

**II. ATALA**  
**BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOKO TOKI ADMINISTRAZIOA****Getxoko Udal Egoitza****Getxoko «Jesusen Bihotz Sakratua» Udal Egoitzaren barne araubideko Araudia**

Presidenteak 2017ko uztailaren 18an emandako 191/2017 zenbakiko Ebazpenaren bidez, Getxoko «Jesusen Bihotz Sakratua» Udal Egoitzaren barne araubideko Araudia argitaratzeari ekin zaio.

Getxon, 2017ko uztailaren 18an.—Artezkaritza Kontseiluaren Presidentea, Elena Coria Yanguas

**GETXOKO «JESUSEN BIHOTZ SAKRATUA»  
UDAL EGOITZAREN BARNE ARAUBIDEKO ARAUDIA**

Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzako Artezkaritza Kontseiluak Egoitzaren barne araubideko erregelamenduak onetsi zituen hasiera batean bai hitzartu gabeko plazetarako (2007ko otsailaren 13an) bai Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartutakoetarako (2006ko abenduaren 20an). Bi erregelamenduak Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu ziren 2007ko apirilaren 25ean eta 2007ko otsailaren 14an hurrenez hurren. Geroago, Foru Aldundiarekin hitzartu gabeko plazen barne araubideko erregelamendua partzialki aldatu zuten Artezkaritza Kontseiluaren 2010eko uztailaren 20ko erabakiaren bidez, 2010eko irailaren 9ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu zena.

Aipatutako erregelamenduak indarrean sartu zirenetik zenbait aldaketa gertatu dira bai legean bai erregelamenduan, eta aldaketa horiek Udalek gizarte-zerbitzuetan dituzten eskumenetan eragiten dute. Besteak beste aipa daitezke lege hauek: Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5koa; 27/2013 Legea, abenduaren 27koa, Tokiko Administrazioaren arrazionalizazio eta iraunkortasunari buruzkoa; Eusko Legebiltzarraren 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa; eta Eusko Jaurlaritzaren 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legea garatzen duen 185/2015 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoek 12/2008 Legean ezarritako eskumenen araubidearen arabera eman behar dituzten prestazio eta zerbitzuak definitzen ditu.

Horrela, 12/2008 Legeak, 22.1. artikuluan, 42.4. artikularekin lotuta, eguneko arreta-zerbitzuak ematea Euskal Autonomia Erkidegoko Udalen eskumena dela ezartzen du. Eta udalek eman behar dituzten prestazio eta zerbitzuak jasotzen dituen 185/2015 Dekretuaren I A) eranskinean, 65 urte edo gehiago dituzten eta ofizialki mendekotasun-egoera bat (hau da, Mendekotasuna Baloratzeko Baremoan (MBB aurrerantzean) 23 edo 24 puntu izatea) edo I. graduako mendekotasuna (MBBn 25 eta 39 puntu artean izatea) aitortuta duten pertsonentzako eguneko arreta-zerbitzua definitzen da. Pertsona horiei bermatu behar zaizkien prestazioak Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzan eman ahal zaizkiela kontuan hartuz, bidezkoa da Getxoko Udalak aipatutako Udal Egoitzan eguneko arreta-zerbitzua ematea. Zerbitzu hori, 65 urte edo gehiago dituzten eta ofizialki mendekotasun-egoera bat (hau da, Mendekotasuna Baloratzeko Baremoan (MBB aurrerantzean) 23 edo 24 puntu izatea) edo I. graduako mendekotasuna (MBBn 25 eta 39 puntu artean izatea) aitortuta duten pertsonentzat da.

Era berean, 12/2008 Legeak, 22.1. artikuluan, 42.4. artikularekin lotuta, eguneko ostatu-zerbitzuak ematea Euskal Autonomia Erkidegoko Udalen eskumena dela ezartzen du. Eta 185/2015 Dekretuaren I A) Eranskinean udalaren eskumena den adinekoentzako ostatu-zerbitzua honela definitzen da: egonaldi luze edo iraunkorreko ostatu-zerbitzua, 65 urteko edo gehiagoko pertsonentzat, ofizialki I. graduako mendekotasun-egoera aitortuta badute. Bi modalitate bereizten ditu: babespeko apartamentua edo etxebizitza



komunitarioa. Hori horrela, kontuan hartuz 185/2015 Dekretuan etxebizitza komunitarioa eraikin berezi bat izan daitekeen ekipamendu kolektibo bat gisa definitzen dela, eta Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzak definizio hori betetzen duela, bidezkoa da Getxoko Udalak egoitza horretan 185/2015 Dekretuaren I A). Eranskinean jasotzen den adinekoentzako ostatu-zerbitzua ematea.

Bestalde, Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzak egoitza-zerbitzua ematen jarraitu du mendekotasun-egoeran dauden adinekoentzat (II. eta III. graduak, eta salbuespen gisa I. graduak), Bizkaiko Foru Aldundiaren eta Egoitzaren arteko lankidetzaz hitzarmen bidez, orain arte egiten ari den bezala.

Zerbitzu berriak emateak eta Getxoko Udal Egoitza, Getxoko Udaleko autonomiadun erakundea denez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorro-ra egokitzeak, gaur egungo barne araubideko erregelamenduak aldatzea eta bateratzea dakar, egoera berrira egokitzeko. Hori dela eta, barne araubideko erregelamenduen testu berriak, aipatutako hiru zerbitzuak jaso eta definitzeaz gain, barne funtzionamenduko arauak ere ezartzen ditu, bakoitzaren berezitasunak kontuan hartuz.

#### **1. artikulua. — Erregelamenduaren xedea**

Xedea da erabiltzaileen beharrak asetzea, haien eskubideak babestea eta haien bizi-kalitatea sustatzea Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzan.

Halaber, bere helburua da erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ezartzea eta barne funtzionamenduko arauak erregulatzeko.

#### **2. artikulua. — Aplikazio-esparrua**

Barne araubideko erregelamendu hau orain adieraziko diren eta Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzan ematen diren zerbitzuen plaza guztietan aplikatu behar da.

1. Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua.
2. Adinekoentzako ostatu-zerbitzua.
3. Adinekoentzako egoitza-zerbitzua.

#### **3. artikulua. — Egoitza-zentroaren identifikazioa**

- Izena: Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitza.
- Helbidea: Ormetxe, 22, 48992-Getxo (Bizkaia).
- Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzaren Erakunde Titularra: Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitza Autonomiadun Erakundea.
- Eguneko Arreta Zerbitzuaren Titularra: Getxoko Udala.
- Ostatu Zerbitzuaren Titularra: Getxoko Udala.
- Egoitza Zerbitzuaren Titularra: Bizkaiko Foru Aldundia.

