

## **14. ALDIZKARIA - 2007ko urtarrilaren 31**

### **20. NAO - 2017ko urtarrilaren 30a**

#### **2. Art., 5. Art. eta 8. Art.-en aldaketa**

Barañaingo Udalak, 2016ko urriaren 27an egin osoko bilkura arruntean, hasiera batean onetsi zuen aldaketa egitea Beren buruaz baliatzeko zailtasuna duten pertsonendako etxeko laguntza arautzen duen ordenantzan.

Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 325.1.b) artikuluko aginduei jarraikiz, onespren horren iragarkia 2016ko 216. Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen, azaroaren 9an, bai eta Barañaingo Udalaren iragarki oholean paratu ere, eta espedientea 30 egunean egon da jendaurrean.

Jendaurrean egoteko legezko aldia iraganik inork inolako alegazio, kexa edo oharrik aurkeztu gabe, eta aipatu Foru Legearen 325.1.c) artikulua bukaerako aginduen ondorioz, ordenantzan egindako aldaketa behin betiko onetsizat jo da, eta haren testua argitaratuko da, Toki Administrazioari buruzko Foru Legearen 326. artikuluari jarraikiz.

Argitara ematen da aipatu agindua bete beharrez, eta ohartarazten ezen honako erabaki honen aurka –xedapen administratiboa baita– ezin dela administrazio bidean errekurtsorik paratu, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeko 112.3 artikuluari jarraikiz. Hortaz, behin betiko onespren honen aurka ondoko bideetako bat erabiltzen ahalko da:

a) Administrazioarekiko auzi-errekurtsioa, zuzenean, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salari zuzendua, Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioa arautzen duen uztailaren 13ko 29/1998 Legearen 10.1.b) artikuluari jarraikiz, bi hilabeteko epean, iragarki hau Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta biharamunetik hasita.

b) Gora jotzeko errekurtsioa, Nafarroako Administrazio Auzitegiari zuzendua, hilabeteko epean, iragarki hau Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratzen denetik hasita.

Barañainen, 2016ko abenduaren 29an.–Alkate udalburua, Oihane Indakoetxea Barbería.

#### **20. Ordenantza**

**Beren buruaz baliatzeko zailtasuna duten pertsonendako etxeko laguntza arautzen duen ordenantza.**

Etxez etxeko laguntza zerbitzuak Nafarroako gizarte zerbitzuen eskualde oinarritzko guztietan ezarri ziren Gizarte Zerbitzu Oinarritzkoak arautzen dituen urtarrilaren 16ko 11/1987 Foru Dekretuan babespean. Programa berariazkoak dira, beren buruaz baliatzeko zailtasuna duten pertsonak beren etxeetan gelditzea bilatzen

dutenak eta horretara bideratuak, horretarako etxe, norbanako eta gizarte arloko prestazio multzoaren eskaintza eginez.

Haren menpekotasun organikoa dela-eta, etxez etxeko laguntza zerbitzu bakoitza behar den udal araudiak arautua egoten da, gehienetan ordenantza baten bidez. Hala ere, eta zerbitzu bera eta, hortaz, printzipio, eduki eta prestazio antzekoak izanagatik ere, arautzea ezberdina izaten da herri bakoitzean. Egoera horrek errealitate ezberdinak ekarri ditu zerbitzuaren prestazioan, bizilekuaren arabera, eta horrek nahasketa halako bat ekarri du herritarren ikuspegitik.

Egoera hori hobetu nahirik, 2004ko ekitaldiaren amaieran, lan batzorde bat eratu zen eta hartan parte hartu zuten Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak eta Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuak, Oinarrizko Osasun Laguntzako Atalaren bidez, toki entitateen eta gizarte zerbitzu oinarrizkoetako profesionalen eskariari erantzunez.

Asmoa izan da guztiendako arautze batera ekartzea etxez etxeko laguntza zerbitzuen esku hartzearen alderdi funtsezkoak, eta horrela Nafarroan zerbitzu hauek homogeneizatzeko aitzinapausoak egin. Landutako gaien artean, aipatzekoak dira zerbitzu eskaintza oinarrizkoaren definizioa, tarifa sistema baten prestakuntza eta, balorazioak egiteko, denendako tresna beraren ezarpena.

Horren emaitza da ordenantza eredu hau, toki entitateen eskura jartzen dena. Gizarte zerbitzu oinarrizkoetako profesionalen ekarpen teknikoak bereganatu ditu eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioko Batzorde Betearazleak onetsi du.

