ebazteko eskumena ere berea izango da.

Gertaera horiek Zigor Kodean tipifikatutako delitu edo faltak izan badaitezke, izapideak gelditu egingo dira dagokion ebazpen judiziala egin arte.

30. artikulua. Zehapenen graduazioa

Arau-haustek kalifikatu ondoren, honakoen arabera graduatuko dira: intentzionalitate edo arduragabekeria maila, norbere zirkunstantziak –adina, prestakuntza edo bizikidetzarekiko jarrera–, gertaeren larritasuna edo garrantzia, eta damua adieraztea eta ondorioz sortu ahal izan diren edonolako kalteak konpontzea.

31. artikulua. Errekurtsoak

Interesdunak aukera izango du, zehapenak xedatzen dituzten erabakien aurka, berraztertze errekurtsoa jartzeko Zarauzko Udalaren aurrean. Gerora administrazioarekiko auzi errekurtsoa ere jarri ahal izango du Administrazioarekiko Auzietarako Epaitegian, zehapenaren akordioan edo ebazpenean adierazten den epe eta moduan.

ZARAUZKO MARIA ETXETXIKI EGUNEKO ZENTROA

BARNE ARAUBIDEA

1. SARRERA

1.1. Araubidearen helburua

Barne araubide honen xedea da erregela batzuk ezartzea zerbitzuen funtzionamendua eta erabiltzaileen, bere familiakoen eta/edo arduradunen eta eguneko zentroko langileen arteko bizikidetzara arautzeko.

1.2. Araubidearen erabilera

Zentroan sartzen diren egunean bertan emango zaie barne araubidea adinekoei eta/edo familiakoei, bai erabiltzaileek eta bai familiakoek eta/edo arduradunek informazio osoa izan dezaten zentroari buruz, eskaintzen dituen zerbitzuei buruz eta adinekoek eguneko zentroan egin behar duten egonaldia behar bezalakoa izateko eta baldintza onenetan egiteko jarraitu beharreko arau multzoari buruz.

1.3. Aplikazio eremua

Barne araubide hau derrigorrez bete behar dute erabiltzaile guztiek, bere familiakoek eta/edo arduradunek eta eguneko zentroko langileek, beti ere goi-kalitateko zerbitzua eskaintzeko.

2. FUNTZIONAMENDU ARAUAK

2.1. Orokorrak

- Zentroa irekita egongo da ohiko zerbitzuan, hau da, astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 18:00etara.
- Adinekoak garbi eta kanpoko itxura zainduta etorriko dira eguneko zentrorara.
- Zentroan dauden altzariak, tresnak eta bestelako gauzak bereak balira bezala zaintzea.
- Urtero erabiltzaileari egutegi bat emango zaio, zentroa zein egunetan itxita egongo den adierazita.

- Guztiz debekatuta dago erabiltzaileek edo familiakoek eskupekoak eta opariak ematea zentroko langileei.
- Arreta ematen zaion pertsonaren arduradunak haren familiakoak dira, hortaz, eguneko zentroa ez da arduratuko zentroan bertan eta ordutegi barruan ematen ez diren beste arreta batzuetaz.
- Guztiz debekatuta egongo da erabiltzaileak diru-kopuru handiak edo balio handiko bitxiak ekartzea. Eguneko zentroa ez da arduratuko halakorik galtzen edo desagertzen bada.
- Barne Araubide honen edukia jakin eta bete beharko da.
- Bizikidetzak, garbitasun eta elkarrekiko errespetu arauak beteko dira zentroaren barruan eta zentroko jarduerekin lotutako beste edozein lekutan, denon artean giro atsegina lortzeko.
- Zentroan edozein objektu aurkitzen bada, eguneko zentroko arduradunari emango zaio.
- Hitzez edo idatziz iragartzen diren arau eta oharretan arreta jarriko da, eta ahal dela bete, zentroaren martxa onean laguntze aldera.
- Arreta-ordutegian (9:00-18:00) erreferentziako familia edo pertsonak toki jakinetan egongo dira, etxeko telefono-zenbakiak, lanekoak edo mugikorrekoak emanda, zentroan erabiltzaileari zerbait gertatuz gero, lehenbailehen aurkituak izan daitezten.
- Ile-apaindegi eta podologia zerbitzuak ez dira eguneko zentroko zerbitzuen artean sartzen.
- Beraz, zerbitzu horietan txanda hartzeko, familiakoa edo pertsona arduraduna jarriko da haiekin harremanetan, eta zuzenean ordainduko die zerbitzuaren emakidadunei egindako lanaren kostua. Hortaz, eguneko zentroko langileak ez dira arduratuko ez txanda hartzeaz, ez laguntzeaz, ez ordaintzeaz.
- Eguneko zentroko garraioa erabiltzen ez duten erabiltzaileek, edo beren familiakoek eta erreferentziako pertsonak haiek zentroan bertan jasotzen dituztenek, zentroko egonaldia gehiegi luzatu gabe jasoko dituzte, batez ere beste erabiltzaileei urduritasunik ez sortzeko.

