



Lectura fácil

# Erabiltzaileen eta langileen eskubideak eta betebeharrak



Dibertsitate funtzionala duten pertsonen  
Arretarako Zentroen Oinarrizko Estatutua



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava



© Lectura fácil Europa  
Logo: Inclusion Europe  
Más información en:  
[www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)

Araba, 2021

“Dibertsitate funtzionala dutenentzako  
Arabako Lurralde Historikoko  
Eguneko Egoitza Arretako Zentroen  
eta Zentro Okupazionalen Oinarrizko Estatutua “ren  
II. Tituluaren (Erabiltzaileen eta langileen eskubideak  
eta betebeharrak) egokitzapena erraz irakurtzeko,  
irakurketa errazari  
buruzko UNE 153101:2018 EX arauarekin bat etorriz.

### **Argitaratzailea**

Arabako Foru Aldundia

### **Erraz irakurtzeko egokitzapena**

Irene Vera de la Fuente

### **Egokitzapenaren balidatzaileak**

Saray Guaza Chamorro

Gregorio Cintas Jiménez

Óscar Pueyo González

**Testuaren diseinua** Irene Vera de la Fuenteren  
diseinuan oinarritzen da

# Aurkibidea

Aurkezpena.....	5
Zer da dibertsitate funtzionala?.....	7
Banakako arreta plana .....	9
Eskubideak eta betebeharrak.....	11
Erabiltzaileen eskubideak .....	12
– Duintasunerako eskubidea .....	12
– Pribatutasunerako eskubidea .....	15
– Autodeterminaziorako eskubidea .....	17
– Autonomia funtzionalerako eskubidea.....	20
– Hautatzeko eskubidea .....	22
– Norberaren gogobetetasunerako eta errealizaziorako eskubidea.....	24
– Norberaren eskubideak ezagutzeko eta defendatzeko eskubidea .....	26
Erabiltzaileen betebeharrak .....	29
– Arauak ezagutu ete bete beharra .....	29

– Zentroarekiko betebeharrak .....	30
– Banakako arreta plana bete beharra.....	31
– Osasunaren inguruko betebeharrak .....	32
Profesionalen eskubideak .....	34
– Berdintasunerako eskubidea .....	35
– Trebakuntzarako eskubidea .....	35
– Parte hartzeko eskubidea .....	36
– Behar bezala lan egiteko eskubidea .....	37
Profesionalen betebeharrak .....	38
– Arauak ezagutu eta bete beharra .....	38
– Zentroarekiko betebeharra .....	39
– Nola betetzen dituzte beren betebeharrak profesionalek? .....	40
Legeak .....	42

# Aurkezpena

Arabako Foru Aldundia  
Arabako gobernu organoa da.

Aldundiak idatzi du

**Dibertsitate funtzionala** dutenentzako  
Arabako Lurralde Historikoko Arretako Zentroak  
arautzen dituen Oinarrizko **Estatutua**.

Zentroen estatutuaren helburuak  
honako hauek dira:

- **Zentroak** erabiltzen dituzten pertsonen eta haietan ari diren profesionalen eskubideen eta betebeharren berri ematea.
- Azaltzea nola antolatu behar diren **zentroak**.

Arabako Foru Aldundik  
erraz irakurtzeko moduko  
5 gida prestatu ditu estatutu hau azaltzeko.

## **Estatutua**

dokumentu ofiziala da, esaten duena nola antolatu behar den zerbitzu edo zentroa eta nola behar duten bertakoek. Hemendik aurrera Zentroen Estatutua esango diogu.

## **Dibertsitate funtzionala**

desgaitasuna esateko beste modu bat da. Hurrengo orrialdean zehatzago azalduko dugu.

Hemendik aurrera **Zentroak** aipatzen direnean, dibertsitate funtzionala duten pertsonen arretarako eguneko zentroez, zentro okupazional ez eta egoitza zentroez ariko gara.

Hona:

- 1. gida: Zentro motak eta beren balioak.
- 2. gida: Erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak.
- 3.gida: Zer egin zentro batean apuntatzeko.
- 4.gida: Zer egin zentroan parte hartzeko.
- 5.gida: Parte hartzeko batzorderako hauteskundeak.

Hau 2. gida da,  
erabiltzaileen eta profesionalen  
eskubideak eta betebeharrak  
azaltzen dira.

# Zer da dibertsitate funtzionala?

Dibertsitate funtzionalak esan nahi du pertsona bakoitzak bere erara jarduten duela eta ezartzen dituela harremanak.

