



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



**BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZA
TOKI ERAKUNDE AUTONOMIADUNAREN
BARNE ERREGIMENAREN ETA FUNTZIONAMENDUAREN ARAUDIA**

ZIOEN AZALPENA

Begoñako Andre Mariaren egoitza Santurtziko Udalak eraturako toki erakunde autonomiaduna da. Egoitzaren helburua da 60 urte baino gehiagoko helduek, edo, familiako arazoak, arazo sozialak edo ezintasun fisiko nahiz psikikoa izateagatik, horretarako ezarritako bideari jarraituz egoitzan sartzea eskatzen duten pertsonen behar dituzten zerbitzuak eta osoko laguntza pertsonalizaturako baliabideak kudeatzea, eta administrazio nahiz mantentze lanak burutzea.

Egoitzaren helburuaren arabera, eta Begoñako Andre Mariaren egoitzak duen izaera publiko eta soziala kontuan hartuta, egoitzako erabiltzaileei arreta onena eskaini behar zaie. Beraz, egoitzako eremuan familiako nahiz gizarteko harremanen ordena egokia gorde behar da, eta, gainera, erakunde autonomiadun honen estatutuetako lehen xedapen gehigarrian adierazitakoa betetzeko, beharrezkoa da egoitzako jarduera zenbait araren bidez arautzea, ongizatea eta zerbitzuaren ordena gorde ahal izateko.

Horren ondorioz, eta egoitzako erabiltzaileen askatasuna ahal bezainbeste errespetatzeko asmoz –haiei jarritako muga bakarra gainerakoak errespetatzea eta zerbitzua kalitatezko eta eraginkortasunezko egoera berean jasotzea da-, araudi hau egitean oinarrizko araubidetzat hartu da, batetik zerbitzuaren erabiltzaileen eguneroko bizikidetzako arauari ahalik eta gutxien eragitea, eta bestetik guztiek (erabiltzaileak, familiako kideak, langile publikoak etab.) ulertzeko moduko oinarrizko jarrerazko arau malgu batzuk ezartzea.

Kontuan izan behar da, halaber, zerbitzuaren erabiltzaileek izan ohi dituzten ezaugarri bereziak. Izan ere, ezaugarri horiek berez ezartzen dituzte muga eta zenbait arazo ere, eta horiei irtenbidea aurkitu behar zaie. Gainera, ahalik eta modu arrazoituenean ordenatu behar dira.

Beraz, laburbilduz, ez dugu erabiltzaileen jarrerak eta jarduerak zorrotz arautzeko asmorik. Gure nahia da zerbitzua erraztea eta arrazoiz eman ahal izatea, eta biztanleek egoitzako egonaldia ahal bezain gustura pasatzea.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. art. Xedea.

Araudi honen helburu nagusia da Santurtziko Udaleko Gizarte Ekintza eta Berdintasun arloari atxikitako Begoñako Andre Mariaren egoitzako funtzionamendua eta elkarbizitza arautuko duten oinarrizko arauak ezartzea.

2. art. Aplikazio eremua.

1. Araudi hau Begoñako Andre Mariaren egoitzako eremuan eta esparru funtzionalean aplikatuko da. Egoitza Villar auzoan dago, 55. zenbakian, eta plaza batzuk Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartuta daude.

2. Araudia egoitzako zerbitzuak erabiltzen dituzten erabiltzaileei eta egoitzako programei, haien familia eta legezko ordezkari, zerbitzu eta programetako langileei, eta baita egoitzan lan egiten duten boluntarioei ere aplikatuko zaie.

3. art. Egoitzaren helburu nagusiak.

Helburu nagusiak honako hauek dira:

1. Habitat segurua, iristen erraza eta erabiltzaileen beharrei egokitutakoa eskaintzea, giro eroso batean.

2. Erabiltzaileen arteko bizikidetza atsegina eskaintzea, ingurune komunitarioan, baina intimitatea eta norberaren pribatutasuna errespetatuta.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



3. Bizi kalitatea, ongizate subjektiboa, eta laguntza prozesuarekin gustura sentitzea hobetzea, eta horri esker autoestimua, norberaren garapena eta ingurune sozialean gizarteratzea hobetzea.

4. Laguntza beharraren arabera, erabiltzaileen beharrak betetzea.

4. art. Ematen diren zerbitzuen deskribapena.

Begoñako Andre Mariaren egoitza balio anitzeko zentro irekia da eta osoko laguntza pertsonalizatua eskaintzen die bai 60 urte baino gehiagoko helduei, eta baita familiako arazoak, arazo sozialak edo ezintasun fisiko nahiz psikikoa izateagatik, horretarako ezarritako bideari jarraituz egoitzan sartzea eskatzen duten pertsoneri ere. Horretarako muga bakarrak dira toki hutsak egotea eta egoitzako baliabide materialekin nahiz giza baliabideekin bat datorren arreta eskaintzeko aukera egotea.

Aurreko paragrafoan aipatzen den arreta pertsonalizatuaren baitan sartzen dira batetik ostatua, elikadura, laguntza sanitario ez espezializatua eta arreta soziala, eta bestetik higiene pertsonala eta zaintza orokorra ere.

Egoitzan 120 plaza daude guztira: horietatik 66 pertsona bakarreko logeletan daude eta beste 54 bi pertsonentzako logeletan.

II. TITULUA. ERABILTZAILEAK.

5. art. Erabiltzailea.

1. Araudi honek arautzen duen zerbitzuaren erabiltzaile izateko honako baldintza hauek bete behar ditu eskatzaileak:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



a) Eskara aurkezten duenean 60 urte beteta izatea.

Aldez aurretik gizarte langilearen eta/edo egoitzako osasun zerbitzuaren aldeko txostena aurkeztuz gero, berrogeita hamar urte (50) beteta dituzten pertsonak ere erabiltzaile izan ahal izango dira, baldin eta mendekotasun egoeran egonik, haien egoera pertsonal edo sozialagatik hirurogei urte edo (60) gehiagokoen egoera berean daudela jotzen bada.

b) Gutxienez urtebetez Santurtziko udalean errolatuta egotea, edo, hori betetzen ez bada, aldez aurretik gutxienez jarraian 5 urtez errolatuta egon izana egiaztatzea.

2. Aurreko atalean ezarritakoa gorabehera, honako egoera hauetan daudenek ez dituzte zertan baldintza horiek bete behar:

a) Maiatzaren 7ko 2/2003 Legearen arabera, sartzeko baldintza guztiak betetzen dituen norbaiten ezkontidea edo izatezko bikote izatea, baldin eta berrogeita hamar urte (50) beteta baditu, pentsioduna bada, eta sartzeko eskaera egiteko unean, edo egoitzan sartu den egunera arte haren ezkontidearekin edo izatezko bikotearekin bizi izan bada.

b) Sartzeko baldintza guztiak bete dituen norbaiten senide izatea, zehazki, hirugarren mailara arteko zuzeneko nahiz zeharkako lerroko senide izatea, bai odol ahaidetasunezkoa edo baita ezkontza ahaidetasunezkoa ere, baldin eta 50 urte beteta baditu, gutxienez mendekotasun maila neurritsua badu (I. gradua, 1 maila), pentsioduna bada, eta ahaide horrekin gutxienez egoitzan sartzeko eskaera egin aurreko hamar (10) urteetan bizi izan bada.

c) Begoñako Andre Mariaren egoitza erakunde autonomiadunaren eta Bizkaiko Foru Aldundiaren artean sinatutako lankidetzako hitzarmenari jarraiki, egoitzako zerbitzura Bizkaiko Foru Aldundiaren otsailaren 24ko 29/2009 Foru Arauaren arabera sartzea, edo, bestela, arau hori ordeztzen duen araudiaren bidez sartzea. Foru arau horren bidez, besteren laguntza behar duten adinekoen egoitzen foru zerbitzu publikoa jasotzeko araubidea finkatu eta zerbitzu horretako egonaldi iraunkorrerako baldintzak ezarri dira.



6. art. Kanpo gelditzea.