#### **4. artikulua. — Zentroaren tipologia**

Egoitza Zentroa da, erkidegoari irekita, balio eta funtzio anitzekoa, erabiltzaileen behar aldakorretara egokituta dauden baliabideak dituena.

Zentroa funtsean beharrak dituzten eta zerbitzu hauetako bat eskatzen duten 65 urtetik gorako pertsonentzat da.

1. Eguneko arreta-zerbitzua: Egunean zehar jo daiteke lehen mailako arretako udal zerbitzura. Intentsitate baxuko laguntza eskaintzen da, mendeko-arriskuan edo -egoeran (I. graduak, MBBn 25 eta 39 puntu artean izanda) dauden adinekoren autonomia mantentzen, ohiko bizitzaren inguruan egoten eta sozializatzen laguntzeko, eta hala badagokio, isolatuta dauden egoerak orekatzeko.

2. Ostatu-zerbitzua, etxebizitza komunitarioa: Lehen mailako arretako udal zerbitzua, mendekotasun-egoeran dauden adinekoei (I. graduak) ohiko etxebizitza bat eskaintzeko. Hauek dira helburuak: erabiltzaileei inguru komunitarioan egoten laguntzea; haien autonomia pertsonalaren maila hobetzea, mantentzea edo/eta gaitasunen eta



bere kabuz moldatzeko gaitasunen narriadura prebenitza; isolatuta dauden egoerak saihestea eta haien segurtasun-sentimendua indartzea.

3. Egoitza-zerbitzua: Bigarren mailako arretako foru-zerbitzua, mendekotasun-egoeran dauden adinekoei (II. eta III. graduak, eta salbuespen gisa, I. graduak) ohiko etxebizitza eskaintzeko. Arreta integral eta iraunkorra ematen zaie, erabiltzaileei zainketak eta eguneroko bizitzako jarduerak egiteko beharrezkoa den laguntza pertsonala bermatzeko, haien autonomia pertsonalari eusten saiatuz, eta ahal den neurrian, autonomia horren garapena sustatzea eta bere narriadura saihestea. Azken finean, beharrezkoa den laguntzarekin, ingurune komunitarioarekin harremanak mantentzeko jarduerak egitea eta ingurune horretan parte hartzea da helburua.

#### **5. artikulua. — *Jarduteko prinzipioak***

Zerbitzuak Getxoko Udal Egoitzako jarduteko printzipioen aitortzean jasotako printzipioen arabera eskainiko dira, eta batez ere alderdi hauek hartuko dira kontuan:

- Erabiltzaileen bizimodua ahalik normalizatuena izan behar da, hau da, gainerako herritarren bizimodu normalaren ahalik antzekoena, alderdi guztietan.
- Ahalik gehien sustatu behar da adinekoren autonomia, betiere bakoitzaren ezintasun fisiko edo psikikoaren gradua kontuan hartuta.
- Aktiboki parte hartu behar dute egoitzako gizarte jardueretan.
- Familia eta gizarte harremanak, harreman politikoak eta kultur harremanak eduki behar dituzte erkidegoaren barruan.
- Zerbitzu osoa eman behar zaie, eta osasunaren eta ongizatearen eredu globala lortzeko aintzat hartu beharreko alderdiak koordinatu: osasuna, gizarte, psikologia, ingurumena, bizikidetzak, kultura eta antzekoak.
- Egoitzan diharduten langileek euren eginkizunetarako lanbide kualifikazio egokia izan behar dute. Horrek ez du ukatzen gizarte boluntarioen lanaren balio osagarria.
- Egoitzan bizi diren adinekoei banakako arreta eman behar zaie, bakoitzaren beharrezkoen egokitua.

#### **6. artikulua. — *Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak***

1. Getxoko Udal Egoitzaren erabiltzaileek eskubidea dute:
  - a) Euren duintasun pertsonala aintzat hartua izateko.
  - b) Intimitate pertsonala eta harremanetarako intimitatea izateko.
  - c) Euren datu pertsonalak isilpean gordetzeko.
  - d) Eguneroko jardueretan euren autonomia pertsonala errespetatua izateko.
  - e) Informazioa eskura izateko.
  - f) Euren laguntza beharrezko ebaluatzeko eta zentzuzko epeetan banakako arreta plana egiteko.
  - g) Kalitateko zerbitzua jasotzeko.
  - h) Parte hartzeko.
  - i) Euren eskubideak ezagutu eta defendatzeko.
  - j) Eta, oro har, indarreko antolamendu juridikoan onartzen zaizkien eskubide guztiak dituzte.
2. Getxoko Udal Egoitzaren erabiltzaileek betebeharrak hauek dituzte:
  - a) Behar den informazio zehatza ematea, edo informazio horri heltzeko baime-na ematea. Horrela, zerbitzu egokia jaso ahal izango dute teknikaren eta laguntzaren aldetik.
  - b) Barne Araubiderako Araudia betetzea.
  - c) Bizikidetzarako arauak betetzea.
  - d) Gainerako erabiltzaileen eta zerbitzua egiten duten langileen eskubideak errespetatzea.



- e) Instalazioak zaintzea.
- f) Zerbitzuek esku har dezaten ezarrita dauden egunak errespetatzea.
- g) Zerbitzuaren tasa ordaintzea, eta zorra aseguratzea, halakorik badago.
- h) Eta, oro har, indarreko antolamendu juridikoan ezartzen zaizkien betebeharrak guztiak.

3. Getxoko Udal Egoitzaren erabiltzaileei onartutako eskubideak urratuz gero, indarra duen araudiari jarraituz, administrazio espedientea egingo da erantzukizunak eskatzeko.

4. Getxoko Udal Egoitzaren erabiltzaileek beren betebeharrak beteko ez balituzte, horiei zerbitzuan baja eman ahal izango zaie.

5. Goiko 1. eta 2. zenbakietan aipatutako eskubide eta betebeharren interpretazioa dela eta, kontuan hartuko da «Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea», Eusko Jaurlaritzak apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren bidez onetsia, edo hori aldatu edo ordeztu duen araudi autonomikoa.