Gainera, bizitzan aurrera egin ahala gaitasunak aldatu egiten zaizkigu denoi.

Era askotako dibertsitate funtzionalak daude; esaterako:

- Ikusmenekoak
- Adimenekoa
- Fisikoa

Dibertsitate funtzionala duten pertsonek beren bizitza proiektua betetzeko behar duten laguntza jasotzeko eskubidea dute.

Laguntza honelakoa izan daiteke:

- Teknikoa, lupa edo garabia.
- Pertsonala, persona bat laguntzeko.

Dibertsitate funtzionala duen  
persona bakoitzaren arreta,  
eskubideak eta betebeharrak  
beraren egoeraren arabera izan behar dira.

Dibertsitate funtzionala duten pertsonen  
legezko ordezkaria  
edo **egitazteko zaintzailea** eduki dezakete  
beren eskubideak bermatzeko  
eta beren betebeharrak betetzeko

**Egitatezko  
zaintzaileak**  
mendekotasuna  
duen pertsona  
bat babesten  
du eta beraren  
bizitzako alderdi  
batzuk kudeatzen  
ditu (tratamendu  
medikoak, esaterako)



# Banakako arreta plana

Zentro guztietako erabiltzaile bakoitzak **banakako arreta plana** dauka

## **Banakako arreta plana**

dokumentu oso garrantzitsua da;  
honetan oinarritzen da:  
pertonaren eskubideak  
eta beraren egoera berezia errespetatzea.

Erabiltzaile bakoitzak  
bera plan egiten lagundu behar dio zentroari.  
Nahi izanez gero, erabiltzaileak  
bere konfiantzazko persona baten laguntza  
jaso dezake.

Planean norberaren bizitzako alderdi  
garrantzitsuenak azaltzen dira.

Hona:

- Nola nahi den bizi.
- Zer jotzen den garrantzitsutzat.  
Baliteke norberak uste duena  
eta bestek uste dutena  
bat ez etortzea.

**Banakako arretaren**  
funtsa da kontuan  
edukitzea pertsona  
bakoitza bakarra  
dela eta beste  
inork ez bezalako  
beharrizanak eta  
nahiak dauzkala.

Hemendik aurrera,  
**plana** erabiliko dugu  
banakako arreta  
plana adierazteko.

- Zer aldatu behar den eduki nahi den bizitzara hurbiltzeko
- Zeintzuk diren norberaren gaitasunak eta nolako laguntza behar den bizitza proiektua gauzatzeko..
- Noiz behar den laguntza eta noiz ez.

Plan hau noizean behin aztertu behar izaten da eta, beharrizanak edo bizitza proiektua aldatuz gero, egoera berrira egokitu behar izaten da.

Ezinbestekoa da erabiltzaile bakoitzak ahaleginak egitea bere planean ezarritakoa betetzeko.

Erabiltzaile bakoitzak **erreferentziatzko** profesional bat eduki behar du. Garrantzitsua da harreman horiek ahalik luzaroen irautea

**Erreferentziatzko** pertsona esaten zaio erabiltzaileak zailtasun baten aurrean edo laguntza behar duenean lehenbizi hitz egin behar duen pertsonari.

# Eskubideak eta betebeharrak

Zentroek erabiltzaileen eskubideak errespetatu behar dituzte eta behar den guztia egin behar dute haiek beren betebeharrak bete ahal izateko.

Horretarako, erabiltzaileek beren kabuz jarduteko eta eguneroko zeregin guztiak egiteko behar duten laguntza jaso behar dute.

Gainera, zentroek behar den informazio guztia eman behar diete erabiltzaileei, erraz eskuratzeko moduan eta haien beharrezanetara egokituta.

Estatutu honetako eskubideak eta betebeharrak persona bakoitzaren egoerara eta zentroaren motara moldatu behar dira.

Baliteke **larrialdi batean** zentro batek eskubide batzuk etetea legeetan ezartzen denarekin bat etorritz.

Larrialdia amaitutakoan erabiltzaileek berriz ere beren eskubide guztiak eduki behar dituzte.

Gidaren amaieran estatutu honetako eskubideen eta betebeharren inguruko lege nagusiak ageri dira.

**Larrialdia** herritar guztiak arriskuan jartzen dituen egoera da. Esaterako, COVID-19 aren pandemia.

# Erabiltzaileen eskubideak

## Duintasunerako eskubidea

Duintasunerako eskubideak dio persona bakoitzak balio berezia duela. Pertsona bakoitzaren beharrianak eta ezaugarri bereizgarriak beti errespetatu behar dira.

