

ORDIZIAKO EGUNEKO ZENTROAREN BARNE ERREGIMENENKO ARAUTEGIA

I. TITULUA

ARAU OROKORRAK

1. artikulua.- Arautegiaren xedea

Arautegi honen xedea da laguntza behar duten adinekoen eguneko zentroko udal zerbitzuaren prestazioa arautzea, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuko 1.2 artikuluan duen esanahiarekin:

“Adineko pertsonentzako eguneko zentroa izango da 60 urtetik gorako 3 pertsonen edo gehiagori egunean emandako arreta indibidualizatua, besteen laguntza behar dutenak eguneroko bizitzako jarduerak egiteko, baita egoera pertsonalak eta sozialak direla-eta aipatutako taldekoen parekoak izan daitezkeenak, helburu horretarako jarritako eremu eta instalazioetan, langile eta berezko jarduera programekin. Eguneko zentroa pertsona helduei zuzenduta dago, beren egoera familiarra eta soziala edo ezgaitasun fisikoa edo psikikoa direla eta, etxeko arreta handiagoa behar dutenei, eguneroko jardueren beharrak betetze aldera.”

Zerbitzua zeharkako kudeaketako erregimenean emango da, emakida bidez, une bakoitzean indarrean dagoen legeria sektorialak ezarritakoaren arabera.

Arautegi hau onartzerakoan, eguneko zentroko zerbitzua legeria honek arautuko du:

1. ABENDUAREN 5EKO 12/2008 LEGEA, GIZARTE ZERBITZUEI BURUZKOA
2. Urriaren 10eko 43/2006 Foru dekretua, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua aldatzen duena, menpekotasuna duten Gipuzkoako adinekoen plazak lortzeko eta esleitzeko araudia arautzen duena.
3. 64/2004 dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuko langile eta erabiltzaileen betebeharrak eta eskubideen gutuna arautzen duena eta iradokizun eta kexen araudia.
4. Abenduaren 30eko 801/2002 Foru Agindua, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuko irizpide eta prozedurak onartzen dituena.
5. Urriaren 17ko 202/2000 Dekretua, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzkoa.
6. Urriaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua, laguntza behar duten Gipuzkoako adinekoentzako plazak eskuratzeko eta adjudikatzeko erregimenari buruzkoa.

2. artikulua.- Eguneko zentroaren helburuak

Laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuko 3. artikulua arabera, hauek dira Udalaren eguneko zentroaren helburuak:

1.– Helburu orokorra: Laguntza behar duten adinekoen eta senitartekoen bizi baldintzak egokiak izan daitezen laguntzea, eta alderdi biei ahalik eta autonomia eta bizi kalitate handiena ematea.

2.– Berariazko helburuak:

a) Laguntza behar duen adinekoak bere ohiko ingurunean segi dezala laguntzea.



b) Erabiltzaileen beharrei erantzutea, ahalik eta autonomia gehiena lortzeko behar diren programak garatuz.

c) Erabiltzaileen senideei beharrezko laguntza eta aholkuak ematea, adinekoak beren ingurunean bizitzen jarrai dezaten, eta zainketa lanak egiteko behar den jokabideari buruzko informazioa ematea.

3. artikulua.- Aplikazio eremua.

1. Arautegi hau Udalaren eguneko zentroaren eremu espazialean eta funtzionalean aplikatuko da. Zentroa Foruen Pasealekuko 1 zenbakian dago.

2. Arautegi hau aplikatuko zaie eguneko zentroan ematen diren zerbitzuen eta programen erabiltzaileei, zerbitzu eta programetako profesionalei eta zentroan diharduten boluntarioei.

Arautegi honen ondorioetarako, hauek izango dira erabiltzaileak: prestazioaren edo zerbitzuaren jasotzaile zuzenak eta, kasuan kasuko eskubidearen izaera kontuan hartuta bidezkoa bada, zaintzaileak. Pertsona ezinduen kasuan, horien eskubideak erabiltzea bermatuko da horien legezko ordezkarien bidez, indarrean dagoen arautegiak xedatutako baldintzetan.

4. artikulua.- Zerbitzuen katalogoa.