#### **7. artikulua. – Egoitzako langileen eskubideak eta betebeharrak**

- a) Egoitzako profesionalen eskubideak:
  - 1. Zerbitzuak Egoitzan ematen dituzten profesionalak eskubide hauek dituzte:
    - 1.2. Bere jarduera profesionala berdintasunez eta duintasunez egiteko.
    - 1.3. Informazioa ikusteko.
    - 1.4. Etengabeko prestakuntza izateko.
    - 1.5. Zerbitzuak dagokion araudiak eskatutako kalitate-irizpideei jarraituz emango direla bermatzeko beharrezkoak diren baliabideak izateko.
    - 1.6. Laneko arautegiak eta araudi aplikagarriak beraien lanbidearen arabera aitortzen diren, eta oro har, une bakoitzean indarrean dagoen ordenamendu juridikoak aitortutako eskubide guztiak.
  - 2. Egoitzako erabiltzaileei aitortutako eskubideak urratzen badira, indarrean dagoen araudiaren arabera, erantzukizunak eskatzeko egokia den administrazio-espedientea irekiko da.
  - 3. Artikulu honetan jasotzen diren eskubideak, Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legearen 11. artikuluan ezarritakoaren arabera ulertuko dira.
- b) Egoitzako profesionalen betebeharrak:
  - 1. Zerbitzuak Egoitzan ematen dituzten profesionalak betebeharrak hauek dituzte:
    - 1.1. Egoitzako erabiltzaileen duintasuna, autonomia, osotasuna eta ongizatea sustatzea.
    - 1.2. Egoitzaren antolaketa eta funtzionamendua arautzen duten arauak ezagutzea eta betetzea.
    - 1.3. Gainerako langileekin eta Egoitzako erabiltzaileekin dituzten harremanetan bazterkeriazkoa ez den portaera bat izatea.
    - 1.4. Egoitzak erabiltzaileek beren kabuz hartzen dituzten iritziak, erabakiak eta irizpideak errespetatzea.
    - 1.5. Egoitzako ondasun higigarriak eta instalazioak errespetatzea eta zuzen erabiltzea.
    - 1.6. Zerbitzuaren arduradunari Egoitzako funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan ikusten diren irregulartasunak edo anormaltasunak jakinaraztea.
    - 1.7. Eta, oro har, une bakoitzean indarrean dagoen ordenamendu juridikoan jasotzen diren betebeharrak guztiak betetzea.



2. Egoitzan zerbitzuak ematen dituzten profesionalek beren betebeharrak ez badi-tuzte betetzen, indarrean dagoen araudiaren arabera, erantzukizunak eskatzeko egokia den administrazio-espeditentea irekiko da.

3. Artikulu honetan jasotzen diren betebeharrak, Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legearen 12. artikuluan ezarritakoaren arabera ulertuko dira.

#### **8. artikulua. — Sartzeko baldintzak**

##### *1. Eguneko arreta-zerbitzua eta ostatu-zerbitzua (etxebizitza komunitarioa)*

Getxoko Udal Egoitzako erabiltzaileak izan daitezke baldintza hauek betetzen dituzten pertsonak:

1. Getxoko oinarrizko gizarte-zerbitzuek sartzearen alde egindako proposamena.
2. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan edo hura aratzen duen arautegian ezarritako mendekotasun-gradua dutenak.
3. Eskatzailea, edo hala badagokio, haren legezko ordezkaria edo tutorea, libreki sartzera onartzea, . Kasu horietan, desgaitasunaren eta tutorearen izendapenaren ebazpen judiziala egiaztatu beharko da.
4. Getxoko Udal Egoitzan onartu duten ebazpena jasotzea, xede horretarako eskumena duen Egoitzako organoaren aldetik, aurretik gizarte-langilearen txostena eta gerentearen oniritzia izanda.
5. 2015eko abenduaren 25ean Artekartzita Kontseiluak onartutako eta 2016ko otsailaren 23ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratutako Tasa Kudeatzeko eta Kobratzeko Sistema (Getxoko Udal Egoitzara joateagatik eta han egoteagatik) arautzen duen Arautegian, edo hura ordezkatzeko duen araudian, eskatutako izapide guztiak betetzea.

##### *2. Egoitza-zerbitzua*

1. Gizarte Ekintzako Foru Diputatuaren foru-aginduaren bidez sartuko da egoitza-zerbitzuko erabiltzailea Getxoko Udal Egoitzan, ebazpen horretan adierazitako egunean. Egoera hauek egon daitezke:

- Atal-egoeran egotea adierazitako aldirako.
- Alta-egoeran egotea denbora mugagabean.

2. Horretarako eskumena duen Egoitzako organoak Getxoko Udal Egoitzan onartzeko ebazpena jasotzea. Ebazpen hori BFAREN Gizarte Ekintza Saileko Adinekoen zerbitzuari jakinarazi beharko zaio.

#### **9. artikulua. — Sarrera, egokitzapen-aldia, bajak eta ez egotea**

##### **A) Sarrera**

Erabiltzaile bakoitza Udal Egoitzan sartzeko denean bere egoeraren azterketa eta diziplina anitzeko ebaluazioa egingo da, eta horren arabera banakako arreta-plan (BAP) bat egingo da.

Azterketa hori hilabete bateko epean egingo da sartzeko denetik, eta osasun-egoera ona, autonomia pertsonala eta gizarteratzea lortzeko eta mantentzeko jarduera guztiak barne hartzen ditu. Bertan finkatzen dira ebalua daitezkeen zainketen helburu bereziak.

Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartutako egoitza-plazaren erabiltzaileen eta egonaldi iraunkorreko kasuetan, azterketa hori BFAREN Gizarte Ekintza Saileko Adinekoen zerbitzura bidali beharko da, sartzeko denetik hilabete bateko epean.

Erabiltzaile bakoitzaren espeditente bat egon behar da, eta hor, haren ezaugarri eta arreta-beharrei buruzko informazioa jaso beharko da, baita egindako planaren ondorioz sortutakoa, dagozkion txosten teknikoak, diagnostikoak eta agindutako tratamenduak ere. Era berean, finkatutako planaren jarraipena, ebaluazioa eta plana bera garatzen sortutako gorabeherak jasoko dira.



Barne-araubideko erregelamendu honetan jasotzen diren datuak eta informazioa datu pertsonalen babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Legeak babesten ditu.

**B) Egokitzapen-aldia**

Sarrera mugagabeetan eta Getxoko Udal Egoitzan sartu eta hurrengo hiru hiletan, erabiltzaileak zentroaren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzeko aldi bat egingo du.

Egokitzapen-aldi hori bereziki nabarmendu behar da Zentroak sartzan den erabiltzaile berriarentzat egindako Banakako Arreta Planaren barruan.

Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartutako egoitza-plazen erabiltzaileen kasuan, banakako arreta plana aplikatuz laguntza teknikoa eman arren zentroko langileek erabiltzaile zentrorra ez dela egokitu ikusten badute, Egoitza Zuzendariak horren berri emango dio Adinekoen Zerbitzuari, hark azter dezan eta Adinekoak Baloratzeko Batzorde Teknikoak irizpena eman dezan, osasun eta gizarte arloko balorazio-taldeak egoera ebaluatu ondoren.