Honako egoeraren batean dauden pertsonak ezingo dira egoitzan sartu edota egoitzako zerbitzuaren erabiltzaile izan:

a) Baliabide espezializatu bidezko laguntza sanitarioa behar izatea, edota laguntza maila oso handia behar izatea, hots, egoitzako zerbitzu sozialaren esku ez dauden eta berezko hornikuntzekin bete ezin diren laguntzak behar izatea.

b) Infektatzeko edo kutsatzeko arriskua sortzen duten gaixotasunak izatea, kutsatzeko bideak egoitzan artatu ahal direnean izan ezik.

c) Baliaezintasunik gabeko gaixotasuna izatea, kronikoa ez dena, eta neurri terapeutiko, kirurgiko edo errehabilitaziokoekin hobetzeko aukera duena izatea, hots, etorkizunean independentzia lortzeko aukerak dituen (mendekotasun funtzionalak).

d) Egoitzako ingurumenagatik, besteekiko harremanengatik edo beste egoera batzuek eragin antiterapeutikoak jasateko aukerak izatea.

e) Jarrera nahasmendu larriak izatea, eta/edo zentroko funtzionamendua nahiz zentroko bizikidetzaren larriki alda dezaketen jarrerak izatea, helduentzako horrelako egoitzetako baliabideekin kontrola ezin daitezkeen jarrerak izatea.

Artikulu honetan aipatu diren kanpo gelditzeko arrazoi horiek baliozkoak izango dira, halaber, gertatzen direnean zerbitzuan baja hartzeko.

Hala ere, zerbitzuan alta egonda kanpo geratzeko arrazoiren bat gertatzen denean, baja behin betikoa edo behin-behinekoa izango da, baja hartzeko arrazoiren pronostikoaren arabera.

III. TITULUA: BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZAN SARTZEKO ERREGIMENA.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



7. art. Sartzeko prozedura motak:

Egoitzan sartzean honako hauek bete beharko dira:

a) Bizkaiko Foru Aldundiarekin sinatutako lankidetza hitzarmenaren arabeko plazei dagokienez, Bizkaiko Foru Aldundiaren otsailaren 24ko 29/2009 Foru Dekretua, besteren laguntza behar duten adinekoen egoitzen foru zerbitzu publikoa jasotzeko araubidea finkatzen duena eta zerbitzu horretako egonaldi iraunkorrerako baldintzak ezartzen dituena, edo, bestela, hura ordeztzen duen araudia.

b) Honako araudi hau.

8. art. Sartzeko prozedura arrunta.

1. Sartzeko prozedura hau eskatzaileak, haren legezko ordezkariak edota egitatezko zaintzan diharduen pertsonak sartzeko eskaera egiten duenean hasten da. Eskaera erakunde autonomiaduneko administrazio bulegoan aurkeztu behar da.

Eskaera egiteko agiri normalizatua bete beharko da egoitzan bertan.

2. Eskabidearekin batera, honako agiri hauek aurkeztu behar dira:

a) Nortasun agiriaren fotokopia, edo, halakorik ezean, eskatzailearen, eta, hala behar denean, legezko ordezkariaren edo egitatezko zaintzan diharduen pertsonaren nortasuna egiaztatzen duen beste edozein agiri.

d) Ezintasunik egonez gero, ezintasuna duen pertsonari dagokionez eskaera aurkezten duen pertsonak daukan legezko ordezkari itza egiaztatzeko agiriak. Hala badagokio, sartzeko behar den epailearen baimena, edo, halakorik ezean, eskatu izana egiaztatzen duen egiaztatzea.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- c) Sartu nahi den pertsonaren errolda agiria.

- d) Eskatzailearen diru sarreraren eta ondasunen zinpeko aitortpena, araudi honen I. eranskinean dagoen ereduarekin bat datorrena.

- e) Plaza eskatu zaion pertsonaren Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren eta/edo beste pentsio nahiz diru sarrera ordaintzen dituen erakundearen pentsio ziurtagiria, urteko zenbatekoa adierazten duena, eta baita aparteko ordainsariak adierazten dituen ere, eta, hala badagokio, bizikidetzaren unitateko kideena.

- f) Plaza eskatzen zaion pertsonaren izenean dauden kontu korrante, diruzko gordailu, ondasun higigarri eta antzeko guztien ziurtagiri edo laburpenak. Horiek guztiek eskaera aurkeztu den dataren aurreko urtekoak izan behar dute eta guztiek izan behar dute pertsona eskatzaileari dagozkienak, eta, hala badagokio, baita bizikidetzaren unitateko kideei dagozkienak ere.

- g) Egoitzan egoteagatik ordaindu beharreko prezio publikoa helbideratzeko dokumentua.

- h) Ondasun higiezinak edukiz gero, ondasun higiezinen ziurtagiria, Ogasun eta Finantzen Foru Sailak edo beste zerga administrazio batzuek emana.

- i) Heriotza aseguru badago, horren fotokopia.

- j) Egoitzan sartu nahi duen pertsonaren osasun egoera azaltzen duen medikuaren txostena edo txostenak.

3. Eskaera osorik aurkeztu ez bada, edota aurreko atalean adierazitako dokumenturen bat falta bada, azaroaren 26ko 30/1992 Legeko, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeko 71.1 artikuluari jarraiki, eskatzaileari eskatuko zaio hamar (10) eguneko epean akatsak zuzentzeko eta nahitaezko dokumentuak aurkezteko. Jakinaraziko zaio, halaber, hori egiten ez badu, eskaera bertan behera utzi duela ulertuko dela.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



4. Egoitzako gizarte langileak emandako txostena ikusita, gehienez ere bi hilabeteko epean emango da erabakiaren berri. Honako gai hauen berri emango da:

- a) Begoñako Andre Mariaren egoitzan sartzea onartu den ala ez.
- b) Erabakia ezezkoa bada, zergatia edo zergatiak azalduko dira, eta, hala badagokio, itxaron zerrendan sartuko den.

9. art. Premiaz sartzeko prozedura.

1. Araudi honetako 5. artikuluan adierazitako baldintzak betetzen dituen norbait utzikieriazko egoeran egonez gero edo tratu txar fisiko edo psikologikoak pairatuz gero, eta dagokion autoritatearen aurrean salaketa jarri badu, edo, hala badagokio, gizarte larrialdiko egoeraren batean badago, eta ez badu beste baliabide egokiago batzuetara sartzeko aukerarik, Begoñako Andre Mariaren egoitzan premiazko prozedura bidez sartu ahal izango da. Egoitzan sartu ondoren hasiko dira bere egoera administratiboa araupetzeari dagozkion izapideak.

2. Prozedura hori interesatuak edo haren legezko ordezkariak sartzeko onespena ematen dutenean hasiko da. 8. artikuluan adierazitako eskaera sinatutakoan emango zaio hasiera prozedurari. Bestalde, udalaren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko dagokion teknikariaren txostena eskatu ahal izango da larrialdiko egoeraren arrazoia edo kausa egiaztatu ahal izateko.

3. Premiazko sarrera udalaren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak hala eskatuta egiten denean, zerbitzuko langileak izango dira pertsona sartu eta gero haren egoera administratiboa araupetzeko izapideak egin behar dituztenak.

10. art. Begoñako Andre Mariaren egoitzaren eta erabiltzaileen arteko kontratua.

Aurreko artikuluetan ezarritako prozedura burutu eta gero, dagokion sarrera kontratua egin behar da (II. eranskina).



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Kontratua sinatzeak esan nahi du alde biek araudi honetako edukia borondatez eta jakinaren gainean egonik onartzen dutela.

11. art. Zerbitzuan sartzea.

Sartzeko unean, erabiltzaileaz arduratuko diren zerbitzuko arduradunek honako dokumentu hauek bilduko dituzte:

- Gizarte Segurantzako txartela edo Osasun Txartel Indibidual (OTI) originala.
- Egoitzako zerbitzuari dagozkion zordunketak egingo diren kontu korrontearen aurrezki libretako karatularen fotokopia.