### **1. art. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren definizioa (ELZ).**

EZL udal zerbitzua da, oro har bere oinarrizko premiak bere ohiko inguruan estaltzeko mugak dituzten herritarrendako, eta banakoarendako zerbitzu batzuen prestazioa eskaintzen du aldi baterako edo modu iraunkorrean, egoera bakoitzaren ariora. Xedeak dira pertsona bere inguruan ahalik eta hobekien txertatzea, haren beregaintasun funtzionala handitzea eta haren bizi kalitatea hobetzea.

### **2. art. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren (ELZ) esku hartzea oinarritzen duten printzipioak.**

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Foru Legean dauden printzipio orokorrak garatzen dituzte. Paragrafo aldatua (2017-01-30eko NAO n argitaratua). Hona hemen:

\_Erantzukizun publikoa, administrazioak bere gain hartuko du behar diren baliabideak finantza, teknika, jende eta antolaketa aldetik paratzeko ardura.

\_Prestazioaren unibertsaltasuna eta berdintasuna, menpekotasun egoera dagoen edozein lagunek hura eskuratzeko eskubidea izan dezan, batere bereizkeriarik gabe.

\_Osagarritasuna, pertsonak etxean ahalik eta denbora gehien atxikitzeko helburua duten bertze zerbitzu eta baliabide batzuekin.

\_Aurreneurri izaera, laguntza hartzen duen lagunaren gaitasun pertsonalen andeatzea eta sostenguen eta gizarte harremanen galera eragotzi edo mugatzeko, eta beregaintasuna bultzatu eta handitzeko.

\_Osotasuna/integralitatea, gizarte beharrei osotara eta ez atalka erantzuteko.

\_Erantzunkidetasuna, erran nahi baita, familiaren sostengua eta gizartearen sostengu sareak (auzoak, boluntarioak, ...) mantendu, iraunarazi eta handitzea.

\_Errespetua, laguntza hartzen dutenen eta haien begiraleen lehentasunekin.

\_Laguntzaren malgutasuna, kasu bakoitzean laguntza hobea eskaintzeko aukera emanen duten baliabideen konbinazioa eginez.

\_Koordinazioa baliabideekin, izanik horiek instituzionalak nahiz sostengu informalekoak, esku hartzearen sinergia hobetu eta eraginkortasun maila handiagoa bermatu beharrez.

### **3. art. ELZ programaren ezaugarriak:**

ELZ honelako zerbitzua da.

\_Balioaniztuna, bere gain hartzen baitu beregaintasun pertsonala falta duten pertsona edo familia taldeen premia sorta zabala estaltzea.

\_Normalizatzailea, bere inguruko baliabideak erabiltzen baititu premiak estaltzeko.

\_Etxez etxekoa, erabiltzailearen etxean egiten baita oroz gain.

\_Integrala, bizikidetza unitateen premiari oso-osorik heltzen baitie.

\_Prebentiboa, haren bidez ahalegina egiten baita gaitasun pertsonalen andeatze egoerak eta sostengu eta gizarte harremanen galerak eragozteko edo murrizteko, baita inor beharrik gabe zentro batera eramatea, bizi kalitate hobea bermatu ezean.

\_Osagarria, bere xedeak lortzeko bertzelako prestazio oinarrizkoekin batera egiten ahal baita.

\_Akuliatzaile eta pizgarria, erabiltzailearen beharrak haren gaitasunak indartuz eta bere aldaketaren eragile eginez eta familiaren partaidetza bultzatuz estali nahi baitira.

\_Teknikoa, esku hartzeak teknikoki planifikatu eta behar bezala kualifikatu eta gainbegiratutako profesionalek lan taldean egindako jarduera multzoa baitu oinarrian.

\_Pertsonalizatua, erabiltzaile bakoitzak bere beharretara egokitutako programa eta segimendua behar baitu, baliabide hoberenak konbinatuz.

\_Laguntza hartzen duten lagunaren eta haien begiraleen lehentasunekiko errespetuan oinarritua.

#### **4. art. Helburuak.**

Etxez etxeko laguntza programak helburu hauek ditu:

\_Pertsonak beren ohiko inguruan ahalik eta denbora gehien eta ahalik eta bizi kalitate gehienarekin atxikitzea, gisa horretara, behar bezalako aukera emanez, eragozten baita inor beharrik gabe zentro batera eramatea, inguruarekiko horrek dakarren deserrotzearekin.

\_Pertsonaren eta familiaren trebetasun, gaitasun eta abilezien optimizazioa lortzea, beregaintasun handiena izateko aukera eman beharrez, ohitura osasungarriak bultzatzea eta norberaren segurtasun eta autoestimua handitzea.