**C) Ez egoteak**

Getxoko Udal Egoitzako erabiltzaileek Egoitzan ez dauden aldietan plaza gordetzeko eskubidea dute, baldintza hauekin:

- Ospitale batean nahitaez sartuko bada, ospitalean dagoen bitartean izango du plaza gordetzeko eskubidea.
- Borondatez ez egoteko eskubidea ere dute. Hala ere, borondatez egongo ez den aldiak zentroari jakinarazi beharko dizkio, egongo ez den lehen eguna baino bost (5) egun lehenago gutxienez. Urte natural bakoitzean, gehienez, 60 egun izango ditu aukeran.

**D) Bajak**

1. Eguneko arreta-zerbitzua eta ostatu-zerbitzua (etxebizitza komunitarioa):

Getxoko Udal Egoitzako erabiltzailea izateari utziko dio arrazoi hauetako batengatik:

- a) Norberak, tutoreak edo arduradunak eskatuta.
- b) Ospitaleratze itzulezinarengatik edo tratamendu luze bat hartu behar izateagatik, edo zentro honetan eman ezin diren zainketa bereziak behar izateagatik. Egoiliarra ospitalean bakarrik artatu daitekeen osasun-egoeran badago.
- c) Egokitzapen-aldia ez gainditzeagatik. Egokitzapen-aldia adinekoa Egoitzan dagoen lehen hiru hilabetei dagokio. Aldi horretan diziplina arteko talde batek kasua aztertuko du, eta egoiliarrek egokitu ez den sintoma larriak baditu, baloratu egingo da eta taldearen txostena Egoitzako Artezkaritza Kontseiluko Presidenteari bidaliko zaio. Hori gertatuko balitz, Egoitzak beste zentro batera eramateko kudeaketan lagunduko luke.
- d) Heriotzagatik.
- e) Getxoko Udal Egoitzako barne-funtzionamenduko arauak behin eta berriz ez betetzeagatik (11. artikulua). Aipatutako atalean adierazitako arauak behin eta berriz ez badira betetzen, berehala jakinaraziko zaio zentroko Gerentziari, gertaerak argitzeko eta neurri egokiak hartzeko; zehapen-neurriak ere izan daitezke.
- f) 2015eko abenduaren 25ean Artezkaritza Kontseiluak onartutako eta 2016ko otsailaren 23ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratutako Tasa Kudeatzeko eta Kobratzeko Sistema (Getxoko Udal Egoitzara joateagatik eta han egoteagatik) arautzen duen Arautegia, edo hura ordezkatzan duen araudia ez betetzeagatik.
- g) Eguneko arreta-zerbitzuaren kasuan, MBBn 39 puntu baino gehiago izatea.
- h) Ostatu-zerbitzuaren kasuan, etxebizitza komunitarioan, II. edo III. graduako mendeotasun-egoera izatera pasatzeagatik.

Kasu guztietan, heriotzagatiko bajan edo borondatezko bajan izan ezik, horretarako eskumena duen Egoitzako organoaren ebazpenaren bidez gauzatuko da baja, interesdunari eta bere familiari 10 eguneko aldiaren entzun eta gero.





Egoitzako Zuzendariak behin betiko eta aldi baterako bajak jakinaraziko dizkie udaleko Gizarte Zerbitzuei, horiek gertatzen diren egun berean.

## 2. Egoitza-zerbitzua:

Egoitzako Zuzendariak behin betiko eta aldi baterako bajak jakinaraziko dizkio Gizarte Ekintza Saileko Adinekoen Zerbitzuari, horiek gertatzen diren egun berean.

Gizarte Ekintza Saileko Adinekoen Zerbitzuak behin betikotzat eta aldi baterakotzat hartuko ditu bajak, mendeko adinekoentzako Egoitzen Foru Zerbitzu Publikora sartze-ko araubidea eta egonaldi iraunkorrean zerbitzua emateko baldintzak arautzen dituen Bizkaiko Foru Aldundiaren otsailaren 25eko 17/2014 Foru Dekretuan araututako arrazoi eta prozeduren arabera, mendeko pertsonentzako egoitzetan aldi baterako egonaldiak emateko araubidea arautzen duen Bizkaiko Foru Aldundiaren uztailaren 1eko 84/2014 Foru Dekretuan edo hura ordezkatzeko duen arautegian ezarritakoaren arabera.

## 10. artikulua.— *Ordaintzeko modua eta prestazioak*

### 1. Ordaintzeko modua

Getxoko Udal Egoitzan Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartutako plaza bat betetzen ez duten erabiltzaileek, emandako zerbitzuari dagokion tasa edo prezio publikoa ordaindu beharko dute, eta 2015eko abenduaren 15ean Artezkaritza Kontseiluak onartutako eta 2016ko otsailaren 23ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratutako Tasa Kudeatzeko eta Kobratzeko Sistema (Getxoko Udal Egoitzara joateagatik eta han egoteagatik) arautzen duen Arautegian eta hura ordezkatzeko duen araudian ezarritakoari jarraitu beharko zaio. Paragrafo honetan barne hartzen dira eguneko arreta-zerbitzuko eta ostatu-zerbitzuko erabiltzaileak (etxebizitza komunitarioa).

Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzartutako plaza bat betetzen duten Getxoko Udal Egoitzako erabiltzaileek, egoitza-zerbitzua emateagatik prezio publikoa ordaindu beharko dute, BFAk horretarako ezartzen duen arautegiaren arabera.

Hitzartutako plazetan, BFaren Gizarte Ekintza Sailari egokituko zaio prezio publikoa kudeatzea eta likidatzea. Erabiltzaileak hileroko ordaindu beharko duen zenbatekoa Gizarte Ekintzako Foru Diputatuaren Foru Aginduaren bidez ezarriko da.

Baja-kasuetan erabiltzaileak baja gertatzen den egunari dagokion tasa edo prezio publikoa ordaindu beharko du.

Tasan edo prezio publikoan barne hartzen ez dira zerbitzu osagarriak (ile-apaindegia, garraioa, botikak...) egoiliarrek zuzenean ordainduko dizkiote zerbitzu horiek emandako profesionalari, Egoitzaren jarraibideak kontuan hartuz.

### 2. Tasan edo prezio publikoan barne hartutako prestazioak

— Tasan edo prezio publikoan prestazio hauek barne hartzen dira:

— Arreta pertsonal osoa: Erabiltzaile bakoitzari ematen zaion arretak osoa izan behar du, hau da, osasun eta ongizate eredu orokor bat lortzeko izango da, eta barne hartu beharko ditu osasun alderdiak, alderdi sozialak, psikologikoak, ingurumene-koak, kulturalak eta horien antzekoak.

Halaber, pertsona bakoitzaren beharrei egokitutako arreta pertsonalizatua emango da, arreta integraleko plan bat eginez, erabiltzailearen desgaitasunaren arabera pertsonalizatutakoa.

— Osasunaren arreta: Osasunaren arreta emango da, bai osagai fisikoetan bai psiki-koetan, osasun eta famili zerbitzuekin koordinatuta, prebentzioari bereziki errepara-tuz. bestalde, osasun-zentro batekoak ez diren eguneroko tratamendu medikoen jarraipena egingo da.