Ordiziako eguneko zentroa erabilera anitzeko zentro ireki bat da, laguntzaren bat behar duten adinekoei osoko atentzioa ematen diena. Horretarako, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroi buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuak ezartzen dituen nahitaezko prestazio hauek ditu:

- Banan banako oinarrizko atentzioa.
- Eguneko jardueretarako berregokitzea.
- Gizarte eta kultura dinamizazioa.
- Sukalde zerbitzua.
- Familia atenditzea.

Gainera, Ordiziako Eguneko Zentroak eskainiko ditu:

- Garraioa etxetik eguneko zentrorako eta eguneko zentrotik etxerako joan-etorriak egiteko.
- Asteburu eta jaiegunetako atentzioa.

5.artikulua.- Ordutegia eta egutegia:

Udalaren eguneko zentroaren zerbitzua lanegunetan emango da, egunean sei orduz gutxienez, goizeko zortzietatik iluntzeko zortzietara.

Ordutegi zehatza ezartzeko, kontuan izango dira erabiltzaileen beharrak, ezarriko den garraio formula, joan-etorrietako denborak eta egin beharreko joan-etorriak.

Zentroa urteko 365 egunetan martxan egongo da uztailaren 26an (herriko festak), abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean izan ezik. Bestalde, abenduaren 24 eta 31n bazkalordura arte irekita egongo da.

Ordiziako Udalak zerbitzuko egun eta ordu kopuruak alda ditzake, antzemandako beharrek hala gomendatzen badute.



6. artikulua.- Zerbitzu aukerak:

Eguneko Zentroko zerbitzuan, ordutegi osoz egunero ematen den atentzioaz gain, beste aukera hauek egongo dira:

- Ez egunekoa: astean egun batzuetan soilik.
- Orduka: Eguneko ordu batzuetan joaten da —ez ordutegi osoaz— ekintza edo programa bat edo batzuk burutzeko. Gainera, zentrorra orduka joateko aukeraz gain, egunero edo beste aldizkatasun batez egin daiteke.

II. TITULUA

ORDIZIAKO EGUNEKO ZENTROAREN ETA ERABILTZAILIEN ARTEKO HARREMANAREN ERREGIMEN JURIDIKOA

7. artikulua.- Ordiziako Eguneko Zentroan sartzeko erregimena.

1.- Eguneko Zentroan sartzeko prozedura:

Ordiziako Eguneko Zentroan sartzeko prozedura Gipuzkoan pertsona adinduentzat plazak lortzeko eta adjudikatzeko erregimena arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuko 6. eta ondorengo artikuluetan jasotakoa da.

Foru Dekretu horretan deskribatutako berezitasunak ahaztu gabe, oro har, prozedura interesatuek eskatuta hasiko da. Eskaera oinarrizko gizarte zerbitzuetan aurkeztuko dute, eskatzen den gainerako dokumentazioarekin batera. Prozedura Gipuzkoako Foru Aldundiko organo eskudunak ebatziko du.

2.- Eguneko Zentroan sartzeko baldintzak:

Eguneko zerbitzuetako ekipamenduetan sartzeko eskaera egin nahi duten adineko pertsonen baldintza hauek bete beharko dituzte:

a) 60 urte beteta edukitzea.

b) Zentrorra sartzeko eskaera egin aurretik 12 hilabete jarraian Euskal Autonomia Erkidegoko edozein udalerritan bizi izanaren eta erroldatuta egotearen ziurtagiria.

c) Gizarte sarerako gaitzat hartua izatea, Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunak ezarritako irizpideen arabera.

d) "Adineko pertsona ezindutzat" hartua izatea, Gizartekintza Departamentuko autonomia / menpekotasun maila baloratzeko eskalaren arabera.

Aipatutako baldintzez gain, bere osasun egoeran ez azaltzea osasun erakundeetan zaintza jarraitua behar duenik, ez eta osasun publikoko neurririk hartu behar denik ere. Egoitzako elkarren arteko bizitza larriki galarazi dezakeen portaera nahasmendurik ez edukitzea.