Inori ezin zaio inoiz duintasunerako eskubidea kendu.

### **Nola bermatzen dute Zentroek duintasunerako eskubidea?**

- Profesionalek beren ahal guztiak aplikatzen dituzte erabiltzaileen beharrianak, gustuak eta nahiak errespetazeko.

Halaber, beste pertsonekin harremanak ezartzeko modukoak ere errespetatzen dituzte.

- Profesionalek arreta berezia ematen diote erabiltzaile bakoitzari eta aintzat hartzen dute Bakoitzaren Banakako Arreta Plana.

- Erabiltzaileek behar duten laguntza jasotzen dute eta laguntza eskatu dezakete behar duten bakoitzean.
- Inork ez du **diskriminaziorik** jasaten bere ezaugarri pertsonalengatik. Hau da, ez, arrazagatik, ez erlijioagatik, **ez orientazio sexualagatik**, ez iritziengatik.
- Bakoitzak intimitate esparru bat dauka bere bizitza sexualerako, beti ere errespetuarekin eta norberaren eta lagunaren **adostasunarekin**.
- Profesionalek begirunearekin eta ulermenarekin hitz egiten dute erabiltzaileekin eguneroko bizimoduko alderdi guztietan.  
  
Gainera, kontu bereziarekin tratatzen dituzte emakumeak, **genero indarkeriarik** ez gertatzeko.
- Higienea eta segurtasuna ongi zaintzen dituzte.

**Diskriminatzea** da norbait gutxiestea ezaugarri personal bat dela-eta.

**Orientazio sexualak** adierazten du norenganako joera duen persona batek sexurako. Adibidez: emakumeak, gizonak edo batzuk zein besteak.

**Adostasuna** da nork bere kabuz erabakitzea beste pertsona batekin sexu harremanak edukitzea.

**Genero indarkeria** da emakumeek emakumeak izateagatik jasaten duten indarkeria. Adibidez: sexu abusuak edo bikotekidearen kontrola

- Bakoitzak bere kabuz hautatzen du zer janzten duen eta nola apaintzen duen bere burua.

- Profesionalek arrazoi medikoengatik edo zentroko **arauak** ezartzen dutenean baino ez dituzte murrizten erabiltzaileen jarduerak.

Adibidez: paseoan ibiltzea edo garagardo bat edatea aisialdian.

- Erabiltzaileak askatasunarekin ibil daitezke zentroaren barruan, **erreserbatutako esparruetan** izan ezik, gainerako erabiltzaileak eta profesionalak aintzat hartuz.

- Heriotza heltzen denean, erabiltzaileek sostengu eta laguntza egokiak jasotzen dituzte beren nahiak eta beharrianak asetzeko.

Profesionalek jardun onerako ereduak eta arau zehatzak dituzte duintasunarekin hiltzen laguntzeko.

**Araua** esparru jakin bateko legea da. Esate baterako, Zentroko arauak.

**Erreserbatuta esparruetan** persona gehienak ezin dira sartu osasuna, higiena edo segurtasuna dela –eta. Adibidez, elektrizitatea kontrolatzeko aretoa.

## Pribatutasunerako eskubidea

Pertsona bakoitzak bere kabuz hauta dezake norekin, noiz eta nola partekatzen dituen bere espazioa eta bere bizitza pertsonala.

Hau da, eskubidea dauka:

- Inork ez molestatzeko.
- Bakarrik egon nahi duela erabakitzeko.
- Beste pertsonekin zer informazio partekatu nahi duen erabakitzeko.

Beraz, gogoan eduki: pribatutasunerako eskubidea duzu egoera guztietan, batez ere arropa guztia soinean ez duzunean, esaterako komunean edo dutxan.

### **Nola bermatzen dute Zentroek pribatutasunerako eskubidea?**

- Erabiltzaile bakoitzak bere esparru pribatua dauka. Are logela batean bat baino gehiago dagoenean edo askorentzako esparru batean dagoenean ere.

- Profesionalek atean jotzen dute beti gela batean sartu aurretik esta pasatzeko gonbidapena entzun artean itxaroten dute.  
Barrura sartzen direnean, agurtu egiten dute.
- Erabiltzaileek giltzaz itxi dezakete logelako atea, mugitzeko edo giltza erabiltzeko eragozpenik eduki ezean.
- Erabiltzaile bakoitzak armairu bat dauka bere gauzak giltzapean edukitzeko.  
Gainera, berak nahi duen bezala apaindu dezake logela.
- Logela norberak nahi duen bezala erabil daiteke:  
lo egiteko ez ezik, bisitak hartzeko edo asialdirako ere erabil daiteke.  
  