Getxoko Udal Egoitzak osasun-arretarako sarbidea bideratuko du, erabiltzaileen au-kerara errespetatuz. Edonola ere, erabiltzaile guztiek beren kabuz edo besteren laguntza-rekin beharrezkoa duten osasun-arreta jasotzen dutela bermatu beharko du.



- Higienea: Higiene-zerbitzua emango zaie erabiltzaileei beraien beharren arabera eta intimitatea errespetatuz. Zehazki, garbitzen eta zainketa pertsonaletan lagunduko da.
- Eguneroko bizitzako jardueretarako berriro egokitzea: Barne hartuko ditu gaitasun motorrak, okupazionalak eta harreman-gaitasunak sustatzen dituzten jarduerak edo programak, talde, familia eta gizarte mailan, gaitasunak ez badira berreskuratzen ere, okerrera ez joatea lortzeko, kasu bakoitzaren patologiaren barruan. Hala ere, narriadura kognitiboa duten pertsonentzat prebentzio- eta tratamendu-programa bat egongo da.
- Fisioterapia eta errehabilitazioa: Mantentzeko eta suspertzeko ariketa fisikoak egiteko jarduerak.
- Laguntza psikologikoa eta okupazio-terapia: Laguntza psikologikoa eta okupazio-terapia emango zaie hala behar duten erabiltzaileei.
- Dinamizazio soziokulturala: Programa honek, aisialdi aktiboko edukiak eta erabiltzaileen integrazioa eta mantentze-aktiboa ekartzen dituen partaidetza-metodologia bat izango ditu.
- Gizarte-laguntza: Gizarte-laguntzako zerbitzua emango zaie hala behar duten erabiltzaileei, haien beharren arabera.
- Erabiltzaileen senideei laguntzea: Senideei laguntzen saiatuko da, eta bereziki landuko dira familiaren informazioa eta prestakuntza, erabiltzailearekin harreman hobea lortzeko.
- Janari zerbitzuak: Janari zerbitzua egitean elikadura egokia errespetatuko da, erabiltzaileen kopuru, kalitate eta aukera beharrei egokitzuz. Beharrezkoa bada, patologia bakoitzerako berariazko dietak egingo dituzte osasun arloko langileek.
- Garbiketa-zerbitzua.

Eguneko arreta-zerbitzuaren kasuan, ez dira barne hartzen prestazio hauek: osasun-arreta eta garbiketa-zerbitzua. Gainerakoak barne har daitezke, arreta planaren arabera.

3. Getxoko Udal Egoitzarako tasa edo prezio publikoan barne hartzen ez diren eta nahitaezkoak ez diren prestazioak.

Tasan edo prezio publikoan prestazio hauek ez dira barne hartzen:

- Berariazko errehabilitazioa.
- Gizarte Segurantzak bere gain hartu gabeko sendagaiak.
- Osasun-zentroetara eramateko gastuak.
- Osasun-zentroetara eramaten laguntzeko gastuak.
- Podologia.
- Erabilera pertsonaleko materiala (gurpil-aulkia, taka-taka...).
- Telefonoa, Internet.
- Ile-apaindegia.
- Kafetegia.
- Arropa lehorrean garbitzea edo antzekoa.
- Eta, oro har, 2. puntuari barne hartzen ez den guztia.

## **11. artikulua. — Barruko funtzionamendurako arauak**

a) Orokorrak

Erabiltzaileek eta haien senide edo tutoreek arau hauek bete behar dituzte:

- Barruko funtzionamendurako arauak arretaz irakurtzea, horiek ezagutu eta betetzeko.
- Beste pertsona batzuekin bizitzeko beharrezkoak diren oinarrizko higiene arauak betetzea.





- Zentroko instalazioak behar bezala erabiltzea, horiek zaintzen laguntzeko.
- Zerbitzuetan edo zentroko instalazioetan ikusten diren akats edo gorabeheren berri ematea.
- Gainerako erabiltzaileekin eta egoitzako langileekin gizalegez jokatzeko.
- Zentroak erabiltzaile bakoitzari ematen dizkion gizarte eta osasun egitarauetako preskripzioak betetzea.
- Egoitzan bertan segurtasun eta higiene arauak betetzea.
- Galdutako gauzaren bat aurkituz gero, harrera lekura eramatea.
- Egoitzak erabiltzaileen esku jartzen dituen egunkari eta aldizkariak erabiltzaile guztiek erabiltzeko dira eta ez dira logeletan eduki behar. Berariaz egokitutako lekuetan irakurri behar dira.
- Ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- Isilik egon behar da atsedean orduetan. Beharrezko erreferentzia gisa, ordutegi hau ezarri da:
  - Egunez: 14:00etatik 16:00etara.
  - Gauez: 22:00etatik a 7:00etara.

b) Otorduei eta jantokiari buruzko arauak

Otordu zerbitzuaren barruan gosaria, bazkaria, askaria eta afaria ematen dira. Jantokietan zerbitzatzen dira, ordutegi hauekin:

- Gosaria: 9:00-10:30.
- Bazkaria: 13:00-14:15.
- Askaria: 16:00-17:15.
- Afaria: 19:00-21:30.

Zuzendaritzak ordutegi horiek aldatu ahalko ditu zentroaren antolaketaren beharren arabera eta erabiltzaileei emandako arreta hobetzeko.

Otordu horietan elikadura egokia eskaini behar da kalitatez zein kantitatez. Osasun arloko langileek gainbegiratuta, patologia bakoitzerako dieta bereziak ezarriko dira.

Bi menuren artean aukeratu ahal izango da.

Jantokian debeku da janariak, mahai-tresnak, edalontziak edo ezpainzapiak sartu edo ateratzea.

Mahaian gizabidez jokatu behar da, jendea gogaitarazi dezakeen ezer egin gabe.

Gaixorik daudenei bakarrik, osasun zerbitzuek hala aginduz gero, otorduak logelan zerbitzatuko zaizkie.

Euren kabuz jateko gai ez diren erabiltzaileei lagundu egingo zaie, eta behar izanez gero horretarako bitarteko teknikoak erabiliko dira.

Erabiltzaile bakoitzari bere lekua esleituko zaio jantokian. Norbaitek nahiago badu beste mahai batean jarri, langileei jakinarazi behar die. Antolaketa arrazoiengatik, halaber, jantokian duen lekua aldatu ahal izango zaio une jakinetan, baina beti ere kontsulta egingo zaio gai horri buruz edozein erabaki hartu aurretik.

