

**«ETXE MAITIA», ADINEKOEN BASAURIKO UDAL
EGOITZA**

**BARNE-ERREGIMENENKO ARAUDIA.
ERABILTZAILEEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK.**

AURKIBIDEA

- A. ONGI ETORRIA EGOITZARA.
- B. JARDUTEKO PRINTZIPIOAK.
- C. ESKUBIDE ETA BETEBEHARREN GUTUNA.
- D. BARNE-FUNTZIONAMENDURAKO ARAUAK.
- E. EGOITZAKO KOMUNIKAZIORAKO ESKULIBURUA.
- F. ERANSKINAK.

ONGI ETORRI EGOITZARA.

Erabiltzaileak izango dira erregelamenduari jarraituta egoitzaratu diren pertsonak.

Egoitzara sartzearekin batera, erabiltzaileek onartu egiten dituzte erregelamendu honetan jasotako arauak, Zuzendaritza Batzordeak ezarri ditzakeenak edota egoitzako Zuzendaritzak (aurretiaz Zuzendaritza Batzordeari kontsulta eginda) gerora zehaztu ditzakeenak.

Egoitza hau elkarbizitzarako zentroa da eta etengabeko bizileku izateko xedea du. Bertan bizi diren adinekoei ostatu, osasun arreta, laguntza pertsonala eta babes zerbitzu integrala eta jarraitua ematen diegu, beraien beharrianen arabera.

«Etxe Maitia» adinekoen egoitza, bestalde, Basauriko Udaleko Gizarte Ongizate Arloaren menpe dago.

A. JARDUTEKO PRINTZIOAK.

Kalitatezko zerbitzua emateko helburuz, eta Euskal Herriko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eskubide eta betebeharren Gutunarekin bat etorrira, honako hauek dira udal egoitzaren printzipio orokorrak:

- Egoitzan ostatu hartu dutenek ahalik eta bizimodu **normalizatuena** izan dezatela, hau da, bizimodu horrek bat egin dezala gainontzeko herritarrentzat normaltzat jotako portaera eta jarraibideekin.
- Ahalik eta gehien sustatzea adinekoen **autonomia**, duten mendekotasun fisiko edota psikiko mailaren arabera. Bezero guztiek izango dute aukera beraien bizimodu-estiloa hautatzeko, eta erabakitzeko zein jarduera edo zerbitzutan parte hartu nahi duten. Horretarako, gainera, egoki iritzitako baldintzak jarri ahal izango dituzte.
- Egoitzako bizitza sozialean modu aktiboan **parte hartzea**.
- Egoitzako giroan familiarekiko, gizartearekiko, politikarekiko eta kulturarekiko **harreman integratzaileak** mantentzea.
- Egoitzako langileek behar bezalako **prestakuntza profesionala** izan dezatela. Horrekin batera, boluntarioen lan osagarriak ere bere lekua izango du.
- Egoitzan bizi diren adinekoei **arreta pertsonalizatua** eskaintzea, beraien beharrezan araberakoa.

B. ESKUBIDE ETA BETEBEHARREN GUTUNA.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

Egoitzan bizi direnek honako eskubide hauek izango dituzte:

- Beraien sexu, arraza, erlijio, ideologia edota bestelako inguruabar pertsonal edo sozial edozein izanda ere, diskriminaziorik gabe artatuak izateko.
- Begirunez, zuzentasunez eta adeitasunez artatuak izateko, modu indibidualizatu eta pertsonalizatuan.
- Beraien intimitateari eragiten dieten izaera pertsonaleko datuen konfidentzialtasuna bermatua izateko.
- Beste batzuekin harremanetan jartzeko, eta kanpoan bizi direnen bisitak jasotzeko.
- Informazioa jasotzeko; eta eragin ahal dizkieten edota beraien interesekoak izan daitezkeen gaien gainean kontsultatuak izateko.
- Intimitatea izateko, egoitzako egitura-baldintzak aintzat hartuta; eta beraien bizitza-estiloa hautatzeko.
- Gizarte-, osasun-, hezkuntza- eta kultura-arreta zein arreta terapeutikoa bermatu diezaieten; eta, oro har, oreka psikofisiko egokia izateko beraien beharrian guztiak aseak izateko.
- Funtzionamenduari edota zerbitzuak hobetzeari buruz Zuzendaritzari iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko eta, era berean, harengandik dagokion erantzuna jasotzeko.
- Beraien borondatez egoitzako erabiltzaile izateari uzteko.
- Eskubide hauen edukiari eta berauek gauzatzeko bideei buruzko informazio ulerterraza jasotzeko.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

Egoitzan bizi direnek honako betebeharrak izango dituzte:

- Egoitzako barne-erregimeneko araudia ezagutzea eta betetzea.
- Elkarrenganako errespetuan, tolerantzian eta lankidetzan oinarritutako jarrera izatea, elkarbizitza hobea lortze aldera.