Logelan beste norbaitekin lo eginez gero, haren pribatutasuna errespetatu behar da.
- Erabiltzaileek bisitarik jaso ditzakete eta nahi dutenekin hitz egin dezakete modu pribatuan.



- Profesionalek arreta egokia emateko behar duten informazio pertsonala baino ezin dute eskuratu erabiltzaileei buruz.

Erabiltzaile baten gaineko informazio pertsonala beste norbaiti eman behar badiote, aurretik baimena eskatzen dute.

Profesionalek ez dute hitz egiten inorekin erabiltzaileen bizitza pertsonalari buruz.

## Autodeterminaziorako eskubidea

Eskubide honen arabera erabiltzaileek beren kabuz erabaki, jardun eta pentsa dezakete.

Gainera, beren kabuz aztertu dezakete egoera bakoitzaren arriskua eta berek erabaki dezakete arriskua **onartzen** duten ala ez.

**Onartzea da** ohartzea egoera batek ondorio negatiboak eduki ditzakeela.

Adibidez, kozinatzean ebakiak edo errakuntzak gerta daitezkeela jakin arren, ikastea erabakitzea

## Nola bermatzen dute zentroek autodeterminaziorako eskubidea?

- Zentro batean sartu aurretik, bisitatu egin daiteke, bertan gelditu edo ez erabakitzeko.
- Profesionalek beren ahal guztiak aplikatzen dituzte erabiltzaileen erabakiak, gustuak eta nahiak errespetatzeko.  
  
Gainera, erabiltzaileek beren erabakiak hartzeko eta beren bizimodua hautatzeko ahalmena onartzen dute.
- Profesionalek sarritan galdetzen diete erabiltzaileei zer uste duten zentroaren antolamenduaz eta jasotzen duten arretaz.
- Inork ez ditu behartzen erabiltzaileak egin nahi ez duten ezer egitera.
- Profesionalek behar den guztia egiten dute erabiltzaileek ondo ulertzeko beren osasunari, tratamenduei eta zerbitzuei buruzko informazioa.
- Erabiltzaileek berek hautatzen dute zer jarduera eta zer zerbitzutan nahi duten parte hartu.

- Erabiltzaileek uko egin diezaiokete tratamendu medikoei, legeriak ezartzen dituen mugen barruan.
- Erabiltzaile batek tratamendu mediko bat jaso behar badu, profesionalak behar den guztia egingo dute zergatik jaso behar duen ulertarazteko.

Tratamendu batzuei uko egin ahal zaie.

Legeak ezartzen du zer tratamendu diren nahitaezkoak.

Esate baterako, gaixotasun kutsakorren kontrako tratamenduak.

- Erabiltzaile bakoitzak bere dirua kontrolatzen du.

Noizean behin, eta eskatzen den guztietan, zentroko langileek **ekonomia** aldetik nola dabilzan azaltzen die erabiltzaileei.

Pertsona baten **ekonomia** beraren aurrezkiak eta ondasunak dira. Esaterako: bitxiak, etxea edo autoa.

- Erabiltzaileek behar dituzten legeen arloko kudeaketa guztiak egin ditzakete. Esaterako, kexak edo salaketak aurkeztu.

- Erabiltzaileei jasotzen dituzten zerbitzuen prezioen berri ematen zaie eta gertatzen diren aldaketa guztiak jakinarazten zaizkie.

- Erabiltzaileek parte hartzen dute zentroko hauteskundeetan.
- Erabiltzaileek parte har dezakete zentroko **batzordeetan**, lan taldeetan eta jardueretan.
- Erabiltzaileek nahi dutenean utz dezakete zentroa.

**Batzordea** lan jakin batean edo beste persona batzuen ordezkaritza ari diren pertsonen taldea da

## Autonomia funtzionalerako eskubidea

Pertsona guztiek dute zentroaren esparruan beren kabuz noranahi joateko eskubidea, behar duten laguntza jasota.

Eskubide honi independentzia funtzionala ere esaten zaio.

### Nola bermatzen dute zentroek autonomia funtzionalerako eskubidea?

- Esparruak eta altzariak irisgarriak eta seguruak dira. Adibidez, alarma txirrinak daude erraz erabiltzeko moduko tokietan larrialdien berri emateko.

- Eraikina, barrutik zein kanpotik, denetarikoa dibertsitate funtzionalerako egokituta dago.