\_Ohiko bizilekuan prestazio multzo bat eskaintzea, modu integralan eguneroko bizitzako jarduera guztiak egitea erraztu eta haietan sostengu emateko.

\_Osasun eta gizarte zerbitzuetatik esku hartzen duten profesionalen sarearekin jarduketak koordinatzea, baliabide egokiak erabili eta aplikatuz, esku hartzea eraginkorrago izan dadin.

\_Banakoaren oreka pertsonala, haren familiarena eta inguruarena hobetzea familia, auzo eta adiskide loturak sendotuz, eta sostengu sare naturalen lankidetzak handiago bultzatzea eta indartzea, bereziki familiarena, begiraleei behar bezalako sostengua eman diezaieten.

\_Beregaintasun pertsonal eta sozialari eragiten dioten krisi pertsonal eta/edo familiarren mementoko egoeretan laguntza ematea.

\_Erabiltzaileen gizarte harremanak eta jarduketak beren komunitate inguruan indartzea, sor litezkeen isolamendu eta bakartasun arazoei aitzintzeko.

\_Komunitateko boluntarioen sostengua bultzatzea eta bideratzea, erabiltzaileei lagun egiteko lagungarria izan dadin.

#### **5. art. ELZren erabiltzaile eta hartzaileak.**

ELZren erabiltzaileak izaten ahalko dira halako gizarte zerbitzuen eskualde oinarrizkoa osatzen duten udalerrietariko batean erroldaturiko pertsona edo bizikidetzako famili unitate guztiak, bizia bere gain egiteko mugaturik badaude eta horien ondorioz beren kasa beren premia pertsonal eta sozialak estali ezinean badabiltza eta laguntza behar badute beren ohiko bizilekuan jarraitu ahal izateko.

Erabiltzaile izateko, hauek izanen dute lehentasuna: Paragrafo aldatua (2017-01-30eko NAO-n argitaratua).

–Ofizialki aitortutako mendekotasuna duten pertsonak, Etxeko Laguntza Zerbitzuaren prestazioa hautatu badute Banakako Arreta Programaren prestaketan (BAP).

–Beregain izateko arazoak dituzten adineko pertsonak.

–Beregaintasunari modu larrian eragiten dion desgaitasuna dutenek.

–Familia unitateek, beren baitan adingabeak edo beren buruaz baliatzeko zailtasuna duten kideak dituztenek, eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan etxean berean behar bezalako zaintza eta arta ematen ahal ez badiete, edo, gizarte, ekonomia edo kultura aldetik, haien egoerak komenigarri egiten badu etxeko laguntza, haien garapen normal eta orekatsua bermatze aldera.

Premia maila bera izanik, kargen gero eta gehiagorako eskalan prezio publikoaren % 100 baino gutxiago ordaindu behar dutenek izanen dute lehentasuna.

## **6. art. ELZan esku hartzen duten profesionalak.**

Etkez etxeko laguntza zerbitzuko lan talde oinarrizkoa profesional hauek osatuko dute:

\_Gizarte langilea: eskaria jasotzea dagokio eta, orobat, haren ardura dira kasuaren azterketa eta balorazioa, komeni den esku hartze programaren diseinua, eta proiektuaren gainbegiratzea, segimendua eta ebaluazioa.

\_Famili langilea: horrenak dira erabiltzaileari berari eta haren etxeari dagozkion egitekoak, baita hura laguntzea ere ohiturak eta gaitasunak sortzen eta mantentzen; horrez gain, aldi behin balorazioa eta txostena egin beharko du bere esku hartze etengabearen ondorioz egoera izaten ari den bilakaeraz.

Aipatu lanetatik kanpo geldituko dira osasun arlokoak baizik ez diren prestazio guztiak, halako espezializazioa behar badute eta osasun arloko baliabideen eskumenari badagozkio.

\_Administrazioko langileak: zerbitzuaren ondoriozko administrazio eta antolaketa lanak egiten dituzte.

Prestazioak hala behar duenean, Gizarte Zerbitzu Oinarrizkoko bertze profesional batzuek esku hartzen ahalko dute, hala nola honako hauek:

\_Hezitzailea: horren ardura erabiltzailearekin, haren familiarekin eta inguruarekin hezkuntza arloko lanak egitea da, bizikidetzaren gunean familiaren beregaintasunari on egiten dioten gaitasun eta trebeziak eskuratzen lagungarri izan daitezen.

\_Psikologoa: esku hartzea dagokio laguntza psikosoziala behar den egoeretan, baita begiraleendako sostengu eta orientazio lanetan eta zerbitzuko langileen prestakuntza etengabearen ere.