Aipatutako baldintzak betetzen dituzten pertsonen gain, zentroaren erabilzaileak izan daitezke 60 urtetik gorako edo beheko pertsonak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren edo Ordiziako Udalaren gizarte zerbitzuek eguneko zentroaren zerbitzua haientzat egokitzen eman badute betiere.

Hala ere, pertsona hauek Dependentsiarekiko Arreta eta Autonomiarako Sistemaren zerbitzuetara sarbidea izateko, dependentsia egoeran dauden pertsonen Arreta eta Norberaren Autonomia Sustatzeko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 5.1. artikulua ezarritakoa hatuko da kontuan.



8. artikulua. Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa:

Eguneko zentroaren erabiltzaileek zerbitzuko kostuetan lagundu beharko dute, diru ekarpen eta progresibitate printzipioen arabera, Gipuzkoan pertsona adinduentzat plazak lortzeko eta adjudikatzeko erregimena arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuak jasotako moduan.

9. artikulua. Ordiziako Eguneko Zentroaren eta erabiltzaileen arteko kontratua.

Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskuduna izango da Eguneko Zentrora sartzeko eskaerak baimenduko edo ukatuko dituen organoa.

Eguneko Zentroan sartzea baimentzen bada, sarrera kontratua formalizatuko da eta, hala, Ordiziako Eguneko Zentroaren eta pertsonaren arteko harreman juridikoa hasiko da. Pertsona erabiltzaile bihurtuko da.

Kontratua sinatzeak esan nahi du bi aldeek arautegi honen edukia onartzen dutela, borondatez eta jakinaren gainean.

Sartzen den egunetik zentrora egokitzeke bi hilabeteko epea zabaltzen da, eta zentroak eta erabiltzaileak zerbitzua egokia izan den baloratuko dute.

10. artikulua. Sarrera eta egokitzeko aldia

1. Sarrera onartu ondoren, eskatzaileak eguneko zentrora adierazitako egunean joan behar du, edota erabakitako sarrera egunetik hasi eta gehienez bi egunen barruan.

2. Ez bada epe horretan joaten eskatzaileak izan duen arrazoiren bat dela eta, beste 3 egun izango ditu joateko, baina hiru egun horiek gordetako plazatzat hartuko dira eta eskatzaileak gordetako plaza horri dagokion zenbatekoaren zatia ordaindu behar du. Bost egun iragan direnean interesatua ez bada joan arrazoirik eman gabe, ulertuko dugu tramitatutako espedientetik datozkion eskubideei uko egiten diela.

3. Baldin eta, gorabehera berezi batzuk izan dituelako, jarritako egun edo epean joan ezin badu, interesatuak eguna aldatzea eska dezake, edota joateko epea luzatzea, Udalaren gizarte zerbitzuekin beste egun edo epe bat jarritz, Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunak hala erabaki ostean. Hori horrela bada ere, inguruabarrak halakoak direlako, eman dakioke plaza eskatzaileen zerrendako beste pertsona bati, lehen eskatzailea horrela beste plaza huts baten zain geratuko delarik.

4. Egoitzan sartu aurretik, edota dena dela egun berean, zentroak bertako bitzta zuzentzen duten arauen berri emango dio eskatzaileari, ulertzeko moduko hizkuntza eta era batean. Zentrora joateak esan nahi du arau horiek onartu egiten direla.

5. Egoitzan sartu eta lehen bi hilabeteetan zentroaren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzeko aldia izango dute eta, era berean, elkarbizitzako gutxieneko ohiturak hartzeko ere, han bizi diren guztiak ongi zainduta egon eta ongi bizi daitezten. Zentroko zuzendariak edo, hark eskuordetuta, erabiltzailearen erreferentziarako pertsonak sortuko diren arazoez une oro hitz egingo dute erabiltzailearekin eta ongi ohitzeko beharrezko irtenbideak aurkituko dituzte elkarrekin.

6. Baldin eta, erabiltzailearekin batera irtenbideak aurkitzen saiatu ondoren, ikusten bada hura ez dela zentrora ohitzen edo zentroak ez diela haren beharrei erantzuten, zentroko arduradunek Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunari emango dio horren berri, oinarritzko gizarte zerbitzuen txostena eta gero, aztertu eta ebatzi dezan.



7. Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunak hartutako erabakia behar bezala jakinaraziko zaio erabiltzaileari eta horren legezko ordezkariari, eta 10 eguneko epea izango dute egokiak iruditzen zaizkien alegazioak egiteko.

8. Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunak, alegazioak aztertu eta gero, dagokion erabakia hartuko du. Erabiltzaileak zentroa uztea erabakitzen badu, alternatiba bat proposatuko du.

11. artikulua.- Plazen erreserben erregimena

Baldin eta erabiltzailea zentroan ez badago, eta horretarako justifikazioren bat badago (ospitaleratuta, gaixorik edo oporretan egotea), plaza erreserbatu egingo da ezarritako kuotaren %75a aplikatuz. Plaza erreserbatzeko, arau hauek bete beharko dira:

1.- IRIZPIDE OROKORRA

Plaza erreserba 7. egunetik aurrera aplikatuko da eta hiru hilabetez gehienez ere. Hala, erabiltzailea lehenengo 6 egunetan eguneko zentrorra joaten ez bada ere, bere ekarpenaren %100a fakturatuko zaio erabiltzaileari eta, zazpigarren egunetik aurrera, %75a. Plaza erreserba jakinarazi beharko da eragin ekonomikoak sortzen dituenean, hau da, zentrorra joaten ez den 7. egunetik hasiko da.

Plaza erreserba amaiera jakinaraziko da benetan hala gertatzen denean, eta ez lehenago, erreserba egiterakoan aldaketak eman daitezkeelako.

Zentrorra ez joatea zerbitzuko udal teknikari arduradunari jakinarazi beharko zaio; hurrena noiz joango den ere bai.

2.- ERRESERBA, GAIXOTASUNAGATIK

Erabiltzailea egun solte batzuetan zentrorra joaten ez bada, gaixo dagoelako, %100a fakturatuko zaio, plaza erreserba aplikatzeko zirkunstantzia gertatzen ez bada betiere.

3.- ERRESERBA, OSPITALIZAZIOAGATIK

Ospitalizazioa programatuta baldin badago, plaza erreserba lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

Ospitalizazioa urgentziazkoa izan bada, irizpide orokorra aplikatuko da (%100a lehenengo 6 egunetan eta %75a zazpigarren egunetik aurrera)

4.- OPORRENGATIK ERRESERBAK

Programatutako oporreatatik egiten den erreserba plaza lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

5.- ERRESERBA, ALDI BATERAKO EGONALDIAGATIK

Aldi baterako egonaldiagatik egiten den plaza erreserba lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

Aldi baterako emandako urgentziazko egonaldien kasuan, irizpide orokorra hartuko da (%100a lehenengo 6 egunetan eta %75a zazpigarren egunetik aurrera)

Erreserba hori 3 hilabetekoa izango da, gehienez ere.



6.- ERRESERBA, MODU JARRAITUA DUEN EGUNEKO ZENTROAN

Eguneko zentro berara modu jarraituan joaten diren erabiltzaileen kasuan, plaza erreserba aplikatuko da asteburuetan eta jaiegunetan, aipatutako gainerakoentzako irizpide bereberkin.

Eguneko zentro desberdinetara modu jarraituan joaten diren erabiltzaileen kasuan, asteburuetan eta jaiegunetan joaten den zentroak plaza erreserba bakarrik aplikatuko du erabiltzailea gutxienez 4 asteburutan jarraian zentrorra joaten ez bada eta astebete lehenago abisatzen badu.

Gainerako kasuetan, ez da plaza erreserba aplikatuko eta erabiltzaileari %100a kobratuko zaio.

7.- ALDI BEREAN EGUNEKO ZENTROA - ALDI BATERAKO EGONALDIA

Aldi baterako egonaldia eman zaion eguneko zentroaren erabiltzaileak zentroa erabiltzen jarrai dezake, familiak bere gain hartzen badu eguneko zentrotik aldi baterako egonaldia egiten ari den zentrorako garraioa.

Kasu horretan, eguneko zentroaren zerbitzuak erabiltzen jarraitzen du eta, hortaz, ez da plaza erreserbarik aplikatuko eta interesatuak erabiltzailearen ekarpenaren %100a eta aldi baterako egonaldirako jarritako kuotaren %100a ordaindu beharko ditu.