Esaterako, mugitzeko arazoak dituzten pertsonentzat eta orientatzeko arazoak dituztenentzat.

- Erabiltzaileek beren gaitasunen arabera laguntza jasotzen dute.

- Profesionalek behar den denbora itxaroten dute erabiltzaileek jarduerak beren kabuz egiteko.

Esaterako, eskaileran gora igo inork lagundu gabe eta laguntza teknikorik gabe (garabia)

## Hautatzeko eskubidea

Zenbait aukeraren artean askatasunarekin hautatzeko eskubidea da.

### Nola bermatzen dute zentroek hautatzeko eskubidea?

- Bakoitza bere erara bizi daiteke edo bere bizimodua hauta dezake, zentroko elkarbizitzarako arauak errespetatuta.
- Pertsona bakoitzak bere bizimodura eta bere beharrietara moldatutako arreta jasotzen du, kasuan kasukoa bizitzako unearen arabera.
- Zentroetan aisialdirako materialak egoten dira. Esate baterako: egunkariak, liburuak, aldizkariak, telebista eta wifa.

Logeletan telebista konexioa eta wifa daude.

- Profesionalek jardueri buruzko iritzia emateko eskatzen diete erabiltzaileei eta haien interesak kontuan edukitzen dituzte programazioak egiteko.

Profesionalek laguntza ematen dute zentroak antolatzen ez dituen jardueretan parte hartzeko.

Esaterako:  
auzoko sakibaloia taldea.

- Erabiltzaileek erraz jaso ditzakete zentroko **denentzako zerbitzuak**.
- Zentroetako oinarrizko ordutegiak **malguak** izaten dira, erabiltzaileen ohiturak eta gustuak errespetatzeko

Oinarrizko ordutegiak eguneroko bizimoduko jardueren ordutegiak dira Adibidez, gosaltzeko ordua edo oheratzeko ordua.

**Denentzako zerbitzuak** zentroan erabiltzaile guztientzat prestatzen diren jarduerak, materialak edo esparruak dira.

Zentroak **malguak** dira, erabiltzaile guztien ohituretara moldatzen baitira, baina arau orokor batzuk ezartzen dituzte, jarduna ondo antolatzeko.

## Norberaren gogobetetasunerako eta errealizaziorako eskubidea

Norberaren gaitasunak eta helburuak ohiko bizimoduko arlo guztietan garatzeko eskubidea da.

Horrela norberak bere bizitza proiektua sortu eta landu dezake.

### Nola bermatzen dute zentroek norberaren gogobetetasunerako eta errealizaziorako eskubidea?

- Erraz ulertzeko eta erabiltzeko moduko **ingurune** segurua sortzen dute, bizi kalitate hobea eskaintzen duena.
- Behar diren **pizgarriak** eta laguntzak ematen dituzte gaitasunak eta autodeterminazioa ahalik gehien garatzeko.
- Zentroen helburu nagusia da erabiltzaileei beren bizitza proiektua lortzen laguntzea.

**Ingurunea** eguneroko bizitzako esparruak, pertsonak eta materialak dira. Adibidez: logela edo profesionalak

**Pizgarria** ikastea eta bizi kalitatea hobetzea sustatzen dituen jarduera, harremana edo materiala da. Adibidez: liburu edo solasaldi interesgarria.



- Erabiltzaile batek aldi batean ezin badu joan bere zentrora, plaza gordetzen diote legeriak ezartzen duen bezala
- Erabiltzaile bakoitzak bere banakako arreta plana dauka.
- Bakoitzak bere adineko jendearen ohiko bizimodua egiten du.
- Erabiltzaileek harremanetan segitzen dute beren ahaideekin, lagunekin eta inguruko pertsonekin.
- Zentroek garraiobide irisgarria edukitzen dute; Behar izanez gero, erabiltzaileen ordutegietara moldatzen da.
- Erabiltzaileek zentroko denentzako zerbitzu guztiak erabil ditzakete eta haietan lan egiten duten guztiei eskatu ahal diete laguntza.

Adibidez: osasun zerbitzuak, gizarte zerbitzuak, aisialdiko zerbitzuak eta hezkuntza zerbitzuak.

## Norberaren eskubideak ezagutzeko eta defendatzeko eskubidea

Norberaren eskubideei buruzko informazioa jasotzeko eta eskubideok defendatzeko behar diren tresna guztiak eskura edukitzeko eskubidea da.