Era berean, inprimaki bat bete behar da. Inprimaki horretan erabiltzaileak, edo, hala badagokio, haren senide edo legezko ordezkariak, egoitzan egoteagatik ordaindu beharreko prezio publikoekin ados daudela adieraziko dute, eta baita barne erregimeneko araudi hau erabat onartzen dutela ere.

Ildo horretan, eta egoitzako zerbitzuen eta senideen artean komunikazioa eraginkorragoa izan dadin, pertsona bakar bat izendatuko da egoitza pertsona horrekin harremanetan jartzeko. Gertaeren, premiazko oharren edota beste era bateko txostenen berri ere hari emango zaio.

Pertsona hori bidaiengatik, gaixotasunagatik... aldi baterako egoten ez bada, horren berri eman behar zaio erabiltzaile eta senideei arreta emateko zerbitzuari. Era berean, nork ordeztuko duen eta noiz arte jakinaraziko da.

Identitate agiri ofizialak ez ditu egoitzako administrazioak zainduko. Beraz, erabiltzaileak edo haren familiako kideek izan beharko dituzte.

Erabiltzaileak inkontinentzia izanez gero, une horretako hila amaitzeko behar beste pixoihal eraman beharko dira, eta baita sartzeko egunaren osteko bi egunetarako beharrezkoak diren botikak ere. Erabiltzen diren botikaren batek ikuskaritza zigilua behar badu, botika agindu izana egiaztatzen duen txostena edo dokumentazioa aurkeztu behar da.

12. art. Kontratua iraungitzea.

1. Egoitzako zerbitzua eskaintzea honako kasu hauetan amaituko da, eta, beraz, kasu horietan, sinatutako kontratua iraungi egingo da:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



a) Heriotza.

Hori gertatuz gero, familiari horren berri eman eta haiek arduratuko dira administrazioko, hiletako eta beharrezkoak diren bestelako izapideak egiteaz. Haiena izango da, halaber, horiek guztiak ordaintzeko ardura.

Hildakoaren ondasun guztiak familiako kideek jaso behar dituzte hura hil eta hurrengo hiru egunetan.

b) Administrazioak zerbitzua emateari uztea.

c) Norberak erabakia bere borondatez hartzea, baldin eta erabiltzaileak erabaki hori hartzeko gaitasuna badu.

d) Egoitzak eskaini ezin duen zaintzaren bat behar izatea.

Egoitzako Artezkaritza Batzordeak erabiltzailea irten dadin bultza dezake, eta, horrenbestez, hari zerbitzua etetea eta zerbitzua emateko kontratua iraungitzea. Honelako kasuetan gerta daiteke hori:

a) Erabiltzailearen jarreraren ondorioz, edo egoitzako langileen arauak bete nahi ez izatearen ondorioz, edota behin eta berriz araudi honetako arauak ez betetzearen ondorioz, erabiltzaileak beretzat edo gainerako biztanleentzat nahiz zentroko langile edo instalazioentzat arrisku larriak sortzea.

b) Egoitzan egoteagatik ordaindu beharreko prezio publikoa ez ordaintzea.

Bi kasu horietan dagokion aldebiko espedientea bete behar da. Horrek esan nahi du 10 egun balioduneko epean interesatuak entzunaldi izapidea bete beharko duela, betiere azaroaren 26ko 30/1992 Legeko, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeko 84. artikuluari jarraiki.

Kontratua iraungitzeari buruzko izapidea amaitu eta gero, egoitza borondatez uzteko astebeteko epeari hasiera emango zaio.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Egoitza borondatez uzten ez bada, ebazpena nahitaez betetzeko prozedura hasiko da, azaroaren 26ko 30/1992 Legeko, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeko 93. artikulua eta hurrengoaren arabera.

Egoitzaren eta erabiltzailearen arteko erlazioa amaituta egon ala ez, emandako zerbitzuengatik egoitzaren aldeko zorrik badago, egoitzak zor horiek ordaintzeko eska dezake, aurreko paragrafoan aipatutako 93. artikuluan eta ondorengoetan adierazitakoa betez.

2. Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailarekin hitzartutako erabiltzaileak badira, ebazpena sail horretara igorriko da dagozkion neurriak hartu ahal izateko.

13. art. Erabiltzailearen ekarpena.

Betiere erabiltzaileen sarrera mota kontuan hartuta, ordaindu beharreko zenbatekoa Bizkaiko Foru Aldundiak zehaztutakoa, edo, bestela, zerbitzu hau erabiltzeagatik prezio publikoa arautzen duen udal ordenantzak zehaztutakoa izango da.

Azken kasu horretan, egoitzako zerbitzu medikuek eta erabiltzailearen arretarako unitateak batera erabakiko du pertsona sailkatzean gauza den edo laguntza behar duen adieraztea.

Egoitzako bizilagunek sartzean duten egoera, hots, gauza diren edo ez diren, aldatu egiten bada, ordaindu beharreko prezio publikoa ere aldatu egingo da, hau da, igo edo jaitsi egingo da egoera berriaren arabera, betiere une horretan indarrean dauden prezioak kontuan hartuta.

14. art. Ordaintzeko era.

Erabiltzaileari ezarritako ordainketa ekonomikoa hilean behin egingo da, bankuko helbideratzearen bidez. Hitzartutako plazei dagokienez, Bizkaiko Foru Aldundiak ezarritako prozeduraren arabera ordainduko da.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



IV. TITULUA. ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA.

15. art. Bisitak erabiltzaileei.

1.- Oro har, hau da erabiltzaileak bisitatzeko ordutegia:

- GOIZEZ: 11:00etatik 13:00etara.
- ARRATSALDEZ: 16:00etatik 20:30era.

Hala ere, solairuetan bertan bisita egiteko ordutegia hau da:

- GOIZEZ: 12:00etatik 13:00etara.
- ARRATSALDEZ: 16:00etatik 18:30era.

2.- Ordutegia errespetatu egin behar da egoitzak ongi funtziona dezan. Une bakoitzeko ekintzen edo egoeren arabera, zerbitzuko arduradunek ordutegi hori egokitu edo malgutu egin dezakete, betiere zerbitzuaren eraginkortasuna gutxitzen edo galtzen ez denean.

16. art. Jatorduak.

1. - Gosaria, bazkaria eta afaria une bakoitzean esaten den ordu finko batzuetan zerbitzatuko dira jantokietan. Erabiltzaileek oso garaiz iristen saiatu behar dute.

2. - Egoitzan egunean bi menu eskainiko dira eta erabiltzaileek horietako bat aukeratu ahal izango dute. Menuak iragarki oholean jarriko dira egunero.

3. - Ezin da jantokian janaririk sartu, ez eta atera ere. Jantokiko tresnak ere ezin dira atera, hala nola mahai-tresnak, edalontziak, zapiak etab.

4. - Mahaian oinarritzko begirunezko arauak bete behar dira eta gainerakoek gaitzets ditzaketan ekintzak saihestu behar dira.



5. - Erabiltzaileekin batera bazkaldu nahi duten familiako kideek nahi dutenean bazkal dezakete haiekin. Hala ere, beharrezkoa da erabiltzaileei eta familiei arreta ematen dien zerbitzuari horren berri ematea, gutxienez egun bat lehenago. Horrelakoetan prezio zehatz bat ordainduko da menuengatik, erabiltzailearen menuarengatik izan ezik. Zenbateko horrekin menua egiteko kostuak ordainduko dira eta zenbatekoa une horretan eskumena duen gobernu organoak erabakiko du. Prezioa iragarki oholean jarriko da guztiek horren berri izan dezaten.

17. art. Logelak.

1.- Logela guztiek dituzte beharrezko altzariak, egoitzako erabiltzaileen ezaugarri eta beharretara egokiturik. Norberaren altzariren bat sartu nahi bada, egoitzako zuzendaritzari horren berri eman behar zaio ideia bideragarria den aztertzeko.

Baliteke familiako kideei erabiltzaileentzat material ortoprotesikoa, arropa edo beste edozein produktu eskatzea. Hala izanez gero, familiak jarri beharko du material hori, eta ahal bezain laster ekarri.

2.- Logela egunero garbituko dute garbitzaileek.

3.- Oro har, logelak irekita egongo dira, batik bat erabiltzaileak hobeto artatzeko beharrezkoa denean.