Salbuespenezko egoera hori, hau da, 2 baliabideak aldi berean erabiltzea, ezin izango da mantendu hilabete bat baino gehiago.

12. artikulua.- Bajarako arrazoiak

Hauek dira eguneko zentroaren zerbitzuan baja emateko arrazoiak:

- Borondatezko baja.
- Zentroko gainerako erabiltzaileekin batera bizitzeko ezintasuna.
- Ezgaitasun maila aldatzea. Atentzio espezializatuago baten beharra, zentroak atentzio hori eman ezin badu betiere.
- Beste zerbitzu batera lekualdatzea.
- Dagokion diru ekarpena ez egitea. Halakoetan, zerbitzua amaitzeak ez du esan nahi Udalarekin ordura arte izandako zorrak ez dituenik ordaindu beharko.
- Heriotza.
- Justifikaziorik gabe zentrorra ez joatea, urtean 30 egun baino gehiagoz.
- Onuradunaren egoeran emandako aldaketan berri ez ematea.
- Zentroak ezarritako barne erregimeneko arautegia ez onartzea eta/edo ez betetzea.

13. artikulua.- Plazako baja jakinaraztea eguneko zentroan

Baja zentroan jakinaraziko da zentrorra joandako azken egunaren datarekin (egun hori ere ordaindu egiten da).

Egun berean errekurtso batetik bestera aldatuz gero:

- altako eguna harrera zentroak zehaztuko du, erabiltzaileak egun horretan jangela zerbitzua erabiltzen badu; eta
- jatorriko zentroarentzat bajako eguna izango da eguerdian jangela zerbitzua erabiltzen duen azken eguna.

Egun hori plaza erreserbaren amaiera egun bera izan daiteke.

14. artikulua.- Eguneko zentroaren funtzionamendu arauak

Gaixotasunak pairatzeko arriskua dela eta, garrantzitsua da derrigorrez bete behar diren osasun arauak erreparatzea:

1.- Erabiltzaileari ez zaio sartzen utziko, erakusten badu:

- Zikinkeria eta higiene falta.
- Sukarra.
- Nekea.
- Beherakoa, mukirekin eta/edo odolarekin.
- Gonbitoak.
- Erabiltzaileentzako arriskutsuak izan daitezkeen beste ezaugarri batzuk.
- Langile eta gainonerako erabiltzaileentzako arriskutsuak diren jarrera aldaketak.

Sukarra badu edo, oro har, txarrera egiten badu, familiari edo arduradunari abisatuko zaio. Horiek lehenbailehen joan beharko dute eguneko zentrori, erabiltzailea dagokion zerbitzu medikura eramateko (osasun zentroa, ospitalea...).

2. Erabiltzaileak eusteko elementuren bat behar badu, jarri egingo zaio, bere osasuna zaintze aldera.

3. Erabiltzaileak medikuarengana joan behar badu, familia arduratuko da horretaz. Urgentzia kasuan, zentroa arduratuko da medikuarengana eramateaz.

4. Medikua aginduz ospitalean ingresatu behar badu, familia egingo da kargu.

5. Zentroak arazoren bat ikusten badu erabiltzaileen osasun fisikoan eta mentalean, familiari abisatuko dio.

6. Erabiltzaileak zentroan medikamenduren bat hartu behar badu, berak eraman beharko du.

7. Erabiltzaileak higiene paketeak erabili behar baditu, zentrori eraman beharko ditu.

8. Erabiltzailearen osasun egoeran aldaketaren bat badago, zentrori jakinarazi beharko zaio eta behar diren txostenak eman beharko dira.

9. Ospitalizazio kasuan, etxera bueltatu eta zentrori joan aurretik, medikuaren alta txostena eman beharko diote zerbitzuko udal teknikari arduradunari, sartzeko unea balora dezan.

10. Garraioaz arduratzen diren pertsonak hartu aurretik eta etxeko atarira bueltatu arte, familia izango da erabiltzailearen segurtasunaz arduratuko dena.

11. Zentrori doazen segurtasuna bermatzeko, erabiltzaileak jarrera aldaketa larriak baldin baditu, ezin izango du bertan geratu.

12. Erabiltzaileek nahiz senideek guztiz debekatua dute eskupekoak eta opariak ematea zentrori langileei.

13. Zaindua den pertsonaren senideak pertsona horretaz arduratuko dira, eta Udala eguneko zentroan eta arautegi honetan adierazitako orduetan ematen dituen arretaz baino ez da arduratuko.

14. Kexa edo erreklamazio bat aurkezteko, zentrori arduradunarengana joan behar da.

15. Azken batean, jasotako erantzunarekin edo soluzioarekin ados ez badago, Udalarengana jo behar da, idatziz.



16. Lagunen eta senideen bisitak modu librean egingo dira, bazkalorduan eta siesta orduan izan ezik.

17. Zentroak informazio orria astero jakinaraziko du, erregistro fitxa baten bidez. Orrian, puntu hauek jasoko dira: jarduerak, elikadura, jarrera, portaera, harremanak, medikazioa, iruzkinak.

18. Zentroak astebete lehenago jakinaraziko dio erabiltzaileari zentroko menua, orri baten bidez.

19. Zentroaren erabiltzaileak menuetara egokituko dira. Denek bazkari erregimen bera izango dute, nola eta medikuak bestelakorik agintzen ez duen.

20. Erabiltzaileak aldatzeko arropa joko bat eraman beharko du, gutxienez (azpiko arropa, galtzak/gona eta jertsea), izena jarrita eta, erabiltzen denean, beste joko bat ipini beharko da berehala, eta, baita ere, garbitzeko elementuak, hortzetako eskuila eta orrazia. Zentroa ez da arduratuko izenik ez duen arropaz.

21. Zentroak emandako altzariak, tresnak eta gainerakoak norberarenak izango balira bezala zainduko dira.

15. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

1.- Erabiltzaileen eskubideak:

Laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroko erabiltzaileek eskubide hauek izango dituzte, urriaren 17ko 202/2000 DEKRETUAREN arabera:

1. Zentroetara joateko eta asistentzia jasotzeko, inolako bereizketarik egiteke, sexua, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein baldintza edo gorabehera pertsonal edo sozial dela-eta.
2. Erabiltzaile diren aldetik, beren eraginpekoak edo interesekoak diren edozein gairi buruzko informazioa eta aholkua jasotzeko.
3. Behar duten arreta jasotzeko, zuzentasunez, errespetuz eta ulermenez, banan-banan eta bakoitzari dagokion moduan.
4. Beren intimitatekoak diren datu pertsonalak konfidentziasunez tratatzeko.
5. Intimitatea errespetatzeko. Besteak beste, gerneru ihesaren arazoei tratamendu egokia emango zaie erabiltzaileak bainatzen ari direla intimitatea bermatuko zaie eta personarteko harremanak edukitzeko askatasuna edukiko dute.
6. Zentroko zuzendaritzari proposamenak edo erreklamazioak aurkezteko, zerbitzuen funtzionamenduari buruz edo horiek hobetzeari buruz, eta eskatutakoaren gainean erantzuna jasotzeko.
7. Zerbitzuak erabiltzeari uzteko edo zentroan jarraitzeari borondatez uko egiteko.
8. Eskubide horiei buruz edo eskubideak erabiltzeko dauden bideei buruz informazioa jasotzeko, hizkera errazaz.
9. Erabiltzaileek arreta Euskal Autonomia erkidegoko bi hizkuntzetako edozeinetan,beraiek aukeratutakoaren arabera, jasotzeko eskubidea dute

Halaber, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 9. artikuluan eta 64/2004 Dekretuko II. Kapituluako I. Atalean aitortzen zaizkien eskubideak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere.

2.- Erabiltzaileen betebeharrak:

Laguntza behar duten adinekoek betebeharrak hauek izango dituzte, urriaren 17ko 202/2000 DEKRETUAREN arabera:

1. Barne Erregimeneko Arautegi hau ezagutu eta bete beharko dituzte, eta baita zuzendaritzaren jarraibideak eta instrukzioak jarraitu ere.
2. Elkarrenganako errespetuz, tolerantziaz eta lankidetzaz jokatzeari, ahalik eta elkarbizitarik onena lortzeko.