2.1.1 Irteerak eta ez etortzeak

- Erabiltzaileek zentrorantz etorri behar ez badute eguneko zentroko arduradunari jakinarazi eta justifikatu beharko zaio. Ahal dela adierazi egingo da noiz itzuliko den. Hori bereziki kontuan izan beharko dute zentroko garraioa

erabiltzen dutenek, hain zuzen ere, zerbitzuaren gainerako erabiltzaileei eragozpenik ez sortzeko.

- Aldi baterako ez-etortzeetan – medikuak agindutako bajak, egoera pertsonal-familiarra, etab. – erreserbako tarifa aplikatuko da. Aldi baterako baja eragin zuten zirkunstantziak konpondu eta gero, erabiltzailea berriz ere zentrorra joaten hasiko da aurrez zituen baldintza berberetan.
- Aldi baterako ez-etortzeetan plazaren erreserba aplikatuko da zazpigarren egunetik aurrera, gehienez ere, hiru hilabetez. Hartara, eguneko zentrorra joan gabeko lehen sei egunak % 100ean fakturatuko zaizkio erabiltzaileari, eta zazpigarren egunetik aurrera fakturazioa % 75ekoa izango da. Ez-etortzeak txandakako egunetan egiten badira, eta ez segidakoetan (gaixotasunagatik edo beste arrazoi batengatik), eta plazaren erreserba egiteko zirkunstantziarik ez badago, fakturazioa % 100ekoa izango da.
- Nahitaezkoa izango da ospitaleko alta hartu ondoren gutxienez 48 ordu etxean egotea. Halaber, zentrorra joan aurretik ospitaleko alta eman beharko zaio zentroko arduradunari, eta horrek baloratuko du zentroan alta emateko unea ote den.
- Baldin eta erabiltzaile batek zentroa irekita dagoen ordutegian bertatik familiakoaren laguntzarik gabe atara nahi badu, ateratzeko aukera izango du familiakoak horrekin ados badaude, eta zentroko arduradunari jakinarazi ondoren.

2.1.2 Behin betiko bajak

Honako arrazoiak direla-eta hartu ahal izango da baja zentroan:

- a) Erabiltzailearen eta/edo familiakoen borondatez, berariaz adierazita eta horretarako egongo den agiria sinatuta.
- b) Erabiltzailearen egoera pertsonala eta sanitarioa okertzea, baldin okertze horrek zentroan sartzeko egindako balorazioa aldatzen badu. Gipuzkoako Foru Aldundiak (Gizartekintza) egingo ditu balorazio horiek.
- c) Beste gizarte baliabide bat behar izatea.
- d) Zentroko dinamika hausten duten bizikidetzako arazoak sortzea.
- e) Erabiltzailea onartzeko unean jarritako baldintza eta konpromisoak ez betetzea, eta hileko kuota ez ordaintzea, eta ez frogatzea ordainketa hori egitea ezinezkoa zaiola.
- f) Heriotza.