Erabiltzailearekin lotura edo harremana duen pertsonaren batek berarekin bazkaltea erabakitzen duenean, harrera lekuan jakinarazi beharko du egun berean, 11:00ak baino lehen.

c) Logelei buruzko arauak

Logelak egunero garbituko dira, edo sarriago, beharrezkoa izanez gero.

Logela norberak egoitzan duen txoko pertsonala da. Getxoko Udal Egoitzako langileek eta gainerako erabiltzaileek errespetatu egin behar dute, hau da, ez da logela batean sartu behar bertako pertsonaren baimenik gabe.

Logelan norberaren gauzak eta apaingarriak eduki daitezke, segurtasun eta garbitasunerako ohiko arauarekin bateragarriak badira.



Besteak errespetatzearen, erabiltzaile bakoitzak bere logelaren barruan bizigarritasun eta higiene arauak bete behar ditu eta arretaz erabili behar ditu lanparak, altzariak, argindar instalazioak, komunekoak eta komunikaziokoak.

Logelan telebista, irrati eta musika aparatuak eduki daitezke eta noiznahi erabili, betiere gainerako erabiltzaileak gogaitarazi gabe. Aparatuen bolumena gainerako erabiltzaileek atsedean hartu ahal izateko modukoa izan behar da beti.

Logelaren garbiketa erraztu eta eragozpenak saihesteko, ahal dela, erabiltzaileak logelatik kanpo egongo dira eguneroko garbiketa egiten den bitartean.

Erabiltzaileei arren eskatzen zaie logelatik irteten diren bakoitzean argiak, telebista eta irrati itzaltzeko eta iturriak ondo itxita uzteko.

Inoren logelan sartu aurretik atean jo behar da eta sartzeko gonbitaren zain egon.

Birentzako logeletan, erabiltzaileek kontuan hartu behar dituzte logelako lagunaren eskubideak, haren gauzak eta jantziak errespetatu behar dituzte eta logelako zerbitzu komunak behar bezala partekatu.

Logelan ezin da janari-edaririk ez botikaririk eduki.

Debekaturik dago logeletan erretzea.

d) Arropari buruzko arauak

Erabiltzaileak bere arropa eta oinetakoak ekarri behar ditu eta bere kontura berritu. Garbigailu industrialean garbitzeko moduko arropa erabili behar du, ahal dela.

Zentroak ez du bere gain hartuko arropa delikatuaren garbiketa, ez eta arroparen higadura edo narriadura ere.

Arroparen garbiketa, lisaketa eta oinarritzko mantentze lanak Egoitza Zentroak egin behar ditu, bere kabuz edo azpikontrataren bidez.

Ikuzketa-prozedurak jantzien ezaugarriei egokituko zaizkie, garbi eta ondo zainduta egon daitezen.

Getxoko Udal Egoitza arduratuko da erabiliaren erabiliaz hondatzen diren arropak baztertu eta berriak erostez, erabiltzaileen kargura. Oinetakoak ere ondo zainduta eta garbi egon daitezen arduratuko da.

Arropa guztiak markatu egin behar dira, erraz ulertzeko moduan eta ondo ikusten den tokian. Zentroak ez du erantzukizunik izango behar bezala markatuta ez dagoen jantziren bat galtzen bada.

Erabiltzaileen jantziak antolatzeko, norbait egoitzan sartzen denean haren jantzien inventarioa egingo da. Jantzi zaharrak baztertu edo jantzi berriak erosten direnean, erabiltzaileak edo erreferentziako pertsonak horren berri eman beharko dio klinikako laguntzaileari.

e) Ohe jantziei, mahai jantziei eta bainukoei buruzko arauak

Getxoko Udal Egoitzaren zerbitzuaren barruan dago erabiltzaileak egoitza-zentroko ohe jantziak, mahai jantziak eta bainukoak erabili ahal izatea.

Ohe jantziak behar den guztietan aldatuko dira, astero gutxienez, eta erabiltzaile berria sartzen den bakoitzean ere bai. Gauza bera egingo da eskuoihal, ezpainzapi, zamau eta gainerako arropa zuriekin.

Zerbitzuaren adjudikazioa duen erakundeak egoitza-zentroko arropa horiek guztiak behar bezain sarri berrituko ditu, erabiltzeko moduan egon daitezen beti.

f) Zainketa pertsonalari buruzko arauak

Egoitzan bizi direnei garbitasun pertsonala bermatu behar zaie, eta horretarako kasu bakoitzean behar den laguntza eman.

Garbitasunerako tresna pertsonalak (orrazia, hortz-eskuila, aitzurra edo bizarra egiteko makina, eta antzekoak) erabiltzailearen kontura izango dira.

Garbitasunerako produktu arruntak (xaboiak, koloniak, hortzetako pasta, xanpua, gela, etab.) zentroak jarriko ditu. Erabiltzaileak aukeratzen dituen marka edo motetako produktuak beraren kontura izango dira.



Erabiltzaileek kaleko jantzita ibili behar dute denek erabiltzen dituzten aldeetan.

Erabiltzaileek egunero aldatuko dituzte barruko arropak, edo sariago, behar izanez gero. Gainerako arropak behar adinako maiztasunarekin aldatuko dira.

Arropak jantzi eta erantzeko, garbiketa egiteko, ohean sartzeko eta eguneroko beste edozer gauza egiteko gaitasuna murriztuta duten erabiltzaileei laguntza emango zaie.

Erabiltzaileak babespean dituen osasun sistemak jarriko ditu inkontinentziarako materialak.

Protesiak, ortesiak, gurpil-aulkiak eta lagungarri tekniko pertsonalak erabiltzaileen kontura izango dira; nolana ere, gerta liteke kasuan kasuko osasun sistemak batzuk bere estalduraren barruan hartzea.

g) Segurtasunari buruzko arauak

Igogailua erabiltzerakoan kontuan hartu behar da gehieneko edukiera, matxura edo istripurik ez izateko.

Erabiltzaileek behar dituzten babes eta kontrol neurriak ezarriko dira, batez ere inguruabar fisiko edo psikikoak direla-eta adinekoen integritatea arriskuan egon daitekeen kasuetan.

h) Medikuntza zerbitzuei buruzko arauak

Elikaduraren aldaketak, ohean egon beharra, ospitaleratzeak eta abar, medikuak aginduko ditu.

Gaixorik dauden erabiltzaileei egiten zaizkien bisitak mediku edo erizainek arautuko dituzte.

Erabiltzaileei informazio osoa eta ulergarria eman behar zaie eragin diezaieketen gai guztien gainean (osasun egoera, tratamendu edo neurriak eta zerbitzuak, espedientea eta abar). Erabiltzaileen esku dago neurri edo tratamendu horiek onartu edo baztertzea, eta zerbaiti uko egiten badiote, ukoa jasorik utzi behar da, erabiltzailearen, haren legezko ordezkariaren (tutorea) edo erreferentziako senidearen sinaduraren bitartez.

i) Kontsultategi edo ospitalera joateko arauak

Erabiltzaileek mediku espezialistaren kontsultategira joan beharra dutenean, ezinbestez senideren batek lagundu behar die, hartu beharreko erabakiak egoiliarren edo beraren senideen esku egongo direlako (adibidez, ebakuntza kirurgikoak, tratamenduak etab.).