C. BARNE-FUNTZIONAMENDURAKO ARAUAK

1. ARAU OROKORRAK

- Elkarrekin bizitzeak dakartzan oinarrizko higiene-arauak bete behar dira.
- Egoitzako instalazioak egokiro erabili behar dira, egoera onean mantendu daitezten.
- Zerbitzuetan edota instalazioetan antzemandako arazo edo irregulartasunen berri eman beharko da.
- Gainontzeko erabiltzaileekiko harremanetan jarrera egokia mantendu beharko da, bai eta egoitzako langileekiko harremanetan ere.
- Bakoitzari esleitutako gizarte- eta osasun-programetatik eratorritako aginduak errespetatu beharko dira.
- Egoitzako segurtasun eta higiene arauak bete beharko dira.
- Egoitzan egoteak eragindako gastuak garaiz ordaindu beharko dira, eta jakinarazi beharko da diru-sarreretan egon daitekeen edozein aldaketa.
- Galdutako gauzarik aurkituz gero, Atezaintzan entregatu beharko da. Era berean, zerbait galtzen denean Atezaintzara jo beharko da, ea norbaitek aurkitu duen.

2. OTORDUAK

- Gosaria, bazkaria, askaria eta afaria jantokietan zerbitzatuko dira, ezarritako orduetan. Jantokiak egokiro funtzionatu dezan, ordutegiak errespetatu beharko dira.
- Otorduren batera agertuko ez bazara, erizain laguntzaileei hala jakinarazi behar diezu.
- Medikuek kontrakorik agindu ezean, egoitzako guztiek menu bera izango dute. Menu hori egunero-egunero jarriko da **iragarki-taulan**.

- Debe katuta dago jantokira elikagaiak sartzea edota bertatik janaria, mahai-tresnak, edalontziak, aho-zapiak eta abar ateratzea.
- Mahaian kortesiazko arauak gordeko dira, eta ez da besteei eragozpenik sortu ahal dien portaerarik izango.

3. **GELAK**

- Geletan beharrezkoak diren altzariak dituzu. Zure altzariren bat ekarri nahi baduzu, Zuzendaritzari jakinarazi beharko diozu, eta hark zure eskaera aztertuko du.
- Garbitzaileek gela garbituko dizute goizero-goizero. Lan horretan laguntzeko aukera baduzu, komenigarria da hala egitea.
- Gela garbitzen ari diren bitartean bertatik kanpo egon beharko duzu, garbitzaileei euren lanean ez oztopatzeko.
- Ez gorde gelan alferrik galdu daitekeen janaririk.
- Gelatik irten aurretik amatatu argia eta telebista (baldin badaukazu), eta komuneko txorrotak ondo itxita utzi.
- Ez bota ezer leihotik. Erabili itzazu zakarrontziak.

4. **JANTZIAK**

- Guztiok erabiltzeko eremuetan kaleko jantziak erabili beharko dituzu.
- Egoitzan garbitu eta lisatuko dizugu arropa. Zikin dauden jantziak adierazitako tokian utzi behar dituzu.
- Egokitu zaizun telazko zenbakia jarri beharko duzu jantzi guztietan, erraz ikusteko toki batean.
- Arropa berria ekartzen duzunean edo ekartzen dizutenean, Garbitegian hala jakinarazi beharko duzu, **jantzien kontrol-liburuan** horren berri jaso dezaten.

- Era berean, egoitzak jakinaraziko dizuegu (zuri edota zure senitartekoei) zein den erabilera dela-eta zaharkitua geratu den arropa.

5. **IRTEERAK ETA OPORRAK**

- Hala nahi izanez gero, egunero irten ahal izango duzu, ez bada medikuak berariaz kontrakoa agindu duela. Irteteko asmoa baduzu, komenigarria da erizain laguntzaileei jakinaraztea, norbait bisitan badatozkizu edota telefonoz deitzen badizute ez daitezen zure bila aritu alferrik. Nolanahi ere, irtengo zarela jakinarazi beharko duzu baldin eta bazkalorduan egongo ez bazara edota 24:00ak baino beranduago itzuliko bazara.
- Gomendatzen dizugu irtetean egoitzako **txartela** eramatea, non gure helbide eta telefono-zenbakia agertzen baitira, beharrezko balitz gurekin harremanetan jarri daitezen. Txartel hori Administrazioan emango dizute, egoitzaratzen zarenean.