2.1.3 Erabiltzaileari eta zentroari buruzko informazioa

- Erabiltzaileak edo, hala badagokio, familiak erreferentziako pertsona bat izendatuko du (eta zentroari jakinaraziko dio), zentroak helarazi nahi duen edozein informazio berari bidaltzeko.
- Erabiltzaileei dagozkien izaera pertsonaleko datuen konfidentziasuna zainduko da, eta ezingo zaie inolako informaziorik eman erabiltzaileek baimendu gabeko pertsoneri edo zentroko asistentzia taldeak erreferentziako pertsona gisa identifikatu gabekoei.
- Erabiltzaileek informazioa jasoko dute eta kontsultatuak izango dira beraiei eragiten dieten gaiak izanez gero edo bere bizi kalitaterako interesgarriak badira.
- Zentroak antolaketa egitura egokia izango du, une oro informaziorako eskubidea bermatu, edo kasu berezietan egindako eskaerei erantzun ahal izateko.
- Informazioaren hizkuntza bai erabiltzaileek eta bai familiek erraz ulertzeko modukoa izango da. Zentroak egunero partea beteko du, eta horren bidez jakinaraziko dira gerta ahal izan diren gorabeherak.
- Garrantzitsua da zentroko zuzendaritzak egindako gonbidapenetara familiakoak etortzea: festak, mintegiak, jardunaldiak... zentro barruko bizitzan parte har dezaten.

2.2 Espezifikoak

2.2.1. Ordutegia

- Zentroa ohiko zerbitzuan irekita egongo da erabiltzaileentzat astelehenetik ostiralera goizeko 9:00etatik aurrera, eta 18:00etan itxiko da.
- Zentroaren sarrera eta irteera ordutegiak erabiltzaileak erabilitako garraio modua kontuan hartuta egituratuko da.
- Ohiko jardueretarako ezarritako ordutegiak errespetatu beharko dira garraioan, zentroan sartzeko, bazkarietan, zentrotik irteteko edo zentroko taldeak ezarritako beste edozein jardueretan. Edozein aldaketa egonez gero, erabiltzaileari eta/edo familiakoei nahikoa aurrerapenarekin jakinaraziko zaie.
- Atsedenaldia 14:00etatik 15:30era izango da, eta atsedenerako jarritako gelan isiltasuna errespetatu beharko da.

- Zerbitzuaren ordutegian erabiltzaileak ezingo dira zentrotik atera, familiako batek edo pertsona arduradun batek lagunduta izan ezik.

2.2.2. Bazkariak

- Bazkariak behe solairuan dagoen jangelan emango dira, beti ordutegi finkoan.
- Menuak askotarikoak izango dira, eta elikadura orekatua lortzeko jarraibide dietetikoak jarraitzen dira.
- Jarritako menuetara egokituko dira zentroko erabiltzaileak. Erabiltzaile guztiek jaki berberak izango dituzte, medikuak besterik agintzen ez badu.
- Menu programa oso anitza dago. Hil bakoitzaren hasieran hil horretako menuen programa emango zaie erabiltzaileei eta beraien familiei. Programa hori eguneko partearekin batera helaraziko da.
- Zentroko langileek lagunduko diete jateko laguntza behar dutenei.

2.2.3 Arropa eta garbiketa

- Erabiltzaileei ondo jantzita eta garbituta joatea gomendatzen zaie, beti ere, haien gustu eta ohituren arabera. Arropa eta oinetakoak ahalik eta erosoan izango dira.
- Zentroan bertan goitik behera aldatzeko arropa edukiko du. Erabiltzen duten arropa guztia eta aldatzekoa behar bezala markatuta egongo da erabiltzailearen izenarekin. Zentroa ez da markatu gabeko arroparen erantzule izango. Familia arduratuko da behar denean arropa ekartzeaz.
- Familia edo pertsona arduraduna arduratuko da adinekoak darabilen arropa zaintzeaz, urtaroak kontuan hartuta.
- Familiakoek edo erabiltzaileak berak izango ditu bere burua garbitzeko beharrezkoak diren gauzak (onarpeneko inprimakian zerrendatutakoak)
- Zentroa ez da arduratuko erabiltzaileen gauza pertsonalak garbitu eta mantentzeaz.
- Zentroak zainduko du erabiltzaileen garbitasuna; hori dela-eta, zentroan bertan dutxatuko dira etxean dutxatzeko arazoak dituztenak, bai arkitektura-oztopoak edukitzeagatik bainura sartu ezin dutenak, bai osasun arazo bat izan eta zaintzaile bakarrarekin garbitzea ezinezkoa edo zaila denean, edo bai garbitasuna ohean egiten denean.