Zentroaren iritziz erabiltzailea ospitaleratu beharra dagoenean, arau hauek beteko dira:

- Senideei jakinaraziko zaizkie hartutako erabakia eta horren arrazoiak, eta halaber, egoiliarra zein ospitaletara joango den eta ospitale hori non dagoen.
- Senideek ospitalera joan beharko dute nahitaez, erabiltzaileari lagun egiteko eta ebakuntza eta tratamenduei buruzko erabakiak hartzen laguntzeko.
- Erabiltzaileak senide edo ordezkariarik ez badu, zentroko zuzendaritzak hartuko ditu erabakiak eta laguntzailea jartzeaz arduratuko da, egoiliarren kontura.

j) Heriotzei buruzko arauak

Zentroko erabiltzailearen bat hiltzen denean, zentroa Getxoko Udal Egoitzako egoiliarren agonia eta heriotza prozesuaren arabera jardungo da.

Zentroko arduradunak, edo berak izendatutako pertsonak, heriotzaren berri emango die administrazio-fitxan ageri den erreferentziako senideari eta fitxa horretan erabiltzailearen senide edo laguntzat ageri diren pertsona guztiei.

Senideari galdetuko zaio zein ehorztetxek egin behar dituen tramiteak, erabiltzaileak hil aurretik ehorztetxerik izendatu ez badu, eta hileta aseguruak badago, senideari jakinarazi egingo zaio.

Zentroko arduradunak, edo berak izendatzen duen pertsonak, Getxoko udal Egoitzan dauden objektu baliotsuak eta gauza pertsonalak emango dizkio horiek jasotzeko esku-bidea frogatzen duen pertsonari edo, bidezkoa izanez gero, erreferentziako senideari.



Behar bezala jasorik utzi behar da emate hori egin dela, zein gauza eman diren eta nortzuek esku hartu duten ekintza horretan.

Inork ez baditu objektuak hartzen, zentroan edukiko dira behar bezala zainduta, 15 eguneko epea igaro arte.

k) Ordu-tegi eta bisitei buruzko arauak

Erabiltzaileei askatasun osoz egin ahalko zaie bisita, urteko egun guztietan goizez zein arratsaldean. Gutxieneko ordu-tegia hauxe izango da: goizeko hamaiketatik iluntzeko zazpi eta erdietara (11:00etatik 19:30era).

Zentroak otordu nagusietarako ezarritako ordu-tegiak errespetatu behar dira beti. Zentroak ezarritako ordu-tegitik kanpo egiten diren bisitak zentroaren antolamenduaren menpe egongo dira, eta ohiko ordu-tegian ezin denean egingo dira.

Segurtasun arrazoiengatik, bisitariak euren etorrera jakinarazi behar dute harrera-lekuan.

Erabiltzaileek beren beregi egokituta dauden geletan hartuko dituzte bisitariak, edo euren logeletan, beste erabiltzaileei eragozpenik sortzen ez badiete eta aurretik baimena jasotzen badute.

Bisitariak errespetatu egin behar dituzte instalazioak, egoitzako jarduerak, barne araudia eta gainerako erabiltzaileak.

Kasu jakinetan, erabiltzailearen osasunaren onerako, osasun taldeak bisitak murriztu ahal izango ditu.

Gaixotasun edo prozesu terminaletan, senideek edo tutoreak nahi duten denbora eman dezakete zentroan. Laguntza hori osasun zerbitzuak arautuko du.

l) Denentzako guneak eta zerbitzuak erabiltzeko arauak

Erabiltzaileak denentzako guneetan ibil daitezke, baina, euren segurtasuna zaintzeko, ezin dira sartu zerbitzuetarako guneetan (sukaldea, ikuztegia eta beste zerbitzu gela batzuk).

Erabiltzaileek egoitzako instalazioak, objektuak eta aparatuak erabil ditzakete. Behar bezala zaindu behar dituzte, eta gainerako erabiltzaileek erabiltzeko duten eskubidea errespetatu behar dute.

Erabiltzaileek tresna elektriko txikiak erabiltzen dituztenean (bizar-makina elektrikoa, ile-lehorgailua etab.) saihestu egin behar dituzte arrisku egoerak, erabiltzailea bera, gainerako erabiltzaileak edo instalazioak arriskuan jar ditzaketanak.

m) Erretzeko debekua

Erretzea debekaturik dago egoitza-zentroaren barruko edozein gela edo tokitan, beren beregi egokitutako guneetan izan ezik. Betiere, gaiari buruz indarra duten arauak beteko dira.

n) Dirua eta gauza baliotsuak zaintzeko arauak

Kasu berezietan eta zuzendaritzak beren beregi baimena emanaz gero, egoitza-zentroko Administrazioak gordailuan eduki ahal izango ditu egoiliarren dirua edo objektu baliotsuak. Baldintza horiek betetzen badira, zentroak erantzukizuna izango du Administrazioan gordailuan utzitako diruaz edo objektuez.

Gainerako kasuetan egoiliarrari edo senideari dagokio dirua edo objektu baliotsuak zaintzeko neurriak hartzea, galdu ez daitezen. Neurri horiek bat etorri behar dira zentroak logela eta ekipamenduen erabilerari buruz erabiltzen dituen irizpide orokorrekin.

o) Eguneko arreta-zerbitzua

Barne-funtzionamenduko arauak eguneko arreta-zerbitzuan aplikatuko dira haren tipologia eta ezaugarriak kontuan hartuz, egoitza- edo ostatu-zerbitzuarenak ez direnak.

## **12. artikulua.— Komunikazio arruntak**

Getxoko Udal Egoitzako Zuzendaritzak badu komunikazioetarako sistema bat, ohiko bizitzarekin, zerbitzuaren funtzionamendua- rekin edo erabiltzaileentzako arretarekin zerikusia duen edozein egoera kontsultatzen.



Lehenengo bide hori agortzen bada zentroko funtzionamendu orokorrarekin edo erabiltzailearen bati emandako arretarekin zerikusia duten egoerei buruzko erantzun egokirik jaso gabe, Getxoko Udal Egoitzako zuzendaritzarengana jo daiteke.

### **13. artikulua.— Erabiltzaileek jardueren plangintzan parte hartzea**

Egoitzetan parte hartzea faktore garrantzitsua da, eta oso eragin positiboa du eguneroko bizitzan eta zentroaren jarduera orokorrean.