\_Bertzelako profesionalak: eragile soziokulturalak, enplegu teknikariak, berdintasun teknikariak...

## **7. art. Eskuratzeko irizpideak: menpekotasuna baloratzeko tresnak:**

Etkez etxeko laguntza zerbitzua nork nola eskuratu baloratzeko, Gizarte Zerbitzu Oinarrizkoak kontuan hartuko du:

\_Onuradun izan daitezkeenek zenbaterainoko beregaintasun funtzionala duten eguneroko bizitzako oinarrizko jarduketak eta tresna bidezkoak egiteko.

\_Sare naturalaren eta bereziki familiaren sostengua duten.

\_Haien gizarte nahiz familia egoera zein den.

Indarra duen araudiaren arabera indarra duten balorazio eskalak erabiliko dira horretarako

### **8. art. Zerbitzuen zerrenda.**

Etxez etxeko laguntzaren prestazioaren barnean, gisa honetako jardueretako bat edo guztiak sartzen dira:

a) Etxeko zeretan sostengu emateko jarduerak. Hona hemen etxeko zeretan sostengu emateko jarduketak:

\_Erabiltzailearen elikadurarekin ikusteko dutenak, hala nola:

Elikagaien erosketa.

Etxean elikagaiak prestatzeko laguntza.

Etxez etxeko janarien zerbitzua.

\_Erabiltzailearen arroparekin ikusteko dutenak, hala nola:

Etxean eta etxetik kanpo arropa garbitzen laguntzea.

Arropa pasatu eta zaintzea.

Arropa antolatzea.

Etxean edo etxetik kanpo arropa lisatzea.

Arropa erostea.

\_Bizilekuaren mantentze lanekin ikusteko dutenak, hala nola:

Etxearen garbiketa.

Konponketa txikiak.

Etxearen egoera orokorraren gainbegiratzea, etxeko istripuei aitzintzeko.

b) Sostengu pertsonaleko jarduketak. Hona hemen, eguneroko oinarritzko zereginetan, sostengu pertsonaleko jarduketak:

\_Txukuntasun eta garbiketa pertsonala. Gainbegiratzea, eguneroko garbiketa, bainua.

\_Janzten eta jaten laguntzea.

\_Erabiltzailearen elikaduraren kontrola.

\_Osasun tratamenduaren segimendua, oinarrizko osagun laguntzako lan taldeekin koordinatuz.

\_Etxe barneko mugikortasunerako sostengua.

\_Aisialdiko jarduketak bizilekuaren barnean.

c) Sostengu psikosozialeko jarduketak. Hona hemen sostengu psikosozialeko jarduketak:

\_Autoestimua sendotzea eta bultzatzea.

\_Familiaren dinamikan agertzen diren egoera guztiak gainditzeko balio positiboak indartzea.

\_Bakartasun eta isolamendu sentimenduak piztean sostengu ematea.

\_Diruaren eta familiaren antolaketan bidea erakustea.

\_Familiaren higienearen plangintzan sostengu ematea.

\_Familiari eta inguruari dagokionez bizikidetzaren usadioen gaineko prestakuntza ematea.

\_Gizarteratzeari eta sozializazioari sostengu ematea.

d) Sostengu soziokomunitarioko jarduketak. Hona hemen sostengu soziokomunitarioko jarduketak:

\_Etxetik kanpora lagun egitea, izaera pertsonaleko kudeaketetan laguntzeko.

\_Kultura, aisialdi edo denborapasako jarduketetan lagun egitea.

\_Boluntarioen esku hartzea erraztu eta bultzatzea, etxean lagun egiteko lanetarako.

e) Familiari sostengu emateko jarduketak. Hona hemen familiari sostengu emateko jarduketak.

\_Begiraleendako prestakuntza eta aholkularitza.

\_Zainketen alderdi zehatzen gaineko prestakuntza.

\_Sostengu teknikoa eta gainbegiratzea.

f) Etxean sostengu teknikoa emateko jarduketak. Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren bitartez argibideak eta orientazioa ematen da honako hauen gainean:

\_Etxean zainketak ematea errazten duen sostengu teknikoko materiala eskuratzea (mailegu sistema, prestazio ekonomikoen kudeaketa, etab.).

\_Etxez etxeko sostengurako baliabide osagarriak, bertze erakunde batzuen ardurapekoak, hala nola larrialdietarako telefono zerbitzua, etxez etxeko laguntzarako dirulaguntzak, eguneko zentroak, etab.

\_Etxebizitza egokitzeko baliabideak.