### Nola bermatzen dute zentroek norberaren eskubideak eta defendatzeko eskubidea?

- Herrialde bateko herritarrak izateagatik dauzkagun eskubide guztiak errespetatzen dituzte.
- Erabiltzaileei beren eskubideen berri ematen diete, beren beharrianak kontuan hartuz.
- Erabiltzaileek laguntza teknikoak eta pertsonalak eskatu ahal dituzte erabakiak hartzeko. Gainera, erabiltzaile bakoitzak konfiantzazko pertsona bat hauta dezake bere ordezkaria izateko
- Erabiltzaileek parte har dezakete zentroen kalitatea hobetzeko egiten diren **ebaluazioetan**.

**Ebaluazioa** da zentroa aztertzea, ondo dabilen ala ez argitzeko. Erabiltzaileek eta profesionalek ebaluazioetan parte hartzen dute.

- Ongi izateko eskaintzen dituzten laguntza guztien berri ematen dute dokumentu ofizial batean.
- Profesionalek iritzia adierazteko eskatzen diete erabiltzaileei haiei eragiten dien zerbaiten gaineko erabakia hartu behar denean.

- Zentroek erabiltzaileei azaltzen diete erabakien Aurretiazko Plana egin dezaketela ahaideen eta zentroaren laguntzarekin.

Dokumentu horretan norberaren nahiak eta ohiturak azaltzen dira.

Noizbait pertsona bat

**bere kabuz moldatzeko gauza**

**(Autogobernua)** ez bada, hautatu duen

pertsonak behar dena egingo du nahi

eta ohitura horiek errespetarazteko.

Gainera, erabiltzaileek **Aurretiazko Borondateen**

**Agiria** ere sinatu dezakete.

**Autogobernua da** nork bere bizitzan inguruko erabakiak hartzeko gaitasuna edukitzea.

**Aurretiazko borondateen agirian** erabiltzaile bakoizak azaltzen du zer tratamendu mediko nahi duen jaso eta zein ez, inoiz larriki gaixotu eta erabakiak hartu ezinik geldituz gero.

- Beren arauen berri eta erabakiak hartzeko moduaren berri ematen dute erraz ulertzeko moduan.

Adibidez:

nork programatzen dituen jarduerak eta nola erabakitzen diren ordutegiak.

- Erabiltzaile bakoitzak konfiantzazko pertsona bat edo batzuk eduki ditzake Banakako Arreta Plana egiteko.

# Erabiltzaileen betebeharrak

Gogoan eduki: beti errespetatu behar dira beste erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak.

Besteekin jokatu behar da haiek norberarekin jokatzeari nahi genukeen bezala.

Gainera, erabiltzaileek beste betebeharrak ere badituzte.

## Arauk ezagutu eta bete beharra

Arau hauek ezagutu eta bete behar dira:

- Zentroko arauak.
- Zentroko jarduerak egiten diren tokietako arauak.  
Adibidez: zine aretoko arauak
- Estatutu honetako arauak.
- Euskal Autonomia Erkidegoko arauak.

Gogoan eduki:  
Zentroko plazari eusteko,  
bertako arau guztiak  
eta legeriak ezartzen dituen  
bete behar dira.

Esaterako, norberaren osasuna  
edo besteena arriskuan egonez gero,  
tratamendu medikoa nahitaez onartu behar da.

## Zentroarekiko betebeharrak

Zentroko esparruak,  
altzariak eta materialak modu egokian  
eta ardurarekin erabili behar da.

Zerbait gaizki dabilela ikusiz gero  
edo zentroaren antolamenduan  
akatsen bat dagoela ohartuz gero,  
hauetako bati, jakinarazi behar zaio:

- Profesionalei
- Parte hartzeko batzordeari

### Parte hartzeko batzordea

zentroa hobetzeko asmoarekin lan egiten duten erabiltzaile eta profesional batzuek eratutako taldea da.

Zentroa eta bertako zerbitzuak erabiltzeko,  
legeak ezarritako prezioa ordaindu behar da.

Norbaitek ezin badu ordaindu,  
ordaintzailea

**Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea** dela  
adierazten duen dokumentua sinatu behar da.

Ondoren dirua eskatuz gero,  
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeari  
mailegua itzuli behar zaio.

## **Banakako Arreta Plana bete beharra**

Erabiltzaile bakoitzak bere  
Banakako Arreta Plana bete behar du.

Norbaitek uste badu  
zentroak ez dituela errespetatzen  
bere nahiak eta beharrizanak, plana berrikusteko  
eta egoera berrira moldatzeko eskatu dezake.