Hori dela eta, erabiltzaileek egoitzaren bizitzan parte hartzeko ekimen guztiak sustatu eta egingo dira.

Era berean, erabiltzaileek Egoitzaren funtzionamenduarekin zerikusia duten gai orori buruz duten iritzia ezagutzeko, bilerak egingo dira erabiltzaileekin eta haien senideekin, urtean behin gutxienez, eta Zuzendaritza Batzordeko presidentea eta gerentea ere izango dira.

Horrez gain, gure zerbitzuak emateko modua hobetzeko, gogobetetasun-inkestak bidaliko zaizkie erabiltzaileei eta senideei.

Erabiltzaileari zuzenean eragiten dion edozein erabaki kontsultatuko zaio, eta eskatzen bada edo egokitzat jotzen bada, haren senideari ere kontsultatuko zaio.

### **14. artikulua.— Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak hartzeko sistema**

1. Getxoko Udal Egoitzan Erabiltzailearen Arretarako Unitatea dago, eta bera arduratzen da iradokizun eta kexak hartzeaz eta izapidetzeaz.

2. Hauek dira unitate horren eginkizunak:

— Hala eskatzen duenari iradokizun edo kexa bat aurkezteko beharrezkoa den informazioa ematea, eta hala badagokio, hori egiteko zailtasunak agertzen dituzten erabiltzaileei dagokion inprimakia betetzen laguntzea.

— Aurkezten diren iradokizun eta kexa guztiei erantzutea, izapidetzea eta bultzatzea.

— Hala badagokio, beste administrazio-bide edo bide juridikzional batetik joateko aukerari buruzko informazioa ematea.

— Iradokizunaren edo kexaren berri ematea dagokion unitate edo zerbitzuari, jaso ondoren, Erabiltzailearen Arretarako Unitateak, bere edukiarengatik, administrazioko errekurso bat dela uste badu, izapidetzeko.

— Elkarrizketak eginez edo galdeketak bidaliz, erabiltzaileek zerbitzuaren edo zentroaren kalitateari buruz duten iritzia ezagutzen saiatzea. Zuzendaritzari horien emaitzak jakinarazi beharko zaizkio.

3. Iradokizuntzat hartzen da horniduraren, prozeduren, antolaketaren, funtzionamenduaren edo zerbitzu baten jarduera profesionalen alderdiren bat aldatzeko proposamena, haren kalitatea hobetzeko helburuarekin.

4. Kexatzat hartzen da horniduraren, prozeduren, antolaketaren, funtzionamenduaren edo zerbitzu baten jarduera profesionalen alderdiren bat aldatzeko eskaera, aldatu nahi den alderdiak, zuzenean edo zeharka, erabiltzaileek beraien eskubideak erabiltzea eragozten duelako.

5. Iradokizunak eta kexak aurkezteko, izapidetzeko eta ebazteko prozedurak xedapen arau-emaile aplikagarrietan araututakoak dira, eta erabiltzaileei ematen zaizkie sartzen direnean. Zentroko erabiltzailearen arreta unitatea da horiei buruzko informazioa ematen duena.

Getxok Udal Egoitzako erabiltzaileek iradokizunak eta kexak egiteko inprimaki-eredu bat dute eskura.

Getxoko Udal Egoitzaren iradokizunen eta kexen Erregistroaren eredia Erregela-mendu honekin atxiki da.

**ZENTROKO KEXEN ERREGISTROA**

Izena	Eredua	Eguna sarrera	Neurria	Eguna irteera

Eredua: Adierazi kexa ala erreklamazioa den.

Sarrera: Kexa/erreklamazioen prozedurarako erregistro zenbaki esklusiboa jarri behar da.

Neurria: Ezarritako neurria eginbidea ala txostena den adierazi behar da.

Irteera: Kexa/erreklamazioen prozedurarako eginbidearen edo txostenaren erregistro zenbaki esklusiboa jarri behar da.

**XEDAPEN GEHIGARRIAK**

*Lehena.*—Getxoko Udal Egoitza Autonomiadun Erakundeko Presidenteak ebazita eta behar bezala arrazoituta, 11. artikuluko k. atalean jasotako aldatu ahalko da.

*Bigarrena:* Bizkaiko Foru Aldundiak, foru egoitza publikoetara edo hitzartutako egoitze-tara sartzeko eta mendeko adinekoen egoitzen foru-zerbitzu publikoan sartu ez diren adinekoek besteren egoitza-zerbitzuetan sartzeko banakako laguntza ekonomikoak emateko sistema arautzen duen apirilaren 3ko 63/2001 Foru Dekretuaren babesean emandako laguntza ekonomikoen onuradunei, Barne Araubideko Erregelamendu hau aplikatuko zaie.

Era berean, Bizkaiko Foru Aldundiak egindako ezohiko erregularizazio-prozesuaren ondoren mendeko adinekoen egoitzen foru-zerbitzu publikoan sartu ez diren eta II. edo III. graduarekin baloratuta dauden pertsonen Barne Araubideko Erregelamendu hau ere aplikatuko zaie, eragina 2017ko urtarrilaren 1etik aurrera izanda.

**XEDAPEN INDARGABETZAILEAK**

*Lehena:* Indargabetuta geratzen da Foru Aldundiarekin hitzartu gabeko plazetarako, Artezkaritza Kontseiluak 2007ko otsailaren 13an hartutako Erabakiaren bidez onartutako eta 2010eko uztailaren 20an partzialki aldatutako «Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitza-Autonomiadun Erakundearen barne-araubideko erregelamendua».

*Bigarrena:* Indargabetuta geratzen da Foru Aldundiarekin hitzartutako plazetarako, Artezkaritza Kontseiluak 2006ko abenduaren 20an onetsitako «Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitza-Autonomiadun Erakundearen barne-araubideko erregelamenduen» testua.

**AZKEN XEDAPENAK**

*Lehena:* Getxoko Jesusen Bihotzaren Udal Egoitzaren barne-araubideko erregelamendu hau Bizkaiko Aldizkari Ofizialean artikuluko guztiak argitaratu eta hurrengo egunean sartuko da indarrean.

*Bigarrena:* Behin onartuta eta indarrean sartuta, Erregelamendu hau erabiltzaile bakoitzari jakinaraziko zaio, edo hala badagokio, legezko ordezkariari edo tutoreari, behar bezala jakin dezaten.

Zuzendaritzak Erregelamenduen ale bat emango dio sartzten den erabiltzaile bakoitzari aipatutako ondorioetarako. Halaber, Egoitza Zentroaren iragarki-taulan eta web orrialdean haren kopia bat ere egongo da etengabe ikusgai, behar bezala eguneratuta.

Getxon, 2017ko uztailaren 18an.—Artezkaritza Kontseiluaren Presidentea, Elena Coria Yanguas