Etxeko Laguntza Zerbitzua emateko denbora egokituko da aldiro aplikatzekoa den araudian orokorrean ezartzen diren orduetara. Paragrafo aldatua (2017-01-30eko NAOn argitaratua).

## **9. art. Esku hartzeko protokolo teknikoa:**

Esku hartzeko protokolo teknikoak ondotik adierazten diren urratsak jasotzen ditu eta haien edukia I. eranskinean garatzen da:

\_Eskariaren harrera eta aurkezpena.

\_Kasuaren azterketa.

\_Egoeraren diagnostikoa.

\_Banakako laguntzarako proposamena. Esku hartzearen diseinua.

\_Alderdien arteko konpromisoen formalizazioa.

\_Esku-hartzea abiatzea.

\_Segimendua eta ebaluazio jarraitua.

## **10. art. Kudeaketa arauak: etxez etxeko laguntza zerbitzua emateko administrazio prozedura.**

### a) Prozedura abiatzea:

ELZ emateko prozedura ofizioz edo interesatuaren eskariz abia daiteke:

\_Ofizioz. Prozedura ofizioz abiatzen bada, organo eskudunaren erabakiaren bidez izanen da, dela organoaren beraren ekimenez, dela goiko agintarien agindu baten ondorioz, bertze organo batzuek arrazoiturik eskatuta.

Ofizioz abiatutako prozeduretan epea kontatzeko, hartzeko eguna izanen da, hain zuzen ere, ofiziozko prozedura abiatzea erabakitzen duen ebazpenarena.

Betiere, prozedurak bat eginen du Herri Administrazioen Araubideari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 68.etik 72.era bitarteko artikuluetan ezarritakoarekin.

\_Alderdi batek eskaturik. Alderdi batek eskaturik hasiz gero, eskabideekin batera agiri honen 2. eranskinean aipatu dokumentazio administratiboa aurkeztu beharko da gutienez, eta eskabidea behar bezala bete.



Aipatu dokumentazioa goiti-beheiti, espedientea tramitatzen den bitartean aurkeztutako eskabideari dagokionez egoki juzgatzen diren agiri osagarriak eskatzen ahalko dira.

Eskabideak zerbitzuaren titularra den entitatearen erregistro orokorrean aurkeztuko dira, Herri Administrazioen Araubideari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legearen 38. artikuluan aurreikusitakoa ukatu gabe; eskabidea aipatu erregistroan sartzen denetik kontatuko da prozedura tramitatzeko epea.

b) Tramitazioa: interesatuari errekerimendu eginen zaio eskabideak eskatzen diren datu eta agiri guztiak biltzen ez baditu, falta direnak edo aginduzko agiriekin batera ekarri behar direnak hamar eguneko epean ekar ditzan, eta ohartaraziko da hala egin ezean eskariari uko egin diola ulertuko dela. Hala izanez gero, artxibatuko da tramite gehiagorik gabe.

Udalaren ELZko teknikari arduradunek, aurkeztutako dokumentazioa ikusirik, txosten-proposamen bat prestatuko dute, interesa duen bizikidetzaren unitatearen premia egoeraren berri emateko eta eskatutako prestazioaren edukia, maiztasuna eta egokitasuna zehazteko.

Proposamena dagokion organoari igorriko zaio, onets edo ezets dezan. Fase honetan sortuko da ELZaren eskaria ebazteko agiri- proposamena.

c) Ebazpena: zerbitzua baiesteaz edo ezesteaz Udalean ebazpena emateko eskumena duen organoa Udaleko alkatea da, edo Mankomunitateko edo udalen arteko Batasuneko burua, bertze inor espresuki eskuordetu ezean.

Ebazpena aldekoa edo kontrakoa izan daiteke. Kontrakoa izanez gero, tramitea espedientea artxibaturik bukatuko da; aldiz, ebazpena aldekoa bada, erabakiko da sarreraren data edo zerbitzua hasteko eguna, baldin eta laguntza emateko ordurik batere badago. Ordurik ez badago, kasua itxaron zerrendara pasatuko da.

Ematen den ebazpena interesatuari jakinaraziko zaio gehienez ere hamar eguneko epean, eta hartan jasoko da zerbitzua baietsi edo ezetsi zaion, edo itxaron zerrendan sartu duten harik eta zerbitzua ematea posible den arte, eta orobat ebazpenaren kontra zein errekurtsio diren bidezko.

Ebazpenak alderdi hauek aipatuko ditu, bertzeak bertze:

1. \_Zerbitzuaren baiespena edo ezespina.