Gogoan eduki:  
oso garrantzitsua da  
plana betetzen saiatzea.

**Gizarte  
Ongizaterako  
Foru Erakundea**  
Arabako Foru  
Aldundiaren  
organikoa da;  
mendekotasuna  
edo dibertsitate  
funtzionala duten  
pertsontzako  
zerbitzuak  
kudeatzen ditu.

## Osasunaren inguruko betebeharrak

- Erabiltzaileek ziurtatu behar dute zentroak beren osasunaz jakin beharreko guztia dakiela behar bezalako arreta emateko.

Adibidez: alergiak edo sendagaiak

Horien guztien berri ematen duten txosten medikoak aurkeztu behar dira. Horren ardura legezko ordezkariaren edo konfiantzazko pertsona baten esku utz daiteke.

- Osasunaren inguruko legeak bete behar dira. Legeen izenak gidaren amaieran daude.
- Erabiltzaileek jaramon egin behar diete profesionalek sendagaiez ematen dituzten jarraibideei.

Adibidez: nola hartu, haiek gorde edo norberak eduki, zer ordutan hartu.



- Pertsona batek aldi berean Egoitza zentro bat eta Eguneko zentro bat erabiltzen badu, bi zentroek haren osasunari buruzko informazio garrantzitsua eman diezaiokete elkarri, ahalik arreta hoberena emateko.

- Gaixotasun **sintomarik** edukiz gero, etxean gelditu behar da zentrorra joan gabe.

- Osasun larrialdirik gertatuz gero, profesionalek beren kabuz har ditzakete erabakiak ezer galdetu gabe.  
Hala ere, gero erabiltzaileari edo beraren legezko ordezkariari azaldu behar diote zer erabaki duten eta zergatik.

Esate baterako, erabiltzaile batek konortea galtzen badu, zentroak anbulantzia bat eska dezake.

Gero, berriz ere konortera etorritakoan, zer gertatu den azalduko diote zehatz-mehatz.

**Sintoma**  
gaixotasun zantzua izan daitekeen gorputzaren erreakzioa da; adibidez: eztula, mukiak edo sukarra

# Profesionalen eskubideak

Profesionalek  
lan arloko legerian onartutako  
eskubideak dauzkate.

Legeen izen osoak  
gidaren amaieran daude..

Gainera, Estatutuan eskubide batzuk  
onartzen zaizkie profesionali.

Eskubide horietako batzuk  
erabilzaileek ere badauzkate,  
duintasunerako eskubidea,  
esate baterako.

Erabiltzaileek  
profesionalen eskubideak errespetatu behar dituzte,  
eta alderantziz.

## Berdintasunerako eskubidea

Profesional guztiek dute egoera onean lan egiteko eskubidea.

Adibidez, profesional guztiek dute eskubidea atsedena hartzeko zenbait egunez jarraian lan egin ondoren.

Halabar, jarduera batzuetan soinean uniformeak edo mantala edukitzeko eskubidea dute, ez zikintzeko.

## Trebakuntzarako eskubidea

Profesionalek eskubidea dute erabiltzaileei arreta egokia eta kalitatekoa emateko trebakuntza jasotzeko

Trebakuntza jaso behar dute Zentroan lan egiten hasten direnetik **bizitza aktiboa** amaitu arte

### **Bizitza aktiboa**

pertsona lan egiteko gauza den bizitzako aldia da. 16 urtetik erretiratu arteko aldia izan ohi da

Trebakuntza lanean ari diren zentroaren araberakoa izan behar da.

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak sustatu behar du zentroak trebakuntzako eta **birziklatzeko** ikastaroak ematea profesionaleri.

Lanbide **birziklapena** da bizitza osoan zehar ikastea eta gaitasunak eta trebetasunak hobetzea.

## Parte hartzeko eskubidea

Profesionalek eskubidea dute zentroaren antolamenduan eta eragiten dieten erabakietan parte hartzeko.

Horrela zentroko arreta eta kalitatea hobetzen laguntzen dute.

Hau da, profesionalak:

- Zentroan parte har dezakete beren kabuz edo beste pertsona batzuekin batera. Esaterako, parte hartzeko batzordean
- Iritzia eman dezakete zentrora **ikuskatzaileak** etortzen direnean.
- Zentroaren kalitate hobetzeko egiten diren ebaluazioetan parte har dezakete.