Hala ere, erabiltzaileek haien pribatutasuna mantentzeko aukera ere egongo da, eta baita logelak ixtekoa ere.

4.- Bisitak daudenean zuzenean sartu ahal izango dira logeletara, aldeztatik bisitariak eta erabiltzailea identifikatu eta gero.

Solairuak ahal bezain lasai egon daitezten, eta oheratuta dauden erabiltzaileek atsedean har dezaten, bisitak erabiltzailearen logelan bertan izango dira, edo, bestela, egoitzan bisitetarako dauden tokietan.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Nolanahi ere, solairuetan egiten diren bisitek ezingo dute zerbitzuko langileen lana oztopatu; beraz, langileen argibideak bete beharko dituzte haien lana era egokian burutzeko.

5.- Erabiltzaileek haiek nahi beste entretenitzeko objektu edo objektu pertsonal izan ditzakete logeletan, betiere beste erabiltzaileentzat gogaikarriak ez badira, erabiltzailearentzat berarentzat edo besteentzat arriskutsuak ez badira, eta eguneroko lana oztopatzen ez badute.

6.- Erabiltzaileak une horretan dauden tokien arabera jarriko dira logeletan.

Sartzen diren erabiltzaile berriei zerbitzuko arduradunek emango diete logela. Era berean, arduradunek egingo dituzte etorkizunean beharrezkotzat jotzen diren logela edo solairu aldaketak, betiere zerbitzuak hobeto eskaintzeko helburuarekin horretarako arrazoiak daudenean, eta erabiltzaileek dituzten laguntza beharrak kontuan hartuta.

18. art. Arropa.

1. - Arlo honetan, egoitzako helburu nagusia da erabiltzaileen itxura ahalik eta hobekien mantentzea, norberak horretarako dituen baliabideen arabera.

2. - Egoitza arduratuko da arropa garbitzeaz eta baita markatzeaz ere.

3. - Egoitzan sartzean erabiltzaileak duen arropa guztia markatuko da. Erabiltzaileari aldeztu aurretik esango zaio egoitzan egoteko beharrezkoa den arropa, eta baita beharrezkoak diren garbitzeko tresnak eta gauzak ere.

4. - Erabiltzaileei arropa berria ekartzen zaienean solairuko langileei esan behar zaio, hark marka dezan.
Bestalde, familiako kideei adieraziko zaie arrazoi jakin batzuegatik (gaizki egotea, txiki geratzea etab.), ordeztu behar diren arropak zein diren.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



5. - Egoitzak gai honen harira eman dezakeen informazioaz gain, kontuan hartu behar dira erabiltzaileen arropa mantentzeari buruzko ohar hauek:

a) Arropa guztia industriako makina eta prozeduren bitartez garbitzen da. Beraz, barruko arropa izan ezik, zuntz sintetikoazko eduki handia duen arropa ekartzea gomendatzen da.

b) Arropa delikatua ez da garbituko, ez eta etiketan garbitzeko baldintza bereziak dituzten arropak ere (eskuz garbitzea, lehorrean garbitzea...).

c) Lehorrean garbitzeko zerbitzurik ez dagoenez, egoitzak ezingo ditu berokiak, jaka luzeak, jakak, trajeak etab. garbituko.

d) Oro har, erabiltzaileen arropa askotan garbitzen da (sarritan egunero). Beraz, arropa hondatzea normala da eta noizean behin eta sistematikoki beste arropa batzuk ekartzea gomendatzen da.

19. art. Irteerak eta oporrak.

1.- Erabiltzaileak egunero irten ahal dira hala nahi badute eta horretarako gai badira. Beharrezkoa da, nolahi ere, harrera lekuan irteeren berri ematea, bisitak edo telefono deiak egonez gero, edo beste egoeraren batean, ez larritzeko edo bila ez ibiltzeko.

2.- Erabiltzailea hogeita lau ordu baino gehiagoz egon behar bada kanpoan, erabiltzaileak non aurki dezaketen esan beharko du harrera lekuan.

3.- Erabiltzaileek egoitzako helbidea duen txartela beti aldean eramatea gomendatzen da, hala behar izanez gero, egoitzarekin harremanetan jarri ahal izan daitezen.

4.- Egoitzatik kanpo egoteak ez du esan nahi bertan egoten den aldiari dagokion prezio publikoa ordaindu behar ez denik.

5.- Erabiltzaileak egoitzatik kanpoko hitzorduetara joan behar badira, edota norbere eginbeharretarako edo eginbehar publikoetarako egoitzatik kanpo joan behar badira (larrialdi egoeretan ospitalera joatea izan ezik), familiako kideei alde aurretik behar



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



adina denborarekin abisua eman behar diete. Haiek arduratuko dira erabiltzaileaz eta baita hura beharrezkoa den tokira eramateaz ere.

6.- Familiako laguntzarik ez duten pertsoneri lagundu behar zaienean, erabiltzaileek beraiek ordainduko dute zerbitzu hori. Gainerako kasuetan familiak berak lagunduko du erabiltzailea medikuaren kontsultara, izapideak egitera etab.

7.- Erabiltzailereren bat ospitalera premiaz eraman behar bada, hona hemen zer egin behar den:

1.- Lekualdaketa egiteko beharrezkoa den guztia prestatu: anbulantziari eta larrialdi zerbitzuei edo anbulantzia medikudunei deitu, lekuz aldatzeko dokumentazioa prestatu etab.

2.- Hori guztia amaitutakoan familiari deitu egoitzara etor dadin edota zuzenean dagokion larrialdi zentrora joan dadin.

20. art. Osasun zerbitzuak.

1.- Egoitzako osasun zerbitzuak eta zerbitzu medikuak lehen mailako arretako eta oinarrizko laguntzako izaera dute. Medikua fisikoki egongo da ezarritako egun eta orduetan.

2.- Oro har, erabiltzaileak medikua egoitzan bertan dagoen egunetan sar daitezen ahaleginak egingo dira, hots, astelehenetik ostiralera, 11:00etatik 12:00etara bitarte.

Erabiltzaile berria sartzen denean, hurrengo egunetan familia edo erabiltzailearen arduraduna OSAKIDETZAra joan beharko da egoitzari dagokion anbulatorioan (Kabiezeko anbulatorioa) familiako medikua jar diezaioten.

3.- Sartzeko egunean bertan, edo ahal bezain laster, egoitzako medikuak erabiltzailearen balorazioa eta azterketa egingo ditu. Gerora ere haren bilakaera



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



zainduko du eta zahar bakoitzak behar dituen tratamenduak, ikerketak eta probak egingo ditu.

Erabiltzailea sartu eta hurrengo egunetan familiari erabiltzaile berriaren egoeraren berri emango diote, baita haren egoera orokorraren diagnostikoa eta hark egoitzan egin ditzakeen ekintzen berri emango da.

4.- Egoitzako erizain eta erizaintzako laguntzaileek egunero egingo dituzte erabiltzaileek behar dituzten zaintzak: higiena, sendaketak, dietak, botikak ematea, balorazioa, garbiketa, postura aldaketak, eta, oro har, zaharraren ongizateari eragiten dion beste edozein zainketa.

5.- Erizaintzako zerbitzua ez da egun osoan eteten, hots, 24 orduz lanean dago.

6.- Erabiltzaileek egoitzako osasun langileek adierazitako arauak bete nahi ez badituzte, familiako kideei horren berri emango zaie berehala, dagokien langileekin batera kasu bakoitzean beharrezkoak diren neurriak hartzeko.

7.- Familiak eskatzen duen erabiltzaileari buruzko informazio medikua egoitzako zerbitzu medikuak emango du, medikua egoitzan dagoen egunetan. Medikuek iragarki baten bidez jakinaraziko die familiako kideei informazioa noiz eta zein ordutan emango dien.

21. art. Ekintza soziokulturalak.

1. - Egoitzak honako ekintza hauetarako prestatuko ditu gelak: liburutegia, telebista, musika, eskulanak, gimnasioa, okupazio terapia eta kapera.