2. \_Emateko baldintzak, eta gutienez ere hauek:

\_Banakoarendako laguntza programa.

Egin beharreko lan/jarduketak.

Laguntzaren iraupena.

Prestazioaren ordutegia.

Astean laguntza emateko egunak.

\_Zerbitzuaren prezio publikoa, onuradunak ordaindu beharrekoa.

3.\_Onuradunarendako ezarritako bertze betebeharrak edo baldintza batzuk.

4.\_Ebazpena dela-eta aurkez daitezkeen administrazio errekurtsoak.

Interesatuak eskaturik abiatutako prozeduretan ebazpen espresurik ez izateak ondorio positiboak sorraraziko ditu, eta beraz baietsizat hartzen ahalko da.

Aitzineko puntuak aipatzen duen ebazpenaz landara, atzera egiteak, uko egiteak eta irautzeko deklarazioak amaiera emanen diote prozedurari, baita ezustean gertatutako arrazoiengatik jarraipena emateko ezintasun egiazkoak ere.

d) Jakinarazpena:

Zerbitzua baietsita, onuradunari edo haren legezko ordezkariari jakinaraziko zaio. Gaztigu hori zerbitzuan sarrera izateko aginduaren pareko izanen da; bertan, zer prestazio mota emanen dioten, zenbat orduz eta zer tarifa dagokion zehaztuko da. Orobat jakinaraziko zaio Gizarte Zerbitzu Oinarrizkoari eta dagokion profesionalari.

e) Iraungipena eta etena:

Iraungipena: honako hauengatik gertatuko da:

1. Interesatuak hala nahi duelako edo uko egin duelako.
2. Zerbitzua prestazioa eskuratzeko behar diren baldintzak bete gabe eskuratzegatik, edo baldintzak gehiago betetzen ez dituelako.
3. Ezarritako betebeharrak ez betetzeagatik.
4. Bertze udalerrri batera bizitzera joateagatik, zahar etxe batean sartzeagatik edo hiltzeagatik.
5. Ezustean gertatutako arrazoiengatik zerbitzu ematen jarraitzeko ezintasun egiazkoak gertatzeagatik.
6. Hiru hilabete baino gehiagotan zerbitzua etenda edukitzeagatik.
7. Egoera hobetzeagatik edo ELZaren esku hartzea ekarri zuten arrazoiak gaintzeagatik.

ELZtik irteteko, GZOko gizarte langileak agiri bat sinatu beharko du; delako agirian, erabiltzaileari dagozkion datuak eta irteteko arrazoiak agertuko dira, baita zerbitzutik gelditzeko eguna ere.

Behar den organoak irteera ebazpena emanen du, eta hartan arrazoiak eta irteera eguna agertuko dira.

Irteeraren arrazoiak bigarrena eta hirugarrena badira, ebazpenaren aitzin entzutea emanen zaio interesatuari.

Etena: horren ondorioa izanen da zerbitzua aldi batean etetea.

Gehienez ere 3 hilabete iraunen du.

Lehen hilabetean dagokion tarifa kobratuko da.

Zerbitzua berrabiaraziko da, interesatuek eskaturik. Hilabete baino motzagoko etenetan, prestazioa istanteko berrezarriko da. Etena hilabete baino luzeagoa baldin bada, eskaria zuzenean sartuko da itxaron zerrendan.

f) Ebaluazioa, jarraipena eta berrikuspenak:

Segimendua eta balorazioa:

Behin zerbitzua hasita, ELZko lan talde arduradunak egingen du kasuaren segimendua, eta hori dagokion espedientean agertuko da.

Famili unitatearen datu ekonomikoak urtero eta ofizioz eguneratuko dira. Behin esleituta ikusten bada emandako datuak okerrak direla, zuzenduko dira.

Berrikuspena:

Behin zerbitzua baietsita, aldatzen ahalko dira bai prestazioaren edukia bai esleitutako denbora, zer eta nolako goiti-beheitiak gertatzen diren erabiltzailearen egoeran, alegia, hasierako baiespena ekarri zuen hartan.

Aldaketak interesatuak eskaturik gertatzen ahalko dira. Horretarako, eskari idatzia aurkeztu behar du, berak sinatua, edo bertzenaz EZLko profesionalak proposatu beharko du, baiespena ekarri zuen egoeran gertatu ahal izan diren goiti-beheitiak ikusirik.

Zerbitzua emateko ezarritako ordutegiak ere berrikusten ahalko dira. Halakoetan, dagokion toki entitateak behar diren aldaketak egiteko eskubidea gordeko du beretako, erabiltzailearen egoerari eta aldi bakoitzean dagoen eskariari egokiturik.