Halaber, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 10. artikuluan eta 64/2004 Dekretuko II. Kapitulu II. Atalean xedatzen diren betebeharrak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere.

16. artikulua. Datuak babestea.

Eguneko Zentroko zerbitzua emateko, ezinbestekoa da erabiltzaileen, horien senideen eta legeko ordezkarien, profesionalen eta boluntarioen datu pertsonalak jasotzea.

Hortaz, zerbitzua benetan emateko, datu pertsonalen titularrek Udala espresuki baimenduko dute adierazitako helburuak betetzeko behar diren datu pertsonalak erabiltzeko, eta, baita ere, datu horiek hirugarrenei (zerbitzuaren enpresa esleipenduna edo zentroko boluntarioak) komunikatzeko, zerbitzuarekin zerikusia duten helburuak betetze aldera.

Era berean, erabiltzailearen argazkia lortzeko baimena emango dute, zentroan egingo diren jardura guztietan, erabiltzailearen irudi ona eta intimitatea errespetatuz betiere.

Datu pertsonalak jasoko eta tratatuko dira Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoari jarraiki. Lege horren arabera, datuen titularrek eskubidea dute datu horiek eskuratzeko, zuzentzeko eta baliogabetzeko.

Ordiziako Udala izango da udaleko eguneko zentroko zerbitzua emateko sortzen diren datu pertsonalen fitxategien arduraduna.

17. artikulua.- Parte hartzeko bideak eta ordezkari organoak

1.- Parte-hartzea:

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen agindua betez, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek eta profesionalak gizarte zerbitzuetako plangintzan, funtzionamenduan eta ebaluzioan parte hartzeko agindua alegia, Ordiziako eguneko zentroak bide hauek ditu:

- Elkarriketa hainbat profesionalekin.
- Erreklamazio orri ofizialak erabiltzea.
- Iritzia, kexa edo iradokizuna zentroko arduraduneri azaltzea, Arautegi honetan ezarritako prozeduraren bidez.

2.- Erabiltzaileen batzarra:

Erabiltzaileek hala eskatuta, erabiltzaileen ordezkari organoa eratu daiteke, zentroaren funtzionamenduari eta antolaketari buruz informazioa emateko, iradokizunak eta kexak transmititzeko eta erabiltzaile gehienek oniritzia izatea komeni duten gaiak bozkatzeko.

Era berean, zentroak berak edo Udalak bilera deialdiak egin ditzake, helburu horrekin.

18. artikulua.- Kexak eta iradokizunak

1. Eguneko zentroaren antolaketa, funtzionamendu edo profesionalen ohiturei buruzko alderdi guztiak iradokizun edo kexa gai izan daitezke, baldin eta zerbitzuen kalitatean eragiten badute edo,



zuzenean edo zeharka, pertsonen eskubideak hobetzen (lehenengo kasuan) edo kaltetzen (bigarren kasuan) badituzte.

2. Ezingo dira izan kexa edo erreklamazio gai:

- a) Zentroaren eskumenetik kanpo geratzen direnak.
- b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago ematen diren gertaerak edo jarduerak, nola eta horien eraginak segitzen ez duten.
- c) Ebazpen judizialaren edo administratiboaren xede izan diren jarduerak edo halako ebazpenen bat jasotzeko zain daudenak.

19. artikulua. Kexen ondorioak.

1. Arautegi honen arabera aurkeztutako kexak ez dira, inoiz ere, errekurso administratiboak izango eta kexak aurkeztearekin ez dira indarrean dagoen arautegiko epeak etengo.

2. Kexa horiek ez dituzte, inolaz ere, prozedura bakoitza arautzen duen arautegian interesatu gisa agertzen direnen gainerako akzioak edo eskubideak baldintzatuko.

20. artikulua. Kexak aurkeztea.

1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko, erabiltzaileek eskura izango dituzte:

- Zentroan dauden iradokizun eta kexen postontziak.
- Eguneko zentroko zerbitzuaren emakidaren arduradunak.