Era berean, Begoñako Andre Mariaren egoitzak web orri bat dauka: www.residencia-santurtzi.net. Orri horretan erabiltzaile nahiz familientzako interesgarria den informazioa azaltzen da, eta baita egoitzak dituen zerbitzuen sailkapena ere. Ekintza soziokulturaletako argazkiak ere ikus daitezke.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



2. - Egoitzako erabiltzaile eta senideei arreta emateko zerbitzuak izango du urteko kultura ekintzak eta aisialdiko ekintzak antolatzeko ardura. Era berean, animazio soziokulturalaren arloko ekintzak antolatzeaz, horien plangintza egiteaz eta programa betetzeaz arduratuko da. Ekintza horiekin zerbitzuaren kalitatea hobetu nahi da, eta, beraz, erabiltzaileek zerbitzuaz gozatzeko aukera areagotu.

22. art. Kanpo zerbitzuak.

1.- Egoitzak erabiltzaileentzat egoki deritzen kanpo zerbitzuak hitzar ditzake, hala nola ile apaindegia, podologia, errehabilitazioa etab.

2.- Zerbitzu horiek egoitzako administrazioak antolatuko ditu, hau da, bere ardura izango da zerbitzuen erabilera, informazioa, eta, oro har, erabiltzeko arauak antolatu eta jakinaraztea.

3.- Zerbitzuak erabilgarri dauden arabera erabili ahal izango dituzte erabiltzaileek zerbitzuok, betiere egoitzako zuzendaritzak ezarritako egun eta orduetan.

4.-Baliteke kanpo zerbitzu batzuk doakoak ez izatea. Erabiltzaileek zuzenean ordaindu beharko diote zerbitzua ematen duen pertsonari edo arduradunari.

5.- Erabiltzaileak haien kabuz zerbitzua erabiltzeko gauza ez badira, familiako kideek eska dezakete zerbitzuon erabilera, betiere alde zuzenetik ezarritako zenbatekoa ordainduta. Dirua ordaintzeko unean, erabiltzaileak, familiako kideek edo arduradunek, zein zerbitzu aukeratu den azaldu beharko dute zerbitzuok ordaintzeko.

6.- Zerbitzuon prezioak egoitzako iragarki oholean jarriko dira.

23. art. Gutunak.

Gutunak haietaz ardura daitezkeen erabiltzaileei banatuko zaizkie.



Hala ere, erabiltzaileak ezin baditu gutunak bere kabuz irakurri, familiako kideek hartu beharko dituzte egoitzako administrazioetik.

24. art. Segurtasun arauak.

1. Logeletan ezin da erabili erabiltzaileentzat, langileentzat edota instalazioetarako arriskutsuak izan daitezkeen gailurik.
2. Era berean, egoitzan ezin da animaliarik egon.
3. Tabakoa zentro eta toki publikoetan erretzeari buruzko indarrean dagoen araudiari jarraiki, tabakoa erretzeko gela bat jarriko da, hala erabiltzaile nola bisitentzat.
4. Oro har, sukaldean, galdara gelan eta hozkailuetan sartzea debekatuta dago.
5. Egoitzara sartzeko ateak gauetz itxita egongo dira, zehazki 22:00etatik 08:00etara.
6. Egoitzako administrazio bulegoan eskudirutarako, eta, oro har, objektu baliotsuetarako, segurtasun kutxa bat dagoela kontuan hartuta, egoitzak ez du bere gain hartuko erabiltzaileek soinean daramaten edo haien logeletan gordetzen dituzten objektuak galtzearen ardura.
7. Segurtasunagatik eta zerbitzuengatik, bisitek aldeztu aurretik esan beharko dute zein erabiltzaile ikustera datozen harrera tokian. Beraz, harrera tokian bisiten sarreren eta irteeren kontrola egingo da.

V. TITULUA. ERABILTZAIILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

25. art. Betebeharren eta eskubideen zerrenda.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Adintsuentzako etxeetako gizarte zerbitzuei buruzko Eusko Jaurlaritzaren martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuari jarraiki, honako hauek izango dira zaintza ekintzak burutzeko printzipio orokorrak: normalizazioa, etika, eskumena eta autonomia, parte-hartzea, integrazioa, orokortasuna, profesionalizazioa eta espezializazioa, independentzia eta ongizatea, eta norberari zuzendutako arreta.

Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren arabera, adinekoen zentroetako erabiltzaileek eskubidea dute haiek zaintzean beren pribatutasuna, duintasuna, autonomia, aukeratzeko gaitasuna errespetatzeko, eta baita beraien nahiak eta gaitasun pertsonalak asebetze, eta, oro har, eskubideak betetzeko ere. Eskubide horiek erabiltzean erabiltzaileak ezingo ditu beste erabiltzaile batzuen eskubideak kaltetu.

26. art. Pribatutasun eskubidea.

1. Araudi honen ondorioetarako, pribatutasun eskubidetzat jotzen da pertsonaren eta dituen harremanen intimitatea gordetzeko eskubidea, beste inork, pertsonari zuzenean eta hari bakarrik dagozkienak eragotzi gabe.

2. Pribatutasunaren berme gisa, erabiltzaileek ondoko eskubide hauek erabiltzeko ahalmena izan behar dute, zentroa egoitza dela kontuan izanda:

- Espazio pribatu bat izatea ahal den neurrian, nahi dutenean eta nahi bezala erabiltzeko.
- Norberaren gauzak gordetzeko, norberarentzako armairu bat edukitzea.
- Bisitak bakarrean jasotzea, bai gelan, bai horretarako egokitutako toki batean. Nahi duten guztiekin harremanetan izatea pribatutasunean, bai telefonoz, bai gutunez. Eskubide hori bermatzeko, logelan ezingo da bisitarik egon erabiltzaileari sendaketak edo garbiketak egiten zaizkion bitartean.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- Egoitzan kutxa gotor bat dago eta erabiltzaileek gauza baliodun txikiak gorde ditzakete hor. Kutxa gotorrean ez dauden gauzak galduz gero, egoitzak ez du bere gain hartuko gauza horiek galtzearen ardura.
- Erabiltzaileak eskubidea du bere espedientearen berri izateko, espedientea egoitzakoak ez diren pertsona edo zerbitzuetara igorri behar bada, hori onartu edo ezesteko, erabiltzailea bera beste zentro horretara aldatu behar denean izan ezik, eta, eskubidea du, halaber, espedientea konfidentziasunez gordetzeko.

27. art. Duintasun eskubidea.

1. Araudi honen ondorioetarako, duintasun eskubidetzat jotzen da pertsonen berezko balioa aintzat hartzeko eskubidea, egoera guztietan, indibidualtasuna eta pertsonaren beharrianak erabat errespetatuz.

2. Eskubide hori erabiltzearen eta errespetatzearen berme gisa, erabiltzaileek ondoko eskubide hauek erabiltzeko ahalmena izan behar dute, zentroa egoitza dela kontuan izanda:

- Egoitzako profesionalek beraien beharrak erabat errespetatuz tratatzea. Beraien nahiak ahal den neurrian faktore etnikoak, erlijiosoak eta kulturalak errespetatuz beteko dira, betiere pertsona adin, sexu, arraza, erlijio, ideologia edo beste egoera pertsonal batzuegatik baztertu gabe.
- Jokabide zuzena eta errespetuzkoa jasotzea, bai hitzezko harremanetan, bai eguneroko bizitzako jardueretarako jasotzen duten laguntza fisikoan.
- Agindu eta onartu ez diren murrizketa fisikorik edo tratamendu terapeutikorik ez jasotzea.
- Erabiltzaileentzako arreta planean jasota egon arren, jarduera edo zerbitzuak egitera ez behartzea.
- Haien borondatearen aurka aritzera ez behartzea.
- Askatasunez mintzatzea, inguruko pertsonen sentikortasuna errespetatuta.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- Murrizketa protokoloaren baitan ez badago, libreki ibiltzea.

28. art. Autonomia eskubidea.

1. Araudi honen ondorioetarako, autonomiatzat jotzen da independenteki jardun eta pentsatzeko aukera, arrisku kalkulatu batzuk hartzeko aukera barne.