**Ikuspena**  
Administrazioak zentro baten den ondo dabilen jakiteko egiten duen prozedura da.

## Behar bezala lan egiteko eskubidea

Profesionalek eskubidea dute zerbitzu ona emateko behar diren baliabidea guztiekin lan egiteko, legeak eta arauak errespetatuz.

Eskubide hau betearazteko, profesionalek Arabako Foru Aldundiari eskatu ahal diote:

- Zentroa ikuskatzeko.
- Informazioa zentroak materialez, antolamenduaz eta profesionalez hartu beharreko **neurrei** buruz.

Profesionalek zentroa kudeatzen entitateari eskatu ahal dizkiote:

- **Protokolo**ei buruzko eskuliburuak eta gidak eta jardun onei buruzkoak.
- Barruko eta kanpoko ebaluazioak, zerbitzuak hobetzeko.
- Erabiltzaileen arreta hobetzeko modu berriak.

**Neurriak** zentro batek helburu bat edo arau batzuk betetzeko egiten dituen ekintzak dira

**Protokoloa** egoera jakin batean egin behar dena azaltzen duen jarraibide multzoa da. Esate baterako, zentroan sutea gertatuz gero, horretarako protokoloak zehazten du zer egin behar den pertsona guztiak eraikinetik ahalik azkarren irteteko, inor bere gelan gelditu gabe.

# Profesionalen betebeharrak

Profesionalek

erabiltzaileen eta gainerako profesionalen eskubideak errespetatu behar dituzte.

Oso garrantzitsuak dira duintasunerako eskubidea eta pribatutasunerako eskubidea.

Gainera, profesionalek betebeharrak daukate.

## **Arauek ezagutu eta bete beharra**

Profesionalek

dibertsitate funtzionala duten pertsonen arretaren inguruko arau eta lege guztiak ezagutu eta bete behar dituzte.

Gidaren amaiera

lege eta arau horiek guztiak azaltzen dira.

## Zentroarekiko betebeharra

Profesionalek modu egokian eta ardurarekin erabili behar dituzte zentroko esparruak, altzariak eta materialak.

Honako bi kasu hauetan arduradunarengana jo behar dute:

- Beste pertsona baten (profesionala zein erabiltzailea) eskubideak errespetatzen ez badira.
- Zentroaren antolamenduan edo jardunean arazoren bat egonez gero.  
Esaterako: materialetan, esparruetan edo erabiltzaileen arretan.

## Nola betetzen dituzte beren betebeharrak profesionalek?

- Erabiltzaileen informazio pertsonala errespetatzen dute, legeriak ezartzen duen bezala.
- Erabiltzaileen iritziak eta erabakiak errespetatzen dituzte.
- Erabiltzaileei behar den laguntza ematen diete askatasunarekin hiz egiteko.
- Zeinuen mintzairaren oinarrizko maila ikasten dute eta komunikazio sistema alternatiboak ezagutzen dituzte, **piktogramak**, kasurako.
- Elkarbizitza arauak etengabe errespetatzen dituzte.
- Ez dute inor diskriminatzen ezaugarri pertsonalen bat dela-eta (arraza, erlijioa..).

### Piktogramak

marrazki soilak dira, hitz egin ezin dutenek komunikatzeko erabil ditzaketenak.



- Erabiltzaileen iritzia kontuan hartzen dute nola arreta eman erabakitzeko.
- Erabiltzaile bat beste zentro batera aldatu behar izanez gero, erabakian hartzean lehentasuna ematen diote haren **ongizateari**

Profesionalek beren izenaren eta lanpostuaren berri eman behar diete erabiltzaileei.

**Ongizatea** ondo bizitzea da. Gustura eta lasai egotea bizitzako alderdi guztietan.

# Legeak

Atal honetan  
gida honekin  
lotutako lege nagusiak ageri dira.

Ez dago legeok zertan irakurri  
gida ulertzeko;  
Gainera, ez dira erraz ulertzeko modukoak.  
Nolanahi ere, informazio gehiago nahi izanez gero,  
begiratu daitezke.

Mundua:

- Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioa.

Espainia:

- 1/2013 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 29koa, ezintasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokarraren testu bategina onartzen duena.
- 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, pazientearen autonomia, eta informazio eta dokumentazio klinikoko gaiei buruzko eskubide eta betebeharrak arautzen dituena.

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, datu pertsonalak babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa.

#### Euskal Autonomia Erkidegoa:

- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren agiria eta iradokizun eta kexen araubidea onetsi dituen.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, gizarte zerbitzuen.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroari Buruzkoa.
- Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen jardun onen giden eta protokoloen adibideak.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunerakoa.



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava