



AZKOITIKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

**AURKIBIDEA**

**ZIOEN AZALPENA**

**LEHEN TITULUA**

1. artikulua.- Xedea
2. artikulua. Aplikazio eremua
3. artikulua. Etxeko laguntza zerbitzuaren definizioa
4. artikulua. Etxeko zerbitzuen helburuak
5. artikulua.- Printzipio orokorrak

**BIGARREN TITULUA. - ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA**

**I. KAPITULUA.- ZERBITZUKO ETA ZERBITZUZ KANPOKO JARDUERAK ETA HAIEN EZAUGARRIAK**

6. artikulua.- Zerbitzuko eta zerbitzuz kanpoko jarduerak
7. artikulua. Etxeko laguntza zerbitzuaren ezaugarriak

**II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK**

8. artikulua.- Erabiltzailearen profila eta sartzeko baldintza orokorrak
  - A) Erabiltzaileak profila
  - B) Sartzeko baldintza orokorrak
9. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak
10. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

**III. KAPITULUA.- SARTZEKO PROZEDURA**

**1. ATALA.- ESKATZAILEEN ZERRENDAN SARTZEA**

11. artikulua.- Eskatzaileen zerrenda
12. artikulua.- Zerbitzu eskatzaileen zerrendan sartzeko eskabidea
13. artikulua.- Eskaerarekin batera aurkeztu behar den dokumentazioa
14. artikulua.- Ohiko izapidetzea.
  1. Beharren ebaluazioa
  2. Gizarte txostena - Proposamena

15. artikulua.- Ebazpena

16. artikulua.- Larrialdiko izapidetzea.

**2. ATALA.- ZERBITZUAN ONARTZEA ETA SARTZEA**

17. artikulua.- Zerbitzuan onartzea

**IV. KAPITULUA. ZERBITZUA EGOKITZEA ETA ZERBITZUAREN SEGIMENDUA**

18. artikulua.-Segimendua eta ebaluazioa

19. artikulua.- Egokitzapen aldia

**V. KAPITULUA. - ZERBITZUA ETETEA ETA IRAUNGITZEA**

20. artikulua.- Zerbitzua etetea

21. artikulua.- Zerbitzua iraungitzea

**VI. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN ERREGIMEN EKONOMIKOA**

22. artikulua.- Etxeko Etxeko Laguntza Zerbitzuaren prezioa

23. artikulua.- Finantziarioa

24. artikulua.- Zerbitzuaren erabiltzailearen ekarpena

LEHEN XEDAPEN GEHIGARRIA

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

ALDI BATERAKO XEDAPENA

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

LEHEN AZKEN XEDAPENA

BIGARREN AZKEN XEDAPENA

I. ERANSKINA: SARTZEKO BAREMOA



AZKOITIKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

## ZIOEN AZALPENA

2006ko urtarrilaren 26ko osoko bilkuran onartutako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren araudia, egun indarrean dagoena, alegia, 1996. urtean onartu zen, eta bere oinarria du 1996ko Gizarte Zerbitzuen legean.

Gizarte-errealitatearen bilakaera dela medio, batetik; eta, bestetik, 1996ko legeak Gizarte Zerbitzuen sistemaren funtsezko oinarriak aurreikusteko gauza izan bazen ere, ez zuen ezarri legean bertan jasota zegoen xedea: gizarte-zerbitzuetarako eskubidea sustatzea eta bermatzea... Aipatutako xede horrek, dudarik gabe, indarrean zegoen araudi-esparrua erreformatzea eta gizarte zerbitzuen lege berri bat onartzea eragin zuen.

Hori horrela, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea onartu zen, non bermatzen duen, batetik, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema (GZES) bera; eta, bestetik, sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa eskubide unibertsala eta subjektiboa legez.

Gizarte Zerbitzuei buruzko lege horren aurreikuspenekin bat etorriz, indarrean sartzen da 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, GZESren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. Xede du GZESren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroa arautzea, baita prestazio eta zerbitzu horiek lortzeko baldintzak, irizpideak eta prozedurak arautzea ere. Eta, bide horretatik, aldarrikatutako eskubide subjektiboa ez ezik, aipatutako Zorroaren prestazio eta zerbitzuak eskaintzeari dagokionez euskal administrazio publikoek dituzten betebeharrak mugatzea eta edukia ematea ere.

GZES zorroaren zerbitzuetako bat da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua, udal-eskumeneko zerbitzua, alegia. 185/2015 dekretuan zerbitzu horren onuraduna izateko eska daitezkeen baldintza orokorrak eta espezifikokoak, administratiboak eta premia-koak arautzen dira, baita premia-baldintzak balioesteko tresnak eta baliabide edo baliabideen konbinaketaren egokitasun-maila erabakitze esku hartzen duten elementuak ere. Horiek guztiak I. eranskinean azaltzen dira fitxa indibidualetan, haiek emateko eskumena duen erakundearen arabera bilduta: Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua (1.2.).

Aldaketa juridikoen gain, gizarte-errealitatearen bilakaera egon da. Bizi itxaropena handitzeak nahiz gure gizartearen adin piramidea aldatzeak berekin ekarri duten adineko pertsonen hazkunde demografikoa – hazkunde erlatiboa eta garbia–, familia harremanek babes agente gisa izan duten aldaketa edota gizarte zerbitzuen garapena, besteak beste, eragin handia duten faktoreak ditugu bizitza bete bat bermatzeko – baita besteren behar maila handia denean edo gizarte babes falta denean ere– behar diren zerbitzuak zehazteko orduan.

Adineko pertsonen behin eta berriro adierazi dute ahalik eta denbora gehien egon nahi dutela beren etxean, beren bizialdi guztian izan duten gizarte sare erreferentziatzeko hori galdu gabe, eta horrek, jakina, lehenetsuna du pertsona horiei beren mendekotasunak aurrera egin ahala eman behar zaizkien zerbitzuak aintzakotzat hartu eta zehazteko garaian. Horrez gainera, ordea, badira beste alderdi asko ere (etxe ingurua, sarbideak, komunitatean diren laguntza zerbitzuak eta abar) nahitaez kontuan izan behar direnak, besteen beharra duen edo ezintasunen bat duen pertsonak bere bizimodua egiteko dituen aukerak mugatu edo baldintzatzen dituztenak.

Mendekotasuna edo/eta ezintasuna duten pertsonen arreta emateko behar horrekin batera, gizarte egoera konplexuak sortzen ari dira, eta badira gizarte ahultasun edo zaugarritasun egoeran dauden pertsonak eta familiak etxean laguntza behar dutenak beren oinarritzko arreta beharrei erantzun ahal izateko.

Horrela, eguneroko bizimodua samurrago egiteko babes eta laguntza zerbitzu edo elementuak jartzeaz gainera, nahitaezkoa da zerbitzu oso bat izatea, besteen beharra duenari edo ezintasunen bat duenari eta gizarte ahultasun eta zaugarritasun egoeran daudenei beren etxean eta komunitatean kasu egiteko zerbitzu nagusi bat, behar mota askotara egokitzeko eta zerbitzua ordu edo zatika ere emateko modukoa



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

eta, era berean, larrialdiei erantzutea bere gain hartzeko eta zerbitzu beharren aldaketei arin erantzuteko gauza izango dena. Alde horretatik, bada, etxeko laguntza oinarrizko zerbitzua da sistema horretan.

Hala, zerbitzua jaso behar dutenek dituzten beharren arabera guztiek aukera berberak izatea bermatu behar du administrazio publikoak, eta baita zerbitzua jasotzen dutenek zer ekarpen egin behar duten zehaztu ere, zerbitzua jaso behar dutenek dituzten diru-sarreraren arabera. Era berean, zerbitzuaren eta zerbitzua izateko eskubideen esparru argi bat eskaini behar die herritarrei. Araudi hauxe da hori guztia jaso nahi duen dokumentua, zerbitzua zehazten duten puntu argi eta baliagarri batzuk eskaintzen dituen eta zerbitzua jaso behar duenari dituen eskubideak eta betebeharrak ulertzen lagunduko diona.

Nolanahi ere, etxeko laguntza zerbitzuaren araudi honekin ez da agortuko Udalak pertsonen kasu egiteko beste zerbitzu batzuk jartzeko bidea, baldin eta beste zerbitzu horiek pertsonak eta haien beharrak doitzeko bide berritzaileak badira, –nahiz metodologiaren aldetik, nahiz finantzabidearen alderditik eta nahiz zerbitzua jasotzen duen pertsonak hornidura modulatzeko orduan parte aktiboa hartzearen aldetik–, eta beti ere dagokion organo eskudunaren oniritzia badute.

## **LEHEN TITULUA**

### **1. artikulua.- Xedea**

Araudi honen helburua da arautzea Azkoitian Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua.

### **2. artikulua. Aplikazio eremua**

Arautzen den zerbitzua Azkoitiko udalerrian emango da, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileen etxeetan; eta, bereziki, Gizarte Ongizate Sailak berak horretarako ezarriko dituen egunetan eta orduetan.

### **3. artikulua.- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren definizioa.**

Laguntza eta prebentzio izaerako zerbitzu bat da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua, eta mendetasun-egoean edo mendetasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere bizilekuan jarraitzen laguntzea, bizilekuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integrazteko aukera emango dion etxeko arretarako eta arreta pertsonalerako laguntza bat eskaintzea eta, era horretan, isolamendu-egoerak saihestea du xede. Arreta pertsonala jasotzen dutenek edo mendetasun-arriskuan daudenek soilik lortu ahal izango dute etxeko arreta.

### **4. artikulua. Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren helburuak.**

Hona hemen zerbitzuaren helburuak:

- a) Zerbitzu-erabiltzaileen autonomia pertsonala mantentzea edo hobetzea, narriadura prebenitzea eta autonomia-galera konpentsatzea, eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko neurri bateko laguntza edo erabatekoa emanez, beharrezkoak nork bere burua zaintzeko edo/eta bizitzako jarduera instrumentalerako.
- b) Erabiltzailearen gizarte eta familia arloko laguntza sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta-zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional, sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.
- c) Erabiltzaileak beren komunitatean integra daitezen bultzatzea eta bakartze egoerak saihestea.
- d) Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.



AZKOITIKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- e) Bidezkoa bada, pertsonari bizilekuan bizi-kalitate onargarri batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.
- f) Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldizka ordezte, hura aldi batean falta denean (atseden hartzeko modalitatean).
- g) Faktore psikologiko, fisiko edo sozialek eragindako krisi-egoeran dauden familien bizikidetzagiroa hobetzea, eta faktore horien ondoriozko arriskuak prebenitzea. Horretarako, arriskuren bat sor dezaketen egoerak saihesteko esku hartuko da.
- h) Adingabeen zaintza osatzea, euren aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian eman.
- i) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezakeen beharren bat sortzen denean, behar horiek antzemateko elementutzat jardutea.
- j) Pertsonak bere etxean bizitzen jarrai dezaten erraztea.

**5. artikulua.- Printzipio orokorrak**

Zerbitzu hauek honako printzipio orokor hauen arabera emango dira:

- a) Normalizazio eta integrazio printzipioa: zerbitzua erabiltzaileen etxearen, familiaren, gizartearen eta kulturaren ingurunean emango da, ahal den neurrian lehendik dauden baliabide normalizatuak erabiliz.
- b) Autonomia printzipioa: ahal den gehien bultzatu behar da erabiltzailearen autonomia.
- c) Parte hartze printzipioa: arretarako plana egitean, pertsonak parte har dezan bultzatu behar da.
- d) Orokortasun printzipioa: ematen den arretak integrala izan behar du. Era askotako laguntzak eman behar dira, erabiltzaileek duten era askotako beharrak betetzeko.
- e) Profesionalizazio printzipioa: zerbitzuko arduradunek nahiz arreta zuzeneko langileek dagokien prestakuntza teknikoa izan behar dute.
- f) Banakakotze printzipioa: zerbitzuaren erabiltzaileei aldez aurreko balorazioa egingo zaie. Balorazio hori banakako arretarako plan batekin amaituko da, eta plana haien beharrei egokituko zaie.
- g) Osagarritasun printzipioa: laguntza hau beste gizarte laguntza batzuekin batera eman ahal izango da.
- h) Prebentzio printzipioa: Prebentzioa kontuan izan behar du zerbitzuak. Izan ere, erabiltzaileak okerrera egitea eta horren ondorioz datorren instituzionalizazioa saihestuko dira.

**BIGARREN TITULUA**

**ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA**

I. KAPITULUA.- ZERBITZUKO ETA ZERBITZUZ KANPOKO JARDUERAK ETA HAIEN EZAUGARRIAK

**6. artikulua.- Zerbitzuko eta zerbitzuz kanpoko jarduerak**



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuan eskeintzen diren jarduerak zerbitzu-erabiltzaileei laguntzeko dira (haien ezintasuna dela-eta, berez egin ezin dituzten eguneroko jardun guztietan), baita arreta pertsonala emateko eta haien ingurukoak zaintzeko ere.

Teknikariek proposatuta, ohiko zerbitzuez gainera, zerbitzua aldi baterako areagotzeko aukera jaso ahal izango da zaintzaile nagusia ez dagoenean (arnasaldi zerbitzua) edo erabiltzaileak une jakin batean izan dezakeen beharrei erantzuteko.

Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailari dagokio beti, kasuan-kasuan, zehaztea egin beharreko eginkizunak eta eginkizun horien intentsitatea eta maiztasuna.

6.1.- Zehazki, zerbitzuko jardueratzat joko dira honako hauek:

*6.1.1.- Etxeko Laguntzako eginkizunak.*

a)Elikadura:

- Otorduak planifikatzen eta prestatzen laguntzea.
- Elikagaiak erostea.
- Sukaldeko tresneria garbitu eta lehortu.

b)Arropa:

- Arropak etxean bertan edo kanpoan garbitzen lagundu.
- Arropa pasaratu.
- Arropa ordenatu.
- Arropak etxean bertan edo kanpoan lisatu.
- Arropa erosten lagundu.

c)Etxebizitza mantenua:

- Etxearen eguneroko garbiketa egiten lagundu, giroa higienikoa eta osasuntsua izan dadin. Garbiketa orokor handia egitea ez dago barne, salbu eta Gizarte Ongizate Saileko teknikariak halako beharra zehazten duenean.
- Ohea egitea eta arropak aldatzea, erabiltzaileak bere kabuz ezin badu egin.
- Etxean egin behar diren ezohiko garbiketak egitea, beti ere Gizarte Ongizate Saileko oniritziarekin.
- Hondakinak bide publikoan dauden edukiontzietara eramatea.
- Jabekideen komunitatearenak diren tokiak garbitzea.
- Etxeko gauzak garbitu.
- Etxeko konponketa txikietan lagundu: bonbilak edo pilak aldatu, etab.

d)Antzeko beste eginkizunak:

Egoera berezietan, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkoztat jotzen diren beste ekintza batzuk egin daitezke:

- Zerbitzu normalizatua ezarri baino lehen, higiene arazo larriak dituzten etxeetan garbiketa orokorrak egitea.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

- Higiene eta osasungarritasun arazo larriak dituzten etxeak hustea eta garbitzea, betiere osasun agintaritzarekin lankidetzan arituta.
- Beste zerbitzu batzuk, baldin eta Gizarte Ongizate Sailak espresuki baimendutakoak badira.

*6.1.2.-Laguntza pertsonaleko eginkizunak.*

Honako hauek hartuko dira eguneroko bizitzako laguntza pertsonaleko eginkizuntzat:

- Higiene pertsonala, arropak aldatzea eta oheko arropak aldatzea, ilea garbitu, bizarra moztu, oinak eta azazkalak zaindu, bainua, azala hidratatu eta eguneroko higieak barne hartzen duen guztia. Laguntza teknikoak erabiltzea beharrezkoa bada, erabiliko dira.
- Ohea egin, logela garbitu eta mendeko pertsonak erabiltzen duen bainugela garbitu.
- Mugitzen lagundu: ohetik jaiki, oheratu, aulkitik altxatu, arropak jantzi eta erantzi, jateko orduan lagundu. Laguntza teknikoak erabiltzea beharrezkoa bada, erabiliko dira.
- Medikua agindutako botikak kontrolatu eta ondo hartzen dituela zaindu. Mendeko pertsonaren gertuko ahaide batek lan hori berme guztiakin egin badezake, hark egingo du.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua jasotzen duten pertsonekin bitartekaritza hobetzeko programak dakartzan eginkizun guztiak.
- Ibiltzen lagundu: etxe barruan zein kanpoan.
- Erabiltzailea ahal bezain autonomoa izan dadin, eguneroko eginkizunak bakarrik egiten trebatu.
- Antzeko beste eginkizunak.

*6.1.3.-Laguntza sozio-komunitarioko eginkizunak.*

Hauek dira eginkizun sozio-komunitarioak:

- Konpainia egin, etxe barruan zein kanpoan, bakardade eta isolamendu egoerak saihesteko. Beharrezkoa bada, laguntza teknikoak erabili (gurpildun aulkia, taka-taka...).
- Erabiltzailea animatu, hark atsegin dituen jarduerak egin ditzan.
- Erabiltzailearentzako garrantzitsu diren lanetan lagundu: gutun bat idatzi, telefonoz deitu, posta jaso.
- Etxetik kanpora egiten dituen heziketa-, terapia- edo gizarteratze-eginkizunetara joaten lagundu, erabiltzailea bakarrik joan ezin den kasuetan. Era berean, aldian-aldian sor daitezkeen gestioak egiten lagundu: medikuarengana edota banketxera joan, baliaabideak edukitzeko tramiteak bideratu eta antzekoak.
- Salbuzenez eta Gizarte Ongizate Saileko teknikariek ontzat emanda, etxetik kanpo egin beharreko osasun arloko gestioetan lagundu.
- Etxean bertan aisialdiko jarduerak erraztu: eskulanak egiteko materiala ekarri, liburuak, jokoak eta bestelako materialak lortu.
- Etxetik kanpora egindako joan-etorrietan lagundu, baina beti etxearen inguruan: haurtzaindegiak, eskolak, gizarte zerbitzu berezien garraioa hartzera, etab.
- Gizarte Ongizate Sailak agindutako antzeko beste eginkizunak.

*6.1.4.- Arnasaldi modalitateko jarduerak.*



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Zerbitzua aldi baterako erabiltzea edo ohiko zerbitzuaren iraupena aldi baterako indartzea da, zaintzaile nagusiaren arnasaldirako, eta honako hauek hartuko lituzke:

- Aurreko ataletan jasotako jarduera guztiak.
- Izaera mugatuarekin, laguntza pertsonaleko, gainbegiratzeko edo/eta zaintzaile nagusia ez dagoenean laguntza pertsonala eskaintzeko jardueren barnean, ordutegiari eta iraupenari dagokienean jarritako mugekin.

6.2.- Zerbitzutik kanpo honako egiteko hauek geratzen dira:

- Etxe berean bizi diren familiako kideei edo adiskideei arreta zuzena ematea, baldin eta Gizarte Ongizate Sailaren aburuz zerbitzuaren erabiltzaileak ez badira.
- Etxean bizi diren gainerako pertsonen zuzenean mesede egiten dieten etxeko lanetan laguntzea.
- Prestakuntza berezia behar duten osasun-eginkizunak (injekzioak jarri, tentsioa hartu, sondak prestatu, ezagutza bereziak behar dituzten botikak eman eta abar). Soilik kasu berezietan egin ahalko dira eginkizun horiek, beti ere zerbitzua kudeatzen duen enpresako langileen artean zerbitzu hori berme guztiarekin eman dezakeen langile kualifikatua bada, eta Gizarte Ongizate Sailak onuradunak horiek jasotzea ezinbestekoa dela erabakitzen badu.
- Etxean konponketa garrantzitsuak egitea (pintatzea, papera ipintzea...).
- Lehen atalean zehaztu ez diren garbiketa lanak egitea.
- Laguntzailearen ibilgailuan erabiltzailea eramatea.
- Kudeaketa ekonomikoak egitea. Etxeko langileak ezin izango du erabiltzailearen dirurik erabili haren ordainketak egiteko, eguneroko erosketak egiteko ez bada; eta horiek, egindako gastuaren tiketaren bidez justifikatu beharko ditu.
- Gizarte Ongizate Saileko teknikariek prestatutako txostenean aurreikusten ez diren zeregin guztiak.

### **7. artikulua.- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren ezaugarriak.**

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua etxe partikularretan emango da, Azkoitiko udalerrian, erabiltzaileen edo haien familien etxeetan.

Onuradunaren familiak hura txandaka zain dezakeela aintzat hartuta, aukera izango da zerbitzua etxe bat edo gehiagotan emateko; betiere, etxe horiek Azkoitian badaude.

Izaera mugatuarekin eta egoera berezietan, arreta ostalaritza zerbitzuetan edo laguntza izaerakoetan eman ahal izango da, Gizarte Ongizate Saileko teknikariek proposatuta.

7.1.- Arretarako egunak.

Oro har, zerbitzua urte osoan emango da, urteko egun guztietan, baina bereziki astelehenetik ostiralera bitartean.

Zerbitzua asteburuetan eta jaiegunetan eskaini ahal izango zaie balorazio teknikoaren arabera familiako laguntzarik edo gizarte laguntzarik ez duten pertsonen, bai eta beren egoeragatik arriskuan egon daitezkeenei nahiz hirugarren batzuk arriskuan jar ditzaketenei ere. Eusko Jaurlaritzak ofizialki jaieguntzat onartutakoak joko dira jaiegun.

7.2.- Zerbitzuaren intentsitatea.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Zerbitzuaren intentsitatea eta horren banaketa zehaztuko du Gizarte Ongizate Saileko kasuaren arduraduna den gizarte langileak pertsona/familia bakoitzaren beharren arabera egindako azterketan oinarrituta. Hasiera batean, zerbitzuaren gehieneko iraupena egunean 4 ordukoa izango da, astean 20 ordu; dena dela, balorazio teknikoaren arabera zerbitzuaren asteko gehieneko intentsitatea aldatu daiteke.

Ordutegia ezingo da 15 minutuko tartetan baino txikiagotan zatitu.

Astean, gutxienez, 60 minutuko zerbitzua emango da.

### 7.3.- Arreta-orduak.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7:00etatik 22:00etara bitartekoa, hain zuzen. Kasu berezietan eta balorazio teknikoaren arabera zerbitzua eman ahalko da ordutegi horretatik kanpo.

Laguntza pertsonaleko zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, eskatzailearen ordutegietako ohiturak eta beharrak kontuan hartuta.

Gainerako laguntza zerbitzuetan, udal teknikariak ezarriko du ordutegia, zerbitzua eskaintzen duen erakundearekin batera. Zerbitzua ematen duen langileak duen ordutegiaren arabera antolatuko da arreta emateko ordutegia.

Zerbitzu batetik bestera joateko, gutxienez, 5-10 minutuko denbora tarte jarriko da.

### 7.4.- Bateragarritasuna

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua bateragarria izango da mendekotasunen arretarako zerbitzu guztiekin eta prestazio ekonomikoekin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan jasotako baldintzetan.

## II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK

### **8. artikulua.** Erabiltzailearen profila eta sartzeko baldintza orokorrak

#### 8.1.- Erabiltzailearen profila.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileak izango dira mendekotasun bat duten pertsonak, mendekotasun bat edukitzeko arriskua dutenak edo edozein desgaitasun duten pertsonak. Hau da, beren autonomia pertsonala (mendekotasuna edo desgaitasuna) galdu edo galtzeko zorian dauden pertsonak edota familia-taldeak, eguneroko bizimoduaren oinarritzko jardueretan laguntza-zerbitzu etengabea edo aldi baterakoa behar izan eta beren eguneroko bizitzarako funtsezko jardueretan laguntza behar dutenak.

Zehaztuta, ondorengo honako hauek jaso dezakete zerbitzua:

- Mendekotasun egoeran edo mendekotasun arriskuan dauden pertsonak.
- Autonomia pertsonalerako zailtasunak dituzten desgaituak.
- Adingabeak euren aitek, amek edo tutoreek ezin dutenean zaintza hori modu egokian eman.
- Honako familia talde edo pertsona hauek: zama gehiegi dutenak; harreman gatazkatsuak dituztenak; gizarte egoera ezegonkorak dituztenak; eta/edo gaixotasun fisikoen eta/edo psikikoeen eragindako arazoak dituzten familiak edo pertsonak.
- Aldi baterako gaixotasunak dituzten edo hiltzear dauden pertsonak, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko hirugarren pertsona baten laguntza behar dutenean.





**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

- Gizarte Ongizate Saileko teknikariek zerbitzuaren onuradunak izatea beharrezkoa kontsideratzen duten azkoitiarrak; gizarte txostenare bitartez egiaztatuko da eta saileko arduradunen oniritzia beharko du.

Eskaera pertsona multzo batentzat egiten denean, multzo horretako kide guztiek bete beharko dituzte eskatutako baldintzak. Nolanahi ere, onuradun guztiak ordezkatzan dituen zerbitzuaren titularra izendatu behar da. Titular hori hiltzen bada, egoitzara bizitzera joaten bada edota beste etxe batera joaten bada, etxeko enitateko beste pertsona batek ordezkatu ahal izango du.

Titulartasuna aldatzen denean, berriz ere balioztatuko dira beharrak, familiaren eta gizartearen aldetiko egoera nahiz egoera ekonomikoa.

8.2.- Sartzeko baldintza administratiboak eta premiazko baldintzak.

*8.2.1.-Baldintza administratiboak*

- a) 12/2008 Legean, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, bere 3. artikuluko 2. atalean jasotakoa betebeharko du eskatzaileak: “Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako zerbitzu eta prestazioetarako eskubidearen titular dira sistemaz baliatu ahal izateko eskabidea egin aurre-aurreko 12 hilabete jarraituetan Euskal Autonomia Erkidegoko edozein udalerritan erroldatuta egon direla eta benetako bizilekua bertan izan dutela egiaztatzen duten pertsonak”.
- b) Arestian aipatutako profila edukitzeaz gain, Azkoitian erroldatuta egon behar du eskatzaileak eskaera egunean eta udalerrri berean erroldatuta jarraitzea zerbitzua ematen den une-oro.
- c) a) baldintzan jasotakoa bete ez arren, norbaitek honako hiru baldintzetako bat betetzen badu, aukera izango du zerbitzua eskuratzeko:
  - Familia biltzeko bizitokiz aldatu, EAETik kanpo Azkoitira joandako pertsona izatea, eta pertsona horrek jatorriko udalerrian Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua jaso izana ordura arte. Eskaera egitean Azkoitian erroldatu beharko du. Era berean, jatorriko udalerriko gizarte zerbitzuen ziurtagiria aurkeztu beharko du, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua jaso duela egiaztatuz.
  - Familiako laguntza jasotzearen, hainbat udalerritako etxeetan txandaka bizi den pertsona izatea. Horrez gain, erroldatuta dagoen udalerrian Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren onuradun izatea. Jatorriko udalerriko gizarte zerbitzuen ziurtagiria aurkeztu beharko du, etxeko laguntza jasotzen duela egiaztatzeko.
  - Familia biltzeko, udalerrri honetara etorrita, zerbitzua justifikatzen duen menpeko egoera duen pertsona izatea. Eskaera egitean Azkoitian erroldatu beharko du.
  - Izaera mugatuarekin eta egoera berezietan, Gizarte Ongizate Saileko teknikariek horrela proposatuta.

*8.2.2.-Premiazko baldintzak*

Urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretuan alegia, lehenengo eranskinean, besteak beste, udal-eskumeneko zerbitzuari eta prestazioei buruzko fitxak jasotzen dira; horien artean, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua (1.2.). Bertan jasotzen denari jarriki, ondorengo premiazko baldintzak bete behar dituzte onuradunek:

- Bizileku horretan bizitzea, bizileku hori norberarena den edo zaintzaile nagusi gisa jarduten duen ahaide batena den kontuan izan gabe.
- Erabiltzaileari bertan bizitzen jarraitzea eragozten edo zailtzen ez dion egoera batean dagoen eta erabiltzailearentzat berarentzat eta etxez etxeko langileentzat arriskurik ez dakarren bizileku bat izatea.
- Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak egiteko babesa eskatzea.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

- Beharrezkoa izanez gero, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren prestazioarekin batera bizilekuan baldintza egokietan jarraitzeko babes nahikoak izatea.
- Osasun-erakundeetako edo erakunde soziosanitarioetako laguntza jarraitua eskatzen duen osasun-egoera bat ez izatea.
- Gaixotasun infekzioso eta kutsakor bat edo gaixotasun mental bat izanez gero, dagokion tratamendua ez baztertea.
- Jokabide-nahasterik ez izatea, edota Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileentzat arriskutsua izan daitekeen portaerarik ez agertzea.

**9. artikulua.** Erabiltzailearen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikulua xedaturikoaz gain, honako eskubide hauek izango dituzte Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Zerbitzua EAeko hizkuntza ofizialetako edozeinetan jasotzeko eskubidea.
- Zerbitzua ematen duen langilea nahiz zerbitzuaren iraupena aldatzeko eskatzeko eskubidea.
- Zerbitzuaren baldintzak aldatu baino lehen jakiteko eskubidea.
- Uko egitea datu ekonomikoak aurkezteari, eta beraz, orduko gehienezko prezioa onartzea eta sartzeko baremoan egoera ekonomikoa ez balioestea.

**10. artikulua.** Erabiltzailearen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikulua xedaturikoaz gain, honako betebeharrak hauek izango dituzte Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren erabiltzaileak:

- Zerbitzua ematen duten langileei lana erraztea, haiekin lankidetzan aritzea eta langileok ongi tratatzea.
- Norberaren egoera sozio-ekonomikoa baliozta dezan, udal teknikariei beharrezko dokumentuak ematea eta etxean sartzen uztea, nola balorazio hori egiteko orduan hala jarraipena egiteko bisitetan. Soilik uko egiten badu datu ekonomikoak aurkezteari ez da balioetsiko egoera ekonomikoa. Horrek dakar onartzea orduko gehienezko prezioa onartzea eta sartzeko baremoan egoera ekonomikoa ez balioestea.
- Egiaz etxean bizitzea.
- Aldez aurretik hitzartuta ez dagoen laguntza emateko eta udalaren ebazpenean sartuta ez dauden pertsonak zaintzeko ez eskatzea.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua ematen duen langilea lanak egiten ari den bitartean erabiltzailea etxean egotea, kasu berezietan salbu.
- Zerbitzua eten dezaketen joan-etorrien berri aldez aurretik ematea.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua langileei etxeko lanak nahiz esleitutako lanak egiteko beharrezkoak diren tresnak eta materialak ematea.
- Ematen den zerbitzuaren edozein alderdi aldatzeko modukoak diren bat-bateko gertaeren berri aldez aurretik ematea Gizarte Ongizate Saileko langileei.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileak lan egiten izan duen edozein irregulartasunen berri ematea Gizarte Ongizate Saileko langileei.
- Orduko ezarritako prezioa adierazitako epean ordaintzea emandako zerbitzu bakoitzagatik (ordu horietan sartzen dira, halaber, eskatzaileari egotz dakioken arrazoiren bategatik bete gabeko orduak).
- Gizarte langileari norberaren egoera sozio-ekonomikoan izandako edozein aldaketaren berri ematea. Soilik uko egien badu datu ekonomikoak aurkezteari ez da betebeharra izango.
- Aldez aurretik izandako edo zerbitzua jasotzen ari den bitartean hartutako gaixotasun infekzioso-kutsakorren berri ematea Gizarte Ongizate Saileko langileei, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko langileei hartu beharreko babes neurriak har ditzaten.
- Gizarte Ongizate Sailari esatea zerbitzua zein bankuren eta zein kontu korronteren bidez ordainduko den.



AZKOITIKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Gipuzkoako Foru Aldundiari mendekotasunaren balorazioa, eta/edo hala badagokio, minusbaliotasunaren kalifikazioa egin dezan eskatzea.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eten edo iraungi egingo da, araudi honetan onartutako prozeduraren bidez.

### III. KAPITULUA.- SARTZEKO PROZEDURA

1 ATALA. Eskatzaileen zerrendan sartzea

#### **11. artikulua.** Eskatzaileen zerrenda

Zerbitzua eskatzen dutenen zerrenda baliatuta ezartzen dira zerbitzua emateko lehentasunak. I. Eranskineko baremoa oinarri hartuta lortutako puntuazioaren arabera lortzen da lehentasuna.

Eskaera guztiei erantzuteko aurrekonturik ez dagoenean, itxaron zerrenda egongo da Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuan.

Zerbitzua zuzenean onartu ez zaien interesdunek beren espedientea berrikusteko eskatu dezakete, behar bezala egiaztatuta, haien egoera aldatzeagatik lortutako balorazioa aldatu daitekeenean.

Zerbitzua eskatzen dutenen zerrenda publikoa da. Hala ere, arlo honetan aplikagarriak diren araudien ondoriozko mugak ezar daitezke, pertsonen intimitate eskubidearekin lotura dutenak, batik bat. Eskatu ondoren, interes legitimoa dutela egiaztatzen dutenei zerrenden edukari buruzko ziurtagiriak emango zaizkie.

1999.eko abenduaren 13ko Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoan ezarritakoari jarraiki Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko eskaeran jasotako datuak zein eskatutakoaren ebazpenerako prozeduratik ondorioztatutakoak datu horien tratamendurako izaera pertsonaleko fitxategi informatizatu batean jasoko dira, bere arduraduna da Azkoitiko Udala.

#### **12. Artikulua.** Zerbitzu eskatzaileen zerrendan sartzeko eskaera.

Araudi honetan araututako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko, interesdunak inprimaki normalizatua bete beharko du. Inprimakia dagokion organoari zuzendu beharko dio, eta eskatzaileak sinatu beharko du. Inprimakia udalak bereziki gaitu dituen sarrera erregistroetan aurkeztu beharko du. Eskabidea telematikoki eskatzeko aukera izango du. Bestela, Estatuaren Administrazio Orokorrekoa edo Autonomia Erkidegoen Administrazioa den edozein administrazio organoren erregistroan aurkeztu beharko du. Halaber, eta horretarako hitzarmenik egonez gero, toki administrazioa den erakunderen batean, postetxean edo Espainiak atzerrian dituen ordezkariak diplomatikoetan edo kontsul bulegoetan aurkeztu ahal izango da.

Aldi berean, mendekotasun balorazioa tramitatu behar bada eta interesdunak ez badu oraindik tramitatu, mendekotasuna baloratzeko eskaera egingo dio Gipuzkoako Foru Aldundiari.

Interesdunak uko egin diezairoke eskabideari, prozesuko edozein unetan. Hori idatziz egin beharko du. Hala gertatzen bada, espedientea amaitutzat joko da.

Era berean, gizarte langileak txostena egin ahal izango du espedientea artxibatzeko, eskatzaileak edo haren ordezkariak eskaerari ahoz uko egiten badio.

#### **13. Artikulua.** Eskaerarekin batera aurkeztu behar den dokumentazioa.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Eskatutako zerbitzua, eta beraz, eginkizunak 6.1.1. artikuluan jasotakoak badira, edo adingabeak beren kargura dituzten familiak zaintzea bada, eskatzailearen ezkontidearen edo izatezko bikotearen nahiz etxean bizi diren gainerakoek dokumentazioa ere aurkeztu beharko da.

Ondoko agiri hauek egiaztatu edo atxikitu beharko zaizkio eskaerari:

- Eskatzailearen NANren edo baliokidea den edozein identifikazio agiri.
- Bizikidetzaren unitatean 18 urtetik beherakoren bat badago, Familia liburua.
- Mendekotasunaren edo/eta ezintasunaren balorazioa, balorazioa beste Komunitate Autonomo batean egin bada eta espedientea oraindik ez bada Gipuzkoako Foru Aldundira eraman.
- Osasun arazoak dituzten pertsonen osasun txostenaren fotokopia, mendekotasunaren edo/eta ezintasunaren balorazioa eskatzea bidezkoa ez denean.
- Gaixotasun infekzioso-kutsakorrik ez duela jasotzen duen zinpeko aitortpena.
- Arreta eman beharreko pertsona adin nagusikoa bada edo legez edo egitatez ezgaitua bada, ordezkartzaren egiaztapena. (adingabeak: familia liburua, gurasoen eta semealaben arteko neurriak edo tutore izendapenaren dokumentua; pertsona ezgaituak: tutorea izendatzeko epaia edo egitatezko zaintzailearen dokumentua ereduaren arabera; borondatezko ordezkariak: Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikako Departamentuko Borondatezko Erregistroan inskribatuta egon behar da).
- Egoera ekonomikoaren datuak (etxeko laguntza eginkizunetarako, 6.1.1. artikuluan zehaztutakoak, bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsona guztiei buruzkoa izango da dokumentazio hori):
  - Edozein kontzepturengatik: gizarte aurreikuspeneko pentsio eta prestazio publikoak, pribatuak ala atzerrikoak, nominak, enpresa jardueren errendimenduak eta abar, gaur egun dituen diru sarreraren egiaztapena.
  - Higiezinen kapitalaren errendimendurengatik dituen diru sarreraren egiaztapena, halakorik badu.
  - Banku posizio eguneratu guztien eta higiezinen kapital errendimenduen ziurtagiria.
  - Gipuzkoako lurraldetik kanpo dituen ondasunen katastro balioaren eta titularitatearen egiaztapena.
  - Eskatzaileak baimena emango dio Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailari datuak egiaztatze, baieztatze edo ziurtatzeko beharrezko kudeaketak egin ditzen. Datu horiek eskatzaileak araudi honetako baldintzak betetzen dituen ala ez, eta hala badagokio, baldintzak egiaztatze edo zerbitzua finantzatzeko baliabide ekonomikoak ikusteko baino ezin izango dira erabili.
  - Ezarritako prezioa erakunde eta kontu-korronte jakin baten bidez ordainduko da hilero; beraz, erakundea nahiz kontu-korrontearen zenbakia jakinaraziko dira.
- Gizarte Ongizate Sailak interesgarriztat jotzen duen beste edozein dokumentazio.
- Eskatzaileak bere egoera ekonomikoa baloratzetik nahi ez badu, edo ez badu era frogagarrian egiaztatzen, ulertuko da, batetik, uko egiten duela bere egoera ekonomikoa itxaron zerrenda eratzten duen baremoan kontuan hartzeari (halako zerrendarik balego); eta, bestetik, zerbitzua ordaintzeko ezarritako gehieneko orduko prezioa ordaintzea onartzen duela.

Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 8.3 artikulua aplikatuta, dokumentu horietakoren bat lehendik ere Udalaren esku baldin badago, ez dago berriz aurkeztu beharrik. Horretarako, delako dokumentua zein datatan eta zein organoren aurrean aurkeztu zuten adierazi beharko dute interesdunek. Udalak ezin baditu aipaturiko dokumentu horiek bildu, interesdunari aurkezteko eskatu ahal izango dio berriz ere.

Eskaerarekin batera aurkeztu den dokumentazioa osatugabea bada edo gaizki badago, eskatzaileak 10 eguneko epea izango du, atzemandako okerrak zuzentzeko edo osatzeko beharrezko dokumentazioa aurkez dezan. Hala egiten ez badu, eskaerari uko egin diola ulertuko dela jakinaraziko zaio.

Datu faltsuak emateak eta datuak ezkatutzeak eskatzaileak kanpo geratzea ekarriko du. Horrez gain, eta beste ardura batzuen erantzule egitea ere ekar dezake.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

#### **14. Artikulua. Ohiko izapidetzea.**

Erabiltzaileen beharren ebaluazioa eta gizarte txostena nahiz proposamena Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikulua 1. i) atalean, eta Gizarte Zerbitzuen Fitxa eta Diagnostiko Sozialari buruzko 353/2013 Dekretuan aurreikusitakoaren arabera egingo dira.

##### 14.1.- Beharren ebaluazioa.

Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Saileko gizarte langileei dagokie eskaeren tramitazioa, balorazioa eta ebazpen proposamena egitea.

Teknikariak egiaztatuko dute erakutsitako edo/eta aurkeztutako dokumentazioa. Era berean, elkarriketak, etxeko bisitak eta jarraian aipatuko ditugun alderdiak baloratzeko beharrezkoak diren kudeaketak egingo dituzte:

- Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza behar izatea. Jarduera horiek lotura dute nork bere burua zaintzarekin, jaiki eta oheratzarekin, janztearekin, ibiltzarekin, elikatzarekin, garbitzarekin eta esfinterrak kontrolatzarekin.
- Eguneroko bizitzan tresnak erabiliz burutzen diren jarduerak egiteko laguntza behar izatea. Esate baterako, elikagaiak eskuratzea eta prestatzea, etxebizitza eta sukaldeko tresnak garbitzea, arropa garbitzea, erosketak egitea, dirua erabiltzea, botikak kontrolatzea eta etxeko nahiz etxetik kanpoko joan-etorriak egitea.
- Familiako eta gizarteko egoera. Eskatzaileak, bizi den pertsonekin nahiz gizarteko ingurunearekin duen harremana baloratzea, bai eta familiako nahiz gizarteko sareak eskatzailearen beharrei erantzuteko duen gaitasuna baloratzea ere.
- Etxebizitzak zer higiene, ekipamendu, bizigarritasun eta irisgarritasun baldintza dituen, eta ingurunean non kokatuta dagoen. Hori guztia kontuan izanda, laguntza teknikoaren beharrik dagoen.
- Egoera ekonomikoa.

##### 14.2.- Gizarte txostena-proposamena.

Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Saileko gizarte langileek honako gai hauek zehaztuko dituen nahitaezko gizarte txostena egingo dute:

- Eskatzaileak zerbitzuan sartzeko baldintzak betetzen dituen.
- Hala badagokio, baldintzetan salbuespen egoera onartzeko proposamen arrazoitua.
- Eskatzailearen egoera pertsonala eta familiako nahiz gizarteko egoera. Hala badagokio, bizikidetzaren unitatearen egoera.
- Esku hartzearen onuradunak zein diren, zer zerbitzu mota jasoko duten, zerbitzua astean zenbat orduz eta egunez jasoko duten, eta proposatutako lanen eta zerbitzuaren iraupena zein izango den, eta ohiko bizilekua ez bada, zerbitzuan non emango den.
- Hala badagokio, baldintzetan salbuespeneko zerbitzuak egotea onartu dezaten arrazoitutako proposamena.
- Eskatzaileak zerbitzuagatik ordaindu beharreko orduko prezioa.
- Hala badagokio, eskatzaileak zerbitzuagatik ordaindu beharreko orduko prezioetik salbuesteko edo prezio hori txikitzeko arrazoitutako proposamena.
- Hala badagokio, zerbitzua zergatik ezeztatu den arrazoitzen duen proposamena.

#### **15. Artikulua. Ebazpena.**

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren, organo eskudunari igorriko zaio ebazpen arrazoitua eman dezan. Hark onartuko edo ezeztatuko du eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Eskaera udal erregistroan sartzan denetik hasi eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da jakinarazpenaren eta jakinarazpena betetzearen artean dagoen denboran eskaerak zuzendu behar direnean, eta hala badagokio, emandako epea igarotzen denean, edo Gipuzkoako Foru Aldundiari eskatzailearen autonomia baloratzeko beharrezko txostena eskatu behar zaionean.

Aurreko atalean jasotako epea igaro eta gero ebazpenik eman ez bada, eta ebazpena emateko beharrari kalterik egin gabe, eskaera atzera bota dela jo daiteke, interesdunak aukeran berraztertze errekurtsoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jar dezan. Eskaera onartzen duten ebazpenetan honako hauek ere adierazi behar dira:

- Aurrekonturik ez egoteagatik zerbitzua berehala ematea ezinezkoa denean, eskaera itxaron zerrendan sartu dela.
- Prestazioa emango dela, honako hauek zehaztuta: hasiera, mota eta erabiltzaileari dagokion ekarpen ekonomikoa.

Ebazpena ezezkoa bada, ezezko horren arrazoiak adierazi beharko dira. Eskaera honako egoeraren bat gertatzen denean ezeztatuko da:

- Araudi honetan jasotzen diren onartzeko baldintzak ez betetzea.
- Eskaeran adierazitako beharrak eskatzaileak berak eta/edo familiakoen laguntzaz eta/edo beste baliabide pertsonal batzuekin bete ahal izatea.
- Laguntzaren ezaugarriak direla kausa, edo eskatzailearen bizitokia dela kausa, laguntza hori beste administrazio publiko baten eskumena izatea.
- Zerbitzuak erabiltzailearentzat nahiz zerbitzua ematen duen langilearentzat arrisku fisiko eta/edo psikikoak sor ditzakeela baloratzea.
- Behar bezala zuritutako beste arrazoi batzuk.

Ebazpena legeak eskatzen duen epean jakinaraziko da, dagozkion baldintzak beteta. Ebazpenaren aurka aukeran berraztertze errekurtsoa jar dakioke dagokion organoari. Bestela, ebazpenaren aurka zuzenean jo daiteke, lege ezarritako epean eta baldintzetan administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztuta.

Ebazpena zerbitzua ematen duen erakundeari ere jakinarazi beharko zaio. Ebazpena 7 egun naturaleko epean bete beharko da jakinarazpenaren datatik hasita.

#### **16. Artikulua.** Larrialdiko izapidetzea.

Salbuespen gisa, eta beharra muturrekoa eta larria denean, Azkoitiko Udaleko Gizarte Ongizate Sailak laguntza berehala ematen hastea proposatuko dute, eskaera behar bezala beteta eta tramitatuta egon ez arren. Larrialdiko egoerak ondorengoak jo daitezke:

- Ospitaleko alta. Koordinazioa mantenduko da ospitaleko gizarte langileekin, eta horie eskatuko zaie behin-behineko alta txostena.
- Ohiko zaintzailearen bat-bateko ezintasuna: gaixotzea etab.
- Gizarte Ongizate Saileko gizarte langileek larrialdiko kasutzat jo dezaken beste edozein egoera, beti ere, behar bezala egiaztatua.

Hori horrela, Gizarte Ongizate Sailak zerbitzua larria dela adieraziko dio zerbitzua ematen duen erakundeari eta honek 24 orduko epean hasi beharko du zerbitzua betetzen.

Gehienez ere 15 egun naturaleko epean tramitatu beharko da eskaera, ohiko prozedurari jarraituz.

Larrialdietako prozeduraren bidez hasitako zerbitzuak martxan jarriko dira onuradunaren ekarpen ekonomikoa zehaztu gabe, baina zerbitzua martxan jarri eta 15 eguneko epean ohiko izapidetze bidea



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

baliatuta zehaztutako ordaindu beharreko orduko prezioa. Zehaztutako kopuruak eragina edukiko du larrialdiko izapidetze bidez martxan jarri den lehen egunetik eta ordutik.

2. ATALA. Zerbitzuan onartzea eta sartzea

**17. Artikulua.** Zerbitzuan onartzea.

Zerbitzuan onartzeko, mendekotasuna duten pertsonen emango zaie lehentasuna, baita ere 6.1.2 artikuluan jasotako eginkizuna behar duten herritarrei mendekotasuna balioetsita eduki ez arren, eta zerbitzua zerrendako ordenaren arabera emango zaie onartutako eskatzaileei. Horretarako, I. eranskineko atalen arabera egindako eskaeren balorazioa hartuko da kontuan.

Puntuazio berdina duten eskaerei dagokienez, honako atal hauetan puntuazio handiena duten mendeko pertsonen izango dute lehentasuna. Hona hemen puntuazioa lortzeko lehentasunen ordena: gizarte eta familia egoera, laguntzaren premia, egoera ekonomikoa eta etxebizitzaren egoera.

IV. KAPITULUA. ZERBITZUA EGOKITZEA ETA ZERBITZUAREN SEGIMENDUA

**18. artikulua.** Jarraipena eta ebaluazioa.

Gizarte Ongizate Saileko teknikariek eta zerbitzua kudeatzen duten enpresako profesionalek segimendu jarraitua egingo dute, zerbitzua onuradunen beharrei egokitzen zaien ikusteko. Hala, dagozkien aldatetako proposatuko dituzte eta, onuradunekin batera, proposatutako helburuak lortu diren ebaluatuko dute. Era berean, joan beharra ikusiz gero, etxera bertara joateko aukera ere izango dute, eta baita aldi berean behin izango dituzten laguntzaileekin egoteko ere.

Erabiltzaileak edo haren ordezkariak zerbitzua aldatzeko eskatu ahal izango du Udalak horretarako dituen edo, larrialdiko arrazoiengatik udal teknikariek eskatuta edo egoerak halakorik eskatzen duenean, sarrera erregistroetan, erabiltzailearen adostasunarekin.

Onuradunak hala eskatuta, edota zerbitzua ematen duen erakundeak hala eskatuta, ebaluazioak egin ahal izango dira aldi berean. Bestela, ebaluazio horiek protokoloetan eta kontratuetan zehaztutako eran ere egin daitezke.

**19. Artikulua.** Egokitzearen aldia

Zerbitzuan sartu eta lehen bi hilabeteetan, pertsonak zerbitzuaren funtzionatzeko ezaugarrietara egokitzeko aldi berean daudela joko da. Erabiltzailearen erreferentziak gizarte langileak eta/edo zerbitzua kudeatzen duen enpresako profesionalek uneoro hitz egingo dute sortzen diren arazoak buruz, eta egokitzearen ondoren lortzeko beharrezko irtenbideak bilatuko dira.

Erabiltzaileekin batera irtenbideren bat aurkitzen saiatuta ere, zaila bada erabiltzailea nahiz langilea zerbitzura egokitzea, edo jotzen bada zerbitzuak pertsonaren beharrik ez dituela asetzen, Gizarte Ongizate Sailak egoera baloratu eta proposamena egingo du. Aldez aurretik, txosten teknikoa egingo dute gizarte langileak eta/edo zerbitzua kudeatzen duen enpresako profesionalek.

Egindako proposamena erabiltzaileari eman behar zaio. Erabiltzaileak 15 egun izango ditu alegazioak egiteko.

Alegazioak aztertu eta gero, Gizarte Ongizate Sailak behin betiko proposamena aurkeztuko dio aurkeztu behar zaion organoari, eta hark ebaziko du, ebazpen arrazoitua emanda. Pertsona zerbitzutik irtenaraztea erabakiz gero, beste aukera bat proposatuko da, halakorik bada.





**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

## V. KAPITULUA. - ZERBITZUA ETETEA ETA IRAUNGITZEA

### **20. artikulua.** Zerbitzua etetea.

Dagokion espedientea bideratu eta gero, eta Gizarte Ongizate Sailak hala proposatuta, eskumena duen organoaren ebazpenaren bidez zerbitzua aldi batez etengo da, aldez aurretik interesatuarekin audientzia izan eta gero. Onuradunari, eta hala dagokionean, zerbitzua ematen duen erakundeari emango zaio ebazpenaren berri, legeak eskatzen dituen epeetan eta zehazten dituen baldintzak beteta.

Etenaldiak dirauen bitartean erabiltzaileak ez du zertan dirurik ordaindu behar zerbitzuagatik.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua zenbait arrazoiengatik etengo da. Hona hemen arrazoi horiek:

- Hiru hilabete baino denbora gutxiagoz ospitalean egotea. Denboraldi hori luza daiteke egoera berezietan.
- Hiru hilabetez etxetik kanpo egotea beste erakunde batzuek (Foru Aldundia, IMSERSO) eskaintako baliabideengatik. Denboraldi hori luza daiteke egoera berezietan.
- Azken zerbitzuaz geroztik, hilabete eta erdi baino epe motzagoetan etxetik kanpo egotea. Denboraldi hori luza daiteke egoera berezietan.
- Erabiltzailea familiako kideen etxetan txandaka bizi bada, txanden epeen arabera luzatuko da denboraldi hori.
- Erabiltzaileak 10. artikuluan jasotako betebeharren bat betetzen ez badu, baina betebeharrak ez betetzea zerbitzua iraungitzeko arrazoi ez denean.

Etxean ez egoteagatik zerbitzua eteten denean, erabiltzailea etxera etorri gabe dagoen denborak ezarritako epea gainditzen badu, zerbitzua iraungi egingo da.

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua aldi baterako eteteko eskaera egiteko, honako jarraibide hauek hartuko dira kontuan:

- Erabiltzaileak zerbitzua eman baino gutxienez 24 ordu lehenago egin behar du eskaera. Hori baino epe laburragoan egiten bada eskaera, hitzartutako zerbitzuak kobratu egingo dira, larrialdiko ospitaleratzeetan izan ezik.
- Zerbitzua aldi baterako eteteko arrazoitzat hartuko dira etxean ez egoteak, gutxienez gau bat etxetik kanpo egoten denean. Kasu horietan, oro har, eskaerak idatziz egingo dira Udalako Gizarte Ongizate Sailari zuzenduta.
- Mediku kontsultetara joateagatik, edo Gizarte Ongizate Sailak salbuespen gisa onar ditzakeen beste kasu batzuetan, une jakin batzuetako ez egoteen berri telefonoz eman ahal izango da, udal gizarte zerbitzuekin edo Etxeko Etxeko Laguntza Zerbitzua kudeatzen duen enpresarekin zuzenean harremanetan jarrita.
- Ez dira zerbitzua aldi baterako eteteko arrazoitzat hartuko, eta horrenbestez, hitzartutako zerbitzuak ordaindu egin beharko dira, zerbitzua emateko moduarekin loturiko eskaerak, esate baterako, ohiko laguntzailea aldatzea edo behin-behinean ez egotea, ezarritako mugen barnean ordutegia aldatzea, edo Udalak erabaki ditzakeen beste batzuk.
- Udal zerbitzu teknikoek oniritzia eman behar diote zerbitzua aldi baterako eteteko eskaerari eta, hala badagokio, Gizarte Ongizateko Sailak baimendu behar du. Erabiltzaileari eskaera egin zuen bide beretik jakinaraziko zaio etenaldia onartu den ala ez den.

### **21.artikulua.** Zerbitzua iraungitzea.

Espedientea bideratu eta gero, eta Gizarte Ongizate Sailak hala proposatuta, eskumena duen organoak emandako ebazpenaren bidez, zerbitzuko bajak ezarriko dira, aldez aurretik interesatuarekin audientzia izan eta gero. Onuradunari nahiz zerbitzua ematen duenari emango zaie ebazpen horren berri.





**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

Etkez Etxeko Laguntza Zerbitzua zenbait arrazoiengatik iraungiko da. Hona hemen arrazoi horiek:

- Erabiltzaileak uko egitea.
- Zerbitzurako aurreikusitako epea amaitzea.
- Erabiltzailea hiltzea.
- Onuraduna beste udalerrri batera joatea, familiako etxeetan txandaka bizi denean izan ezik.
- Onuraduna zaharren egoitzan sartzea.
- Zerbitzua ematea sortu zuen beharra desagertzea.
- Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkatutzea edo datu faltsuak ematea.
- Zerbitzuan sartu ahal izateko eskatutako baldintzaren bat galtzea.
- Zerbitzuaren jarraipenerako eska daitekeen dokumentazioa ez ematea.
- 30 eguneko epean gizarte eta ekonomia egoera aldatu izanaren berri ez ematea.
- Aldi baterako zerbitzua eten eta gero, etenaldiaren ondoren etxera ez itzultzea.
- Zerbitzua ematen duen langileari eraso fisikoa edo psikologikoa eragitea.
- Zerbitzuko bi errezibo ordaintzen atzeratzea inolako arrazoirik gabe.
- Araudi honetan zehaztutako erabiltzailearen betebeharrak behin eta berriz ez betetzea (erreziboak epez kanpo ordaintzea,...).
- Bizikidetzaren unitatea osatzen dutenen artean gizarte laneko teknikariarekin edo zerbitzua ematen duenarekin lankidetzarik ez egotea. Horretarako, udal zerbitzu teknikoek alde aurreko balorazioa egin behar dute.
- Erabiltzailearentzat nahiz zerbitzua ematen duenarentzat arrisku fisikoak eta/edo psikikoak egotea. Horretarako, udal zerbitzu teknikoek alde aurreko balorazioa egin behar dute.

Zerbitzua iraungi eta gero, erabiltzaileak berriz ere zerbitzuan sartu nahi duela adierazten badu, beste eskaera bat egin beharko du. Eskaera hori araudi honetan zehaztutakoaren arabera tramitatuko da.

Zerbitzua iraungi eta gero erabiltzaileak zerbitzuren bat ordaindu gabe baldin badu, haiek ordain ditzan eskatuko zaio berriz zerbitzua eman baino lehen.

## VI. KAPITULUA. - ZERBITZUAREN ERREGIMEN EKONOMIKOA

### **22. Artikulua.** Etkez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren prezioa.

Zerbitzua ematen duen enpresari ordaindu beharreko prezioak, kasuan, zerbitzua esleitzerakoan zehaztuko dira. Hala dagokionean, urtero, eskumena duen organoak prezioak eguneratuko ditu, zerbitzua esleitzeko baldintzetan ezarritako igoeren arabera.

Ez zerbitzua ematen duen pertsonak ez zerbitzua hartuta duen enpresak ez du aurreko paragrafoan adierazitako diruaz gainerako ezer ere onartuko, ez emaitzarik ez ordainketa gehigarririk, ez bestelakorik. Zerbitzua hartuta duen enpresak zaindu behar du baldintza hori betetzen dela.

Momentuan indarrean dagoen Ordenantza Fiskalak erabakiko du erabiltzaileak ordaindu beharreko prezioa, osoki edo partzialki hurrengo ataletan ezarritakoaren arabera.

### **23. Artikulua.** Finantzazioa.

Honako hauen kargura finantzatuko dira zerbitzuak:

- Onuradunak zerbitzua finantzatzen parte hartu beharko du. Dagokion organoaren ebazpenean – betiere onuradunak dituen baliabide ekonomikoak kontuan hartuta–, ezartzen den kopurua ordaintzeko konpromisoa onartu behar du zerbitzua ematen hasi ahal izateko.