2. Autonomia hori erabiltzearen eta errespetatzearen berme gisa, erabiltzaileek ondoko eskubide hauek erabiltzeko ahalmena izan behar dute, zentroa egoitza dela kontuan izanda:

a) Zuzenean edo zeharka eragiten dieten erabakiak hartzen parte hartzea, erabiltzaileak horretarako gai ez direnean izan ezik. Halakoetan, tutore izendatutakoei galdetuko zaie erabiltzailearen lehentasunei buruz.

b) Neurri murriztaileren bat hartu behar izanez gero, horretarako arrazoen berri izatea. Neurri horiek hartzea talde profesionalari eta/edo familiari dagokie. Neurriok erregistratu egin behar dira eta noizean behin berrikusi.

c) Zerbitzua antolatzeari eta ohiko zaintzari buruzko informazioa erregularitasunez jasotzea. Era berean, erabiltzaileen artean eta erabiltzaile eta profesionalen artean ezartzen diren harremanei buruzko jarraibideen informazioa jasotzea.

d) Eragin diezaieketen gaii buruzko informazio osoa jasotzea, ulertzeko moduan emana. Hala nola, osasuna, tratamenduak eta zerbitzuak.

e) Jasotzen dituen zerbitzuen prezioen eta haien aldaketen berri izatea.

f) Erabiltzaileak eguneko edozein orduan irten eta sartu ahal dira, aldez aurretik abisatuta, eta betiere egoitzako antolakuntza kontuan hartuta, iteera murrizketen protokoloa bete behar duten erabiltzaileak izan ezik.



29. art. Aukeratzeko eskubidea.

1. Araudi honen ondorioetarako, aukeratzeko eskubidetzat jotzen da aukera batzuen artean askatasunez aukeratzeko posibilitatea.

2. Aukeratu ahal izatearen berme gisa, erabiltzaileek ondoko eskubide hauek erabiltzeko ahalmena izan behar dute, zentroa egoitza dela kontuan izanda:

a) Parte hartu nahi duten ekintzak aukeratu eta/edo baztertu.

b) Hala nahi izanez gero, eta antolakuntzak ahal izanez gero, gainerako komunitate baliabideetara sarbidea izatea, hala nola, osasun, gizarte, kultura eta hezkuntza zerbitzuetara.

c) Hala nahi badute, zerbitzuan baja ematea.

d) Zuzenean edo zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartzea.

e) Martxoaren 8ko 21/2004 Foru Dekretuaren arabera, arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzea.

30. art. Nork bere eskubideak jakiteko eta babesteko eskubidea.

1. Araudi honen ondorioetarako, antolamendu juridikoan onartutako eskubideak gauzatzea ahalbidetzen duten bideak izateko aukera jotzen da bere eskubideak jakiteko eta babesteko eskubidetzat.

2. Eskubide horren berme gisa, erabiltzaileek ondoko eskubide hauek erabiltzeko ahalmena izan behar dute, zentroa egoitza dela kontuan izanda:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- a) Araudi honetan onartutako eskubideen berri jasotzea, bai ahoz bai idatziz, erabiltzaileek ulertzeko moduko hizkuntzan.

- b) Emango zaizkion zerbitzuen zehaztapenak eta baldintzak azaltzen diren kontratu idatzi bat izatea.

- c) Zerbitzuaren funtzionamendua eta antolakuntza arautzen duten arauen berri jasotzea.

- d) Zentroaren funtzionamenduari buruzko ebaluazioetan, barrukoetan nahiz kanpokoetan, parte hartzea, eta haien emaitzen berri izatea.

- e) Erreklamatzeko prozedura formalera jotzeko aukera izatea. Hala badagokio, errekurtsioa barruko edo kanpoko instantzietara eraman ahal izatea, eta zentroaren funtzionamendua nahiz eskainitako arreta hobetzeko iradokizunak aurkeztea.

- f) Norbere osasun egoeraren berri jasotzea.

31. art. Konfidentzialtasuna eta datuen babesa.

Erabiltzaileek eskubidea dute haiei buruzko informazioa konfidentzialtasunez eta errespetuz tratatzeko.

Konfidentzialtasuna izateko eskubidetzat jotzen da norberaren espedientean edota norberari buruzko edozein dokumentutan azaltzen diren datu pertsonalak Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 17/1999 Lege Organikoaren arabera tratatzeko eskubidea. Eskubide horren baitan sartzen dira profesionalak gizarte zerbitzuetatik erabiltzaileei buruz jaso dituzten datuak ere.

Araudi horretan adierazitakoa betetzearren, Begoñako Andre Mariaren egoitzako erabiltzaileei buruzko datuak eta informazioa informatikako fitxategi batean sartuko



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



dira, eta fitxategi horren helburua izango da egoitzako erabiltzaileen espedienteak kudeatzea.

15/1999 Lege Organikoaren arabera, datu eta informazio hori eskuratzeko, ezabatzeko, zuzentzeko eta bere aurka egiteko eskubidea gauzatu ahal izango da, Begoñako Andre Mariaren egoitzako administraziora zuzenduta.

32. art. Erabiltzaileen betebeharrak.

Begoñako Andre Mariaren egoitzako erabiltzaileek honako betebeharrak dituzte:

a) Barne araudi honen berri edukitzea eta arauak betetzea, eta baita egoitzako langileen arauak eta argibideak jarraitzea.

b) Egoitza barruan nahiz egoitzako ekintzekin zerikusia duten beste tokietan bizikidetzako eta errespetuzko arauak betetzea, hala nola higiene egokia izatea eta jabetza eskubidea errespetatzea.

c) Oro har guztion artean erabiltzeko diren baliabideak eta ondasunak (altzariak, prentsa, jokoak...) ezin dira norberarenak balira bezala erabili, eta guztiontzako diren tokietan gorde behar dira.

d) Instalazioak eta egoitzako zerbitzuak ongi erabili behar dira, eta ordutegiak errespetatu.

e) Zentroko funtzionamenduan, antolakuntzan edota instalazioetan ikusitako irregulartasunen berri ematea zuzendaritzari edota dagokien profesionali.

f) Dagokion araudiari jarraiki, emandako zerbitzuei dagokien zenbatekoa garaiz ordaintzea.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- g) Bizikidetzako, higieneko eta elkarren arteko errespetuzko arauak betetzea, bai egoitzan bertan eta baita antolatzen diren ekintzak egiten diren beste tokietan ere.

- h) Irteeren berri ematea, eta jatorduak edota lo kanpoan egin behar badira, horren berri ematea.

- i) Logeletan honda daitezkeen janariak edo edariak ez gordetzea.

- j) Logeletan edo leihoetan arroparik ez zintzilikatzea, edota kea nahiz sua sor dezaketen gailuak ez instalatzea. Era berean, erabiltzen ez direnean, argiak itzali egin behar dira, eta iturriak itxi.

- k) Egoitzan ezin da erre, horretarako prestatutako tokietan izan ezik.

- l) Nork bere kabuz sendagaiak ez hartzea.

- m) Osasun, zaintza edo arreta pertsonaleko ekintzekin ados ez badago, eta erabiltzaileak horiek jasotzerik nahi ez badu, dagokion dokumentua sinatu beharko du, diagnostikoetarako probak, ekintza prebentiboak eta erabiltzailearen osasunerako garrantzitsuak diren tratamenduak direnean batik bat. Dokumentu horretan argi eta garbi adierazi behar da, batetik erabiltzaileak behar adina informazio jaso duela izan ditzakeen ondorioei buruz, eta bestetik proposatutako edo ezarritako prozedurak baztertu dituela.

VI. TITULUA. FAMILIAKO KIDEEN ETA LEGEZKO ORDEZKARIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

34. art. Familiako kideen eta legezko ordezkarien eskubideak.

- a) Eskubidea dute familiako kidearen osasunari buruzko uneko informazioa jasotzeko, betiere langile profesionalak hori egiteko baimena badu. Era berean,



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



banakako arretarako planei dagokienez, proposamenak egin ditzakete eta baita aurkeztutako ekintzetan parte hartu ere.