2. Zentroak erabiltzaileen eskura formularioak jarriko ditu. Formularioak bidezkoak iruditzen zaizkien iradokizunak edo kexak idazteko moduan diseinatuta daude.

21. artikulua. Erabiltzaileentzako arreta.

1. Eguneko zentroko zerbitzuaren arduradunek: honako egin beharko dute:

- Behar den informazioa ematea.
- Iradokizunak edo kexak aurkeztu nahi dituztenei atenditzea.
- Informatzea prozeduraren inguruan edo, hala badagokio, bide administratiboa edo jurisdikzionala hartzea zer komeni den.
- Erabiltzaileen eskaera erregistratzea eta tramitatzea.

2. Emakidaduna bere eginkizunak betetzen ari denean zentroko zuzendariaren menpeko da zuzenean, eta zuzendariari eman beharko dio dauden kexen eta iradokizunen berri, eta baita tramitazioaren berri ere.

22. artikulua. Kexen eta iradokizunen prozedura.

1. Prozedurari hasiera beti emango zaio zentroaren erabiltzaileak edo horren legezko ordezkariak eskatuta.

2. Lehenengo fasean, kexak tramitatu ahal izango dira negoziazio informal eta atsegini baten markoan emandako prozedurari jarraituz; erabiltzaileak nahiz beste aldeak beren iritzia azaltzeko aukera izango dute eta arazoari erantzun egokia ematen saiatuko dira, epe labur batean, hamar egunean gehienez ere. Prozedurari hasiera ahoz edo idatziz eman ahal izango zaio, kexa edo iradokizun ontziaren bidez.



3. Negoziazio informalaren bidez konponbiderik ez bada lortzen, erreklamatzailerak prozedura formalari ekin diezaioke, formulario normalizatuaren bidez. Formularioa eguneko zentroko zerbitzuaren emakidaren arduradunei aurkeztuko die.

4. Erabiltzaileari atenditzeko ardura duen gizarte langileak erreklamazioa sinatu, zigilatu eta erregistratu beharko du eta erreklamatzailerari kopia bat eman beharko dio; zentroaren zuzendariari ere jakinaraziko dio, zuzendariak 20 eguneko epe maximoan erabaki dezan.

5. Emandako erabakiak erreklamatzailerak asebetetzen ez badu, hiru hilabeteko epea izango da, aurreko erabakitik hasita, erabiltzaileari atenditzeko ardura duen gizarte langileak Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunari helarazi diezaion, departamentuak 30 eguneko epe maximoan erabaki dezan.

6. Langileen jardueren edo jarrerren kontrako kekek aplika daitezkeen diziplina arau zehatzen arabera ebatziko dira, gertaerengatik izan ditzaketen erantzukizunak ahaztu gabe.

23. artikulua.- Zentroko langileen eta boluntarioen eskubideak eta betebeharrak.

Zentroko langileek eta boluntarioek Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 11 eta 12. artikuluetan eta apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuko III. Kapituluan jasotako eskubideak eta betebeharrak izango dituzte.

III. TITULUA

JARRAIPEN BATZORDEA

24. artikulua.-

Jarraipen Batzorde bat eratuk da, erakunde eskudunen ordezkariak osatua, arautegi honen jarraipena egiteko eta jaso gabe dauden alderdiak konpontzeko.

IV. TITULUA

ARAU-HAUSTEEN ETA ZIGORREN ERREGIMENA

25. artikulua. Arau-hauste eta zigor erregimena.

Arau-hausteen eta zigorren erregimenari dagokionez, GIZARTE ZERBITZUEI BURUZKO ABENDUAREN 5eko 12/2008 LEGEAK xedatutakoa aplikatuko da, hain zuzen ere VII. TITULUA (IKUSKARITZA ETA ARAU-HAUSTEEN ETA ZIGORREN ERREGIMENA), II. KAPITULUA (ARAU-HAUSTEEN ETA ZIGORREN ERREGIMENA).

Arau-haustek aztertzeko eta zigorrak ezartzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoen zigor ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legeak jasotako prozedura jarraituko da.

Arau-haustek eta horrek dakarren zigor prozedurak ez dute loturarik kontratua ez betetzeagatik kontratua suntsitzearen balorazioarekin eta bidezketasunarekin.