Baldintza hori betetzetik salbuetsita geratu ahal izango dira, edo ordaindu beharreko orduko prezioa murriztu ahal izango zaie zenbait onuraduni, beti ere Gizarte Ongizate Sailak berariaz



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

baimendu beharko ditu salbuespen edo murrizketa horiek, saileko erreferentea den gizarte langileak derrigorrezko txostena egin ondoren.

- Azkoitiko Udalak ordainduko du, orduko prezioari onuradunak ordaindu beharreko orduko ekarpena kenduta, geratzen den kopurua. Kopuru hori 24. artikuluaaren arabera eta urtero onartuko diren ordenantza fiskaletan ezarritako ekarpenen baremoaren arabera kalkulatu da.
- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua erabiltzen duten pertsona mendekoei Gipuzkoako Foru Aldundiak ematen dien zerbitzuen finantzazioa, Azkoitiko Udalarekin sinatuta duen hitzarmenaren arabera egingo da.

#### **24. Artikulua.** Zerbitzuaren erabiltzailearen ekarpena.

Araudi honetan araututako zerbitzuen erabiltzaileak zerbitzuaren kostuaren ehuneko bat ordaindu beharko du, betiere bere gaitasun ekonomikoa kontuan hartuta. Gaitasun hori zehazteko, zerbitzuko onuradun guztien errenta eta ondarea hartuko dira kontuan, besteak beste; eta zehazki, urtero onartuko diren ordenantza fiskaletan ezarritakoaren arabera zehaztuko da ekarpena.

Gaitasun ekonomikoari buruzko datuak faltsifikatzearen edo ezkutatzearen ondorioz eskaera amaitutzat joko da, edota, zerbitzua emanda badago, zerbitzua iraungituz hartuko da. Horrez gain, gertaera horietatik eratorritako ardurak bete beharko dira. Udalak prezioa ordaintzeko laguntzaren edo hobariren bat eman badio erabiltzaileari, laguntzak emateko udal ordenantzan arautzen den diru-laguntzak itzultzeko prozedura hasiko da.

Zerbitzuetako erabiltzaileak, eta hala badagokio, beren legezko ordezkariak, behartuta daude Udalari errentan, ondarean edo etxeko unitatean dauden aldaketen berri ematera, bai eta norberaren ekarpena ezartzeko eragina izan dezakeen beste edozein egoera jakinaraztera ere. Horren ondorioz sortzen den edozein aldaketa ekonomikok ematen diren hurrengo hileko lehen egunetik izango du eragina.

Norberaren ekarpenaren baldintzetan edo egoeretan aldaketaren bat dagoenean, Gizarte Ongizate Saileko zerbitzu teknikoek erabiltzailearen banakako ekarpena ofizioz berrikusi beharko dute, bai erabiltzaileak berak hala eskatuta, bai haren ordezkariak eskatuta.

#### **LEHEN XEDAPEN GEHIGARRIA**

Araudi honetan zehaztutako prestazioen barnean, Gizarte Zerbitzuen zorroko prestaziotzat hartuko dira, eta horrenbestez, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 2. Artikuluak adierazitako eskubide subjektiboaren xede izango dira, bakar-bakarrik Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan zehaztuta daudenak (I. Eranskineko 1.2 fitxa).

#### **BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

Araudi hau indarrean hastean Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuko erabiltzaile berrie aplikatuko zaie, Aldi baterako Xedapenean zehaztutakoa baztertu gabe.

#### **HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

Araudiaren laburpen bat prestatuko da erabiltzaileei emateko.

#### **ALDI BATERAKO XEDAPENA**

2006ko urtarrilaren 26ko osoko bilkuran onartutako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Araudian ezarritako erabiltzaileen ekarpen ekonomikoari buruzko zehaztapenak aplikatzen jarraituko dira Araudi honen VI. Kapitulua (zerbitzuaren erregimen ekonomikoari dagokiona) eta hura osatzen duten eranskinak indarrean hasi arte, Bigarren Azken Xedapenean xedaturikoaren arabera.



AZKOITIKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Baita ere 2006ko urtarrilaren 26ko osoko bilkuran onartutako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Araudian ezarritako erabiltzaileen ekarpen ekonomiko aplikatzen jarraituko zaie araudi hau indarrean sartu aurretik onuradunak diren erabiltzaile guztiei, baina erabiltzaileen baldintza ekonomikoetan edo egoeretan aldaketaren bat egonez gero (zerbitzuaren intentsitatea, onuradun kopurua...), ofizioz edo onuradunek edo beraren ordezkariaek izapidetuta, erabiltzailearen ekarpen ekonomiko berria araudi honetan zehaztutakoaren arabera egingo da, eta dagokion urteko ordenantza fiskaletan zehaztutakoaren arabera.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

1.- Araudi honetako arauekin kontraesanean dauden maila bereko nahiz txikiagoko arau guztiak indargabetuta geratu dira.

2.- 2006ko urtarrilaren 26ko osoko bilkuran onartutako Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Araudia berariaz indargabetuta geratu da, aurreko Aldi Baterako Xedapenean xedaturikoa baztertu gabe.

LEHEN AZKEN XEDAPENA

Alkatetzari ahalmena ematen zaio araudi hau aplikatu eta garatzeko behar diren arauak eman ditzan.

BIGARREN AZKEN XEDAPENA

Araudi hau Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta 15 eguneko epean sartuko da indarrean.



**AZKOITIKO UDALA**  
**AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

**I. ERANSKINA**

**SARTZEKO BAREMOA**

Sartzeko baremoak eskatzaileen zerrendarako ordenamendu irizpideak ezartzen ditu eta baita zerbitzuan sartzeko lehentasuna ere, gizarte diagnostikoaren arabera.

Sartzeko baremoa zehazteari dagokionean, eskatutako zerbitzuak pertsona bati baino gehiagori eragiten badio, laguntza behar handiena duen pertsonaren egoera bakarrik baloratuko da, egoera ekonomikoaren dimentsioa zehaztean izan ezik; izan ere, kasu horretan, bizikidetzaren unitatean dauden kideen per capita errenta baloratuko da.

DIMENTSIOAK	PUNTUAZIO TARTEAK
Eguneroko jarduerak egiteko laguntzaren beharra	0-40
Elkarbizitza eta gizarte sostenguko egoera	0-30
Etxebizitza edo bizitokiaren egoera	0-20
Egoera ekonomikoa	0-10
Guztira	0-100

**I. Eguneroko bizitzako jarduerak egiteko laguntza beharra:**

Pertsonak behar duten laguntza maila baloratzean datza, eguneroko bizitzako lanak egiteko garaian (jan, jantzi, norberaren garbiketa, besteak beste), bai eta tresnak erabiliz (etxetresna elektrikoak, erosketak, eta abar) burutzen diren lanak egiteko garaian ere, pertsona horiek duten autonomia maila mantendu eta sustatu ahal izateko, eta beren ingurunean bizi kalitate onarekin bizitzen jarrai dezaten lortzeko.

**II. Elkarbizitza eta gizarte sostenguko egoera:**

Bere beharrak betetzeko pertsonak duen laguntza maila ezagutzea da helburua, honako aldagai hauek irizpidetzat hartuta:

- Elkarbizitza egoera: Bakarrik ala norbaitekin bizi den. Adineko beste pertsona batzuekin (senitartekoak edo lagunak) edo beste senitarteko edo lagunekin bizi den.
- Sare informalik duen ala ez duen (senitartekoak edo/eta lagunak) eta sare horrek zein laguntza mota ematen dion.

**III. Etxebizitzaren edo bizitokiaren egoera:**

Etxebizitzaren edo bizitokiaren ezaugarriak baloratzean datza; izan ere, hauei eragin diezaiekete: era autonomoan moldatzeari, ingurunearen kontrolari, aukeratzeko ahalmenari, eta baita laguntza eta/edo sostengua jasotzeko aukerei ere.

Aintzat hartzeko aldagaiak dira iristen erraza izatea, bizitzeko egokia izatea eta ekipamendua.

**IV. Egoera ekonomikoa.**

Egoera ekonomikoa baloratzeko, II. Eranskinean jasotako irizpideak hartuko dira kontuan.

Ordenantza Fiskaletan jasotako zenbatekotik gorako per capita ondarea edota errenta duten eskatzaileei 0 puntu emango zaie, baita ere eskaeran azterketa ekonomikoa egiteari uko egin diotenei.

Geihenezko muga horietatik behera, errenta maila progresiboki eta alderantzizko ordenean puntuatuko da (zenbat eta altuagoa errenta, orduan eta gutxiagoa puntuaketa), 1etik 10 puntu arte.