- b) Erabiltzaileek eta egoitzako profesionalak haien errespetatzeko eskubidea.
- c) Teknikariengana iristeko eskubidea, eta, une oro, elkarrizketen konfidentzialtasuna bermatuta izatekoa.
- d) Erabiltzaileari bisitak egiteko eskubidea.
- e) Ezarritako bideei jarraiki, kezkak, iradokizunak edo proposamenak aurkezteko eskubidea.
- f) Eskubideak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, bai araudi honetan jasotako eskubideak bai pertsona orori dagokien eskubideak.
- g) Egoitzan egiten diren familiei zuzendutako ekintzetan parte hartzeko eskubidea.

35. art. Familiako kideen eta legezko ordezkarien betebeharrak.

- a) Araudia jakitea eta errespetatzea.
- b) Ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- c) Egoitzan ez erretzea, espresuki horretarako gaitutako tokietan izan ezik.
- d) Erabiltzailearen fitxako datuetan aldaketak daudenean horien berri ematea.

VII. TITULUA. EGOITZAKO PROFESIONAL ETA BOLUNTARIOEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

36. art. Profesionalen eskubideak.

Laneko araudietan eta aplikatzen zaizkien zereginetan ezarritakoaz gain, haien zereginak egitean honako eskubide hauek dituzte profesionalak:



- a) Errespetuzko eta duintasunezko tratua jasotzea, bai zerbitzuko arduradun eta gainerako profesionalen aldetik bai erabiltzaileen eta haien laguntzaileen aldetik.
- b) Eskubideak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, bai araudi honetan jasotako eskubideak bai pertsona orori dagokien eskubideak.
- c) Zuzenean gainean duen nagusiari eta/edo egoitzako zuzendaritzari kekek aurkeztea.
- d) Erabiltzaileari ematen zaion arretari buruzko iradokizunak aurkezteko epea.

37. art. Profesionalen betebeharrak.

Laneko araudietan eta aplikatzen zaizkien zereginetan ezarritakoaz gain, haien zereginak egitean honako betebeharrak hauek dituzte profesionalak:

- Barne araudia jakitea eta errespetatzea.
- Araudi honetan islatzen diren erabiltzaileen, familiako kideen, profesionalen eta boluntarioen eskubide guztiak errespetatzea, duintasunaren eta pribatutasunaren eskubideak batik bat. Era berean, haien lanagatik erabili behar duten erabiltzaileen informazioaren konfidentzialtasuna gordetzea.
- Horrez gain, erabiltzaileenganako bazterkeriarik gabeko jarrera izan beharko dute, sexua, orientazio sexuala, egoera zibila, adina, erlijioa, gutxiengo etniko batekoa izatea, maila ekonomikoa, elbarritasuna edota beste edozein baldintza pertsonal edo sozial edozein izan ere.
- Elkarriketak egiteko edo zerbitzuak emateko erabiltzaileekin ezarritako datak eta orduak errespetatzea. Ezin badute, horren berri eman behar dute alde zurretik.
- Instalazioak, altzariak eta egoitzako gainerako ekipamendua ongi erabiltzea.
- Egoitzan ez erretzea, espresuki horretarako gaitutako tokietan izan ezik.
- Edozein erabiltzailek eta/edo familiako kidek egindako eskariei zuzen erantzutea, eta dagokion profesionalarengana zuzentzea.
- Lanean ari direla erabiltzailearen egoera aldatuz gero, dagokion langileari horren berri ematea.



38. art. Boluntarioen eskubideak.

Boluntarioek honako eskubide hauek dituzte:

- Talde teknikoak zereginak ezarri eta gero, eta horretarako prest dagoela ikusitakoan, libreki aukeratzea boluntario aritu nahi duen ala ez.
- Bere lana egiteari uzteko eskubidea.
- Bere lana eta iritziak errespetatzea.
- Erabiltzaileei ematen zaien arretari eta egoitzako funtzionamenduari buruzko iradokizunak aurkeztea.

39. art. Boluntarioen betebeharrak.

- Barne araudia errespetatzea.
- Egoitzako teknikariek erabiltzaileekin egiten duten lanari buruz emandako jarraibideak betetzea.
- Erabiltzailearen egoeran aldaketaren bat egonez gero, horren berri ematea.
- Egoitzan ez erretzea.
- Egoitzako instalazioak, altzariak eta materialak errespetatzea.

VIII. TITULUA. PARTE HARTZEKO BIDEAK

40. art. Erabiltzaileen parte-hartzea.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



64/2004 Dekretuko 12. artikulua araberan, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea dute, hots, zuzenean edo zeharka, norberari edo taldeari, gizarte zerbitzuen antolakuntzari eta funtzionamenduari dagokionez, haiengan eragina duten erabakietan parte hartzeko eskubidea dute, zuzenean edo ordezkarien bidez.

41. art. Parte hartzeko bideak.

Hauetako dira parte hartzeko bideak:

- Profesionalekin elkarriketa izatea.
- Iradokizun postontzia erabiltzea.
- Egoitzan dituzten kexa eta iradokizun orriak erabiltzea.
- Erakunde autonomiaduneko organo eskumendunetan edo sor daitekeen edozein ordezkariaren organoan iritzia, kexa edo iradokizuna aurkeztea.

IX. TITULUA. KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

42. art. Xedea.

1. Iradokizunaren edo kexaren xede izan daitezke, batetik, zerbitzuen kalitatean eragiten duen egoitzako antolakuntzako, funtzionamenduko edota langileen jardueretako edozein alderdi; eta, bestetik, zuzenean edo zeharka, erabiltzaileek beren eskubideak erabiltzea hobetzen edo oztopatzen dutenak.

2. Ez dira onartuko honako xede hau duten kexak:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



a) Egoitzako eskumenaren gaintik daudenak.

b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago jazotako gertaera edo ekintzak, baldin eta haien eraginek irauten ez badute.

c) Epaillearen edo administrazioaren ebazpen gai izan diren ekintzak, edota halako ebazpena jasotzeko zain daudenak.

43. art.- Kexen ondorioak.

1. Araudi honetan ezarritakoaren arabera adieraziriko kexek ez dute, inondik ere, administrazio errekurtsuaren izaerarik izango, eta haien aurkezteak ere ez ditu indarrean den araudiak ezartzen dituen epeak geldiaraziko.

2. Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inondik ere, prozedura bakoitza arautzen duen araudiari jarraikiz, prozeduran interesduntzat azaltzen diren pertsonen egin ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.

44. art. Iradokizunak edo kexak aurkeztea.

1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko erabiltzaileek honako hauek izango dituzte haien esku:

- Egoitzan dauden iradokizun eta kexa postontziak.
- Erabiltzaileei eta familiako kideei arreta emateko zerbitzua.

2. Egoitzak erabiltzaileen esku jarriko ditu haien egoki deritzen iradokizunak edo kexak jartzeko egindako inprimakiak. Inprimakiok argitasunez, erraz ulertzeko moduan eta



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



erabiltzaile guztiek ulertu ahal izateko moduko euskarrietan eta formatuetan idatzita egon behar dute.

45. art. Kexa eta iradokizunen prozedura.

1. Prozedura beti egoitzako erabiltzaileak edo haren legezko ordezkariak jarriko du abian.

2. Hasierako fasean, kexak izapidetu ahal izango diren prozeduran sartzen dira, besteak beste, negoziazio lagunkoia, informala, bai erabiltzaileak, bai beste alderdiak, norberaren jarrera azaltzeko aukera izango dutela. Arazoari irtenbide egokia ematen saiatuko dira, denbora laburrean, hots, ez hamar egun baino gehiagoan. Prozedura ahoz has daiteke, edo idatziz, kexa eta iradokizunetarako postontziaren bidez.

3. Negoziazio informala bidez irtenbide egokirik aurkitzen ez bada, erreklamazioa egiten duenak prozedura formala hasi ahal izango du, formulario normalizatu bidez. Formularioa egoitzako erabiltzaileari arreta emateko zerbitzuan aurkeztu beharko du.