Nolanahi ere, aldaketaren tramitazioa egingen bada, dagokion balorazio teknikoa egin beharko da.

g) Prozedura berezia.

Premia larriei erantzuteko, ELZak proposamen arrazoitua eginez gero istanteko abiatuko da etxez etxeko laguntza zerbitzua, deusetan ukatu gabe geroago tramitatzea ezarritako prozedurari jarraikiz.

**11. art. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak:**

a) Eskubideak: etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

\_Banakoarendako esku hartze planaren berri izatea.

\_Prestazioa modu egokian jasotzea, ebazpenean zehazten den edukiarekin eta halabereko iraupenarekin.

\_Aukerako bertze baliabide batzuk egokiagoak badira, horietara bideratuak izatea.

\_Prestazioaren araubidean gerta litezkeen aldaketen berri ordur izatea.

\_Zerbitzua hartzean edozein goiti-beheiti izanez gero kexa aurkeztuz erreklamatzeara.

b) Betebeharrak: etxez etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileek betebeharrak hauek dituzte:

\_Prestazioaren beharra pertsona, familia eta gizarte aldetik sorrarazten duten inguruabarrak baloratzeko eskatzen den informazio guztia ekartzea.

\_Prestazioa garatzeko jarrera egokia eta laguntzekoa agertzea.

\_Banakoarendako laguntza programan sartu gabeko lan eta jarduerak ez eskatzea.

\_Zerbitzuko langileak haien duintasunari zor zaion begiruneaz tratatzea.

\_Prestazioaren kostuan parte hartzea, beren ahalbide ekonomikoaren ariora, dagokion ordaina pagatuz, hala behar badu.

\_Pertsona, familia, gizarte eta ekonomia aldetik bere egoeran gertatzen den edozein aldaketaren berri ematea, baldin eta etxez etxeko laguntzaren prestazioa aldatzea, etetea edo iraungitea badakar.

## I. ERANSKINA ESKU HARTZEKO PROTOKOLO TEKNIKOA

EZLaren esku hartzea gertatzeko, profesionalen esku hartze prozesu bat behar da, eta horretarako, berriz, honako hauek behar dira:

a) Eskariaren harrera eta aurkezpena:

Profesionalaren eta eskatzailearen hasierako topaketari dagokio; aukera ematen du hastapenean adierazitako eskariari harrera egiteko, premien lehen balorazioa egiteko, lehen erantzuna emateko eta erreferentziazko harreman profesionala sortzeko.

Zer eskatzen den, eskaria nork aurkezten duen eta zerbitzua norendako eskatzen den, horien guztien berri izaten du profesionalak.

Une hartan, baliabidearen berri ematen da, eta horrek izan daitezkeen itzaropenak argitzen laguntzen du; orobat, argibide eta aholku ematen da etxez etxeko laguntzarako izan daitezkeen bertze baliabide batzuek edo eskariari lehen erantzuna eman diezaioketen bertzelakoez.

Baliabide honen aplikazioaren komenigarritasuna baloratuta, eskabide eredu emanen zaio eskatzaileari. Hartan zehazten da ekarri behar duen dokumentazioa.

b) Kasuaren azterketa: balorazio tresnak erabiliz, bertze baliabide batzuekin koordinatuz (osasuna, hezkuntza...), etxean bisitak eginez eta erabiltzailearekin eta sostengu sare informalekin solastuz, baita onuradunak ekartzen duen dokumentazioaren bidez ere, informazioa biltzen da bizikidetza unitatearen egoera soziosanitarioaz eta pertsonak, familiak eta sostengu sare informaleko bertze batzuek (auzoak, komunitatea) egoerari aurre egiteko dituzten baliabideez.

c) Egoeraren diagnostikoa: horren barrenean zehaztu beharko da:

\_Erabiltzailearen premia zein den.

\_Erabiltzaileak berak beregaintasunez zer premia betetzen ahal dituen.

\_Hura laguntzen duen sostengu sare informalak (familia, auzoak, boluntarioak...) zer premia betetzen ahal dituen.

\_Erabiltzailea etxean atxikitzeko behar direnetan zer premia gelditzen diren bete gabe, eta horietarik zenbat har litzakeen ELZak bere gain eta horretarako zer bertze baliabide behar liratekeen.

d) Banakako laguntzarako proposamena edo esku hartzearen diseinua. Horren barrenean zehaztu beharko da:

\_Esku hartzearen helburuak.

\_Egin beharreko lan/jarduketak.

\_Laguntzaren maiztasuna.

\_Esku hartu behar duten profesionalak.