- Familiei horretarako egindako egutegiaren berri emango zaie, dutxaren eguna noiz den jakin dezaten. Dutxa intimitaterik handienez egingo da.
- Zentroan erabili behar diren pardelak, erabiltzaileak berak ekarri beharko ditu.

2.2.4 Osasuna

- Zentroak bermatuko du zerbitzuaren ordutegian bete beharreko mediku-tratamenduak betetzen direla.
- Familiak edo pertsona arduradunak edo erabiltzaileak zentrorra ekarri beharko ditu egonaldiaren ordutegian hartu beharreko botikak.
- Tratamendua idatziz jasota egongo da, medikazioa agindu duen medikuak berak adierazita ea botika bazkariaren aurretik ala ondoren hartu behar den, eta zein dositan.
- Berdin jokatuko da medikazioan aldaketak gertatzen badira.
- Familiakoa edo pertsona arduraduna arduratuko da medikuaren kontsultara eta mediku-azterketara laguntzeaz, baita behar diren botikak lortzeaz.
- Gaixotasunak ez harrapatzeko edo arriskurik ez izateko, garrantzitsua da osasun arau batzuk kontuan izatea (lehen-mailako arretako zentroko medikuak emandakoak) eta horiek derrigorrez betetzea.
- Erabiltzaileari ez zaio sartzen utziko honakoak ikusten bazaizkio:
 - Zikinkeria eta garbitasun gabezia nabarmena.
 - Sukarra.
 - Nekea.
 - Beherakoa mukositatearekin eta/edo odolarekin.
 - Gonbitoak.
 - Edo bestelakoak, baldin gainerako langile eta erabiltzaileentzat arriskutsua bada.
 - Portaera nahasketak, baldin gainerako langile eta erabiltzaileentzat arriskutsua bada.
 - Erabiltzaileak sukarra, ondoeza badu edo orokorrean bere egoera okerragotzen bada, familiari edo arduradunari abisatuko zaio, eta horrek zentrorra etorri beharko du une horretan erabiltzaileari dagokion mediku zerbitzura laguntzeko (osasun zentroa, ospitalea...)
- Langileen balorazioaren arabera ikusten bada larrialdiko esku-hartze bat egitea beharrezkoa dela, dagokion mediku-zerbitzuari deituko zaio. Aldi berean erabiltzailearen familiari edo arduradunari ere deituko zaie. Eguneko

partean jasoko dira bai esku-hartze hori, bai medikuak adierazitako jarraibideak.

- Familiakoek ikusten badute erabiltzailearen osasun egoera aldatu egin dela, zentroari jakinarazi eta dagozkion txostenak aurkeztuko dizkio, hartara, zentroan arreta eskaintzen duen diziplina arteko taldea behar bezala informatuta egon dadin.
- Erabiltzaile batek ondoeza izaten badu, bere medikuari deituko zaio, baldin zentroko arduradunak hori erabakitzen badu, eta esku-hartze horren berri jasoko da eguneko partean. Familiari ere deituko zaio, eta beharrezkoa izanez gero berehala eguneko zentrorra etorri beharko dute zerbitzuaren erabiltzaileari dagokion zerbitzura laguntzeko (osasun zentroa, ospitalea...)