4. Erabiltzaileari arreta emateko zerbitzuak erreklamazioa sinatu, zigilua jarri eta erregistratu egingo ditu. Kopia bat eman behar dio erreklamazioa jarri duen erabiltzaileari eta horren berri eman behar dio egoitzako zuzendaritzari.

Erreklamazioa zerbitzuak izapidetuko du, gehienez ere 20 eguneko epean.

5. Erreklamazioa jarri duen pertsona eskaintzen zaion irtenbidearekin ados ez badago, errekurtsioa jarri ahal izango du, Zuzendaritzan hasi eta Begoñako Andre Mariaren egoitzako Artezkaritza Kontseiluan azkenik.

6. Langileen ekintzen edo jarreraren aurkako kexak bereziki horretarako ezarritako diziplina araei jarraiki ebatziko dira, jazoera horiengatik eduki daitezkeen ardurak bete behar izateaz gain.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



X. TITULUA. ARAU-HAUSTE ETA ZIGORREN ERREGIMENA

46. art. Arau-hausteen eta isunen erregimena.

Arau-hauste eta isunei dagokienez, 12/2008 Legean, abenduaren 5ekoan, Gizarte Zerbitzuei buruzkoan adierazitakoa beteko da.

Arau-hausteak eta zigorrak daudenean jarraitu beharreko prozedurari dagokionez, 2/1998 Legeak, otsailaren 20koak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri Administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzkoak ezarritakoa bete beharko da.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

1. Indargabetuta geratu da 1996ko uztailaren 22an egoitzako Gobernu Batzordeak onartu zuen Barne Araubideari buruzko Araudia, hain zuzen ere 1996ko urriaren 10eko BAOn (197. zk.) argitaratu zena.

AZKEN XEDAPENAK

1. Barne Erregimeneko Araudi hau Bizkaiko Aldizkari Ofizialean osorik argitaratu eta 15 egunean sartuko da indarrean.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



2. Une horretatik aurrera, araudia erabiltzaileen eta familiako kideen eskura egongo da beti, egoitzako harrera gunean, guztiek haren berri izan dezaten. Egoitzan erabiltzaile berri bat sartzen denean, erabiltzaileari arreta emateko zerbitzuak araudiaren ale bat emango zaio, eta idatziz jasoko da hori egin izana.

Santurtzin, 2009ko ekainean.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



I. ERANSKINA: DIRU SARREREN ETA ONDASUNEN ZINPEKO AITORPENA

I. ERANSKINA

Nahitaez bete beharreko dokumentua

Begoñako Andre Mariaren barne araudian jasotakoaren arabera, egoitzako zerbitzuan sartu ahal izateko eta zerbitzua ongi emateko nahitaez eman behar dira beharrezko datu guztiak, eta datuok benetakoak izatearen ardura norberak hartzen du bere gain.

_____ andreak/jaunak, _____ nortasun agiria duenak, edo, hala badagokio, _____ ordezkariak, _____ nortasun agiria duenak, honako hau adierazten du Begoñako Andre Mariaren egoitzan sartzearen eskaerari dagokionez.

1. Familia unitateko diru sarrerak hauek dira:

		Mota eta/edo jatorria	Hileroko zenbatekoa	Urteko ordainsari kopurua
Eskatzailea	Pentsioak			
	Beste batzuk			
Ezkontidea	Pentsioak			
	Beste batzuk			
Beste kide batzuk	Pentsioak			
	Beste batzuk			



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



4. Sartzeko eskaeraren aurreko urtean, familia unitateko kide batek salmenta, dohaintza edo ondare ondasunen banaketa hauek egin ditu:

Familia unitateko	Ekintza mota	Ondare ondasuna	Balioa

(Tokia)

(Urtea)

(Hilabetea)

(Eguna)

Eskatzailearen sinadura

Legezko ordezkariaren sinadura

Zergatik ezin duen sinatu



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



**II. ERANSKINA: EGOITZAKO ZERBITZUA EMATEKO KONTRATU
EREDUA**

KONTRATUA

**BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZAKO
ERABILTZAILEA**

Santurtzin, 200__(e)ko _____ren _____ (ea)n

BILDUAK

Batetik, _____ ANDREA/JAUNA, _____
nortasun agiria duena, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkaria,
_____ ANDREA/JAUNA, _____ nortasun agiria
duena,

eta

Bestetik, , nortasun agiria duena, Santurtziko (48980, Bizkaia) El Villar, z/g-n helbidea
duen BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZAKO (IFZ: P48/00036H)
zuzendari/gerente dena,

ADIERAZI DUTE



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Santurtziko Udalak eraturako BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZA erakunde autonomiadunak erabiltzaile berriari dagozkion arreta geriatrikoko zerbitzu eta baliabideak kudeatzeko, administratzeko eta mantentzeko ardura du. Erabiltzaileari ostatua, janaria, osasun laguntza ez espezializatua, arreta psikosoziala eta zaintza orokorra eskainiko zaizkio.

_____ andreak/jaunak libreki onartu du Santurtziko Begoñako Andre Mariaren Egoitzan sartzea eta onartzen du egoitzan eskaintzen diren zerbitzuen eta baliabide material nahiz giza baliabideen berri jaso izana. Era berean, onartzen du indarrean dagoen egoitzako araudiaren berri duela, egoitzako barne erregimeneko araudia badakiela eta baduela, eta baita zentroko erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko gutuna baduela ere.

BETE BEHARREKO ERANSKINA

_____ andreak/jaunak X batekin markatuko du kasu hauetan dituen lehentasunak:

1. Aukerako zerbitzuak (ile apaindegia eta podologia) ordaintzeko hau egin nahi du:
 - a) banku transferentzia bidez ordaindu
 - b) dirutan ordaindu
 - c) ez du nahi familiako kideak halako zerbitzurik erabiltzerik

2. Osasun arloko jazoera larria gertatuz gero eta/edo erabiltzailea gauez hiltzen bada, hau nahi du:
 - a) Ahal bezain laster horren berri izatea
 - b) 8:00etatik aurrera abisatzea



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



<p><i>Sartzen den erabiltzailearen sinadura</i></p>	<p><i>Familiako kidearen edo legezko ordezkestariaren sinadura</i></p>
<p><i>Egoitzako ordezkestariaren sinadura</i></p>	<p><i>(Aderazi familiako kidearen eta/edo legezko ordezkestariaren izena eta abizenak, letra irakurterraz eta NAN zenbakia)</i></p>



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



III. ERANSKINA:

BEGOÑAKO ANDRE MARIAREN EGOITZAKO ZERBITZUEN KATALOGOA.

Jantokia: Egunean bi menu aukeratzeko. Hainbat dieta, hala nola biguna, elikagai xeheduna, diabetikoentzako dietak eta baita hipokalorikoak ere. Zentroan bertan egiten dira.

Logelak garbitzea: Eguneroko zerbitzua, goizez.

Garbitegia: Egoitzako instalazioetan bertan, arropa markatzeko eta lisatzeko zerbitzuarekin.

Osasun zerbitzua: Mediku geriatra egunean hiru orduz egoten da egoitzan bertan. Gerora harekin eten gabe harremanetan jartzeko aukera dago.

Erizaintza zerbitzua: Erizaintza zerbitzu eten gabea.

Podologia: Eskareren arabera. Hilean behin gutxienez.

Ile apaindegia: Eskareren arabera. Hilean birritan gutxienez.

Errehabilitazioa eta taldeko gimnasia: Astean hiru aldiz. Norberari zuzendutako errehabilitazio programak, betiere medikuak gainbegiratuta, egoitzako gimnasioan edota erabiltzailearen logelan (hori egiteko adierazpena badago). Gainerako erabiltzaileentzat taldeko gimnasia.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Erabiltzaile eta familiako kideei laguntzeko zerbitzua: Egunero,
astelehenetik ostiralera.

Gizarte langilea: Egunero, astelehenetik ostiralera.

Psikologoa: Egunero, astelehenetik ostiralera.

Terapia okupazionala eta animazio soziokulturala: Egunero,
espazio/denbora egokitzeko programekin, esku-lanak, ekintza soziokulturalak,
irteerak, txangoak etab.