\_Laguntzaren ordutegia.

\_Laguntzaren iraupena.

\_Alderdien konpromisoak.

\_Koordinazio premiak, bai barnean, segimendu jarraitua egiteko, bai kanpoan, koordinazioa egin behar den zerbitzuekin, eta horretarako erabili behar den sistema.

\_Erabiltzaileen ekarpen ekonomikoaren kalkulua.

e) ELZak erabiltzaileei eta familiari eskaintzen dien laguntzaren planteamendua, eta konpromisoak formalizatzea egin beharreko lanen gainean, tarteko diren guztien dedikazio denbora.

f) Esku hartzea abiatzea: famili langilearen esku hartzearekin abiatzen da, laguntza zuzena emanez programatuaren aplikazioaren bitartez, eta malgutasun eta egokitasun maila handia izanik erabiltzailearen egoeraren bilakaerari dagokionez. Lehenbizikoan, funtsezkoa da hasierako laguntza egokia den baloratzea, baita bertzelako sostengurik behar ote duen, eta laguntzarako ematen den denbora nahiz esku hartze planean ezarritako jarduketak aski ote diren. ELZaren laguntzaren hasieran, prestazioaren lehen egunean, gizarte langilea eta famili langilea izanen dira hartzailearen etxean, alderdi guztiek sina dezaten konpromisoen kontratua.

g) Segimendu eta ebaluazio jarraitua: segimenduan banakoarendako proiektuan aldaketak egitea dakarten egoerak harrapatzen ahal dira. Aldaketa funtsezko bat gertatu bada (hala nola: famili unitatearen kideen aldaketa, aldaketa onuragarria beregaintasunean edo gizarte eta familiaren sostenguan, sostengu ekonomikoan, etab.) kasuaren bertze balorazio bat egingen da. Aldaketak bertze baloraziorik ez badakar, hala nola ordutegiaren aldaketa, langileena, etab., banakoarendako proiektuan aplikatuko da.

Itxaron zerrendan daudenen egoerak berrikusiko dira gehienez ere urtebetean.

Espedienteari ondoko agiriak gehituko zaizkio:

\_Gizarte txostena.

\_Menpekotasuna baloratzeko bitartekoak.

\_Zerbitzua hasteko proposamena.

\_Banakako laguntzarako proiektuaren proposamena.

\_Zerbitzua hasteko proposamena.

\_Alderdiek hartutako konpromisoen agiria, hala behar badu.

Eskaria eta balorazio profesionala behar diren euskarri dokumentaletan (espedientea) eta informatikoetan (SIUSS) erregistratuko dira.

## II. ERANSKINA

### ELZ ESKATZEKO AURKEZTU BEHAR DEN DOKUMENTAZIOA

ELZ hartzeko eskaria dagokion toki entitatearen erregistroan aurkeztuko da, horretarako ereduan, eta horri ondotik ematen den dokumentazioa gehituko zaio, famili unitatearen kide guztien gainean (9. puntuan ezarritakoari jarraikiz):

\_NANaren fotokopia.

\_Norberaren osasun txartelaren fotokopia.

\_Osasun txostena eta, hala bada, izan litezkeen onuradunen Minusbaliotasunaren Onarpen Agiria, haren osasun egoera eta bere buruaz baliatzeko gaitasunaren maila egiaztatzeko.

\_Erroldako eta bizikidetza agiria.

\_Azken ekitaldi fiskalari dagokion PFEZaren aitortenaren fotokopia. Egin ez badu, PFEZaren aitorten negatiboa, Ogasun Departamentuak emana, eta horrekin batean aitzineko ekitaldiko dirusarreraren gordekinak (nominak, pentsio eta/edo bertzelako prestazioak hartu direlako ziurtagiria, kapital higigarri eta higiezinaren etekinak...), edo, halakorik ez bada, dagozkien dirusarreraren zinpeko aitortena.

\_9. puntuan jasotzen diren gastu kengarrien ziurtagiri behar bezala egiaztatuak; honako hauetatik heldu direnak dira:

Etxebizitzaren alokairua edo erosketa.

Famili unitateko kideen menpekotasunaren ondoriozko laguntza: eguneko zentroa, garraioa, etxeko lanak egitea, bertzelakoak...

Bizikidetza unitatearen nolakoa den, bertze agiri batzuk aurkezteko errekerimendua egiten ahalko da eskariaren gaineko ebazpena emateko.

Ez da beharrezkoa izanen aurkeztea entitatearen eskutan dagoen dokumentazioa, ezta hark zuzenean eskuratzen ahal duena ere.