2.2.5 Erabiltzailearen kokapena eta alta

- Eguneko Zentroa ondo bereizitako bi aldetan banatuta dago, erabiltzaileen egoera psikikoa eta funtzionala kontuan hartuta. Erabiltzaile bakoitza zentroko taldearen irizpidearen arabera kokatuko da. Horretarako aurretik bere egoeraren balorazioa egingo dute. Familiari erabakiaren berri emango zaio.
- Erabiltzaile bat alde batetik bestera aldatzea erabaki daiteke, berezko bilakaeraren bidez haren egoera aldatzen bada. Erabakia zentroko taldeak hartuko du, balorazioa egin eta gero. Familiari erabakiaren berri emango zaio.
- Zentroan alta eman ahalko zaio, baldin erabiltzaileen egoera orokorrak pixkanaka okerrera egiten badu, ikusten denean zentrorra joatea harentzat ona izan beharrean txarra dela (nekea...) edo zentroan eman daitezkeen bitartekoak ez direla nahikoak, zainketaren konplexutasuna dela-eta, kalitatezko asistentzia bermatzeko.
- Erabakia zentroko taldeak hartuko du, dagokion balorazioa egin eta gero. Familiari hilabete lehenago emango zaio altaren berri, aukera izan dezan egin beharreko kudeaketak egiteko.

2.2.6 Garraioa

- Garraioak egingo duen ibilbidea erabiltzaileen helbideak eta osasun-egoera (gurpil-aulkia erabili beharra) kontuan hartuta egingo da, beti ere, erabiltzaileei zerbitzua hobetzeko irizpidearen arabera eta ibilgailuaren barruan ahalik eta denbora gutxien egon daitezen.
- Garraioaren ordutegiak zentroko langileek jarriko dituzte, eta erabiltzailearen arduradunari edo familiakoei jakinaraziko zaizkie; ordutegiak +/-10

minutuko gorabeherak izan ditzake (trafikoa, semaforoak, beste erabiltzaile bat atzeratzea, beste gorabeheren bat...)

- Erabiltzaileei eta/edo familiei eskatzen zaie garaiz ibiltzea, beste erabiltzaileei atzerapenik ez eragitearren.
- Erabiltzaile bat inolako arrazoirik gabe egun askotan atzeratzen bada, eguneko zentroko arduradunari jakinaraziko zaio.
- Garraio zerbitzua arduratuko da erabiltzaile bakoitzaren poltsa hartu eta entregatzeaz.
- Zentroko eguneko parte ere entregatuko zaio familiari, baita familiak zentroari aurkeztu nahi dion edozein idatzi ere.
- Erabiltzailea jaso eta entregatzeko lekuan, bere familiako bat edo arduradun bat egongo da, erabiltzailea bakarrik bizi denean izan ezik.
- Erabiltzaileak edo familiakoak zentroari jakinaraziko dio ordutegian aldaketaren bat gertatzen bada, zentrori etorriko ez bada edo falta bada.
- Komeni da familiak edo arduradunak aldian-aldian gurpil-aulkien egoera begiratzea (txasisa, torlojuak...), hartara furgonetan istripurik gerta ez dadin eta joan-etorria ahalik eta segurtasun handienarekin egitearren.
- Garraio zerbitzuan zerbait gertatzen bada, berehala jakinaraziko zaio eguneko zentroko pertsonalari.
- Ustez behar izango diren baliabide guztiak jarriko dira, azkenean, emango den zerbitzua ahalik eta kalitate hoberekoa izan dadin.

3. ZALANTZAK, IRADOKIZUNAK ETA ERREKLAMAZIOAK

- Kexa edo erreklamazio bat jartzeko, zentroko arduradunarengana jo behar da, edo bestela, dagokion inprimakia eskatu beharko da.
- Erreklamazioa pertsonalki egiten bada, arduradunak idatziz jasoko du dagokion inprimakian.
- Iradokizunak jasotzeko ontzi bat ere badago zentroko erabiltzaileen eta familiakoen esku.
- Azkenik, jasotako erantzunarekin edo irtenbidearekin ados ez egonez gero, Udalera idatziz jotzeko aukera egongo da.

EGINBIDEA.- Jasoarazteko Arautegia, hasierako izaeraz, 2010eko ekainaren 30ean egindako osoko bilkuran onartu zuela Udalbatzarrak.

Zarautz, 2010eko uztailaren 6a
Idazkaria

EGINBIDEA.- Jasoarazteko, Arautegiaren testu osoa 2010eko abuztuaren 30eko Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean (165 zk.) argitaratu zela, eta 2010eko irailaren 17an sartu dela indarrean.

Zarautz, 2010eko irailaren 21a
Idazkaria