6. **KULTURA- ETA JOLAS-JARDUERAK**

- Egoitzak zerbitzu psikopedagogikoa eta animazio-zerbitzua eskaintzen dizkizu: jarduerak, txangoak, jolasak eta jaiak antolatzen ditugu. Nahi izanez gero, aukera izango duzu horietan guztietan parte hartzeko; jarduera horien bidez zure kultura aberastu, eta egoera fisiko eta psikiko onean mantenduko zara.
- Egoitzako egitarauan jasota ez dagoen jarduerarik egin nahi baduzu, Administrazioan kontsutatu.

7. **KANPO ZERBITZUAK**

- Egoitzak diruz lagundutako **ileapaindegi eta podologia** zerbitzu hitzartuak ditu, baina zerbitzu horiek ez dira doakoak: erabiltzaileek dagokien zatia ordaindu beharko dute.
- Hitzartutako zerbitzuen kostua urtero eguneratu, eta egoitzako **iragarki-taulan** argitaratuko da.

8. **IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK**

- Egoitzak badu iradokizun, kexa eta erreklamazioetarako prozedura bat, bai eta horrelakoak aurkezteko **orriak** ere, behar dituenarentzat. Orri horiek **Atezaintzan** zein **Administrazioan** dituzue eskuragarri.

9. **SEGURTASUNA**

- Erabat debekatuta dago geletan erretzea, segurtasun-arrazoiak direla eta.
- Egoitzan bizi direnek eta langileek debekatuta dute erretzea horretarako gordetako gunetatik kanpo.
- Igogailuak erabiltzerakoan, kontuan hartu erabiltzaileen kopurua mugatua dela. Errespetatu egin beharko da kabinan adierazitako gehienezko erabiltzaileen kopurua, matxurak edota istripuak ekiditeko.

10. **BISITAK**

- Arau orokor gisa, hauxe izango da bisitetarako ordutegia:
GOIZEZ: 10:00 – 12:00.
ARRATSALDEZ: 16:00-18:45.

- Ordutegi hori errespetatu beharko da, egoitzaren funtzionamendu egokia bermatze aldera.
- Ordutegia aldatu egin daiteke aparteko inguruabarrak ematen direnean. Hala gertatzen bada, interesdunei berriaz emango diegu egoera horien berri.
- Herreran adierazi beharko duzue nori bisita egiten zatozten, **bisiten kontrolerako liburuan** jasota gera dadin.
- Geletan dauden gaixoak bisitatzeko, berriz, aurretiaz jakinarazi erizaintzako langileei, eta haiek bisita egiteko baimena eman beharko dute, beti. Gainontzeko kasuetan, bisitan datozen senitartekoak erizain laguntzaileak lagunduta joango dira geletara.

11. **ERABILTZAILEEN SENITARTEKOAK**

- Egoitzak arretarik onena eman nahi die erabiltzaileei. Horren harira, ezinbesteko jotzen dugu senitartekoekiko harremanei eustea, oreka emozionala eta afektiboa mantentzeko.
- Kanpoko osasun-kontsulta espezializatuen, ospitaliratzeen eta abarren kasuan, egoitzak horren berri emango die senitartekoei, eta erabiltzaileari laguntzeko eskatuko die.
- Senitartekoek egoitzako ordutegia ezagutu eta errespetatu beharko dute.
- Gure erabiltzaileetako askoren ezaugarri espezifikokoak direla eta (zenbait tratamendu jasotzen dituzte), inolaz ere ez diezue edari alkoholodunak edota botikarik eman behar, ez zuen ekimenez, ez erabiltzaileek beraiek eskatuta ere.
- Egoitzak berezko elikadura-programa du. Programa hori osasun-zerbitzuak ikuskatzen du, eta egoitzan bizi direnek behar bezalako elikadura izatea bermatzen du. Arau orokor gisa, jotzen da kanpotik elikagaiak ekartzea kaltegarria dela bertan bizi direnen osasunerako.

E. EGOITZAKO KOMUNIKAZIORAKO ESKULIBURUA.

1. EGOITZAREN ANTOLAKETA

1.a) ARKITEKTURA-EGITURA

«Etxe Maitia» adinekoentzako Basauriko udal egoitza Arizgoitin dago, Basauriko herrigunean. Zehazkiago, Nagusia kaleko 4 zenbakian dago, Jubilatuen Etxearen eta Social Antzokiaren ondoan. Oinplano poligonala du egoitzak, eta malkar batean kokatua dago. Era berean, eraikinak sei solairu ditu: bi daude errepide-mailatik gora, eta beste laurak maila horretatik behera, mendi-hegal bati begira.

Sei solairu horiek honelaxe banatuta daude:

2. solairua:

- Ezkerretara: banakako 4 gela eta komun 1.
- Eskuinetera: banakako 4 gela eta komun 1.

1. solairua:

- Sarbideak eta Atezaintza.
- Ezkerretara: gune komunak (egongela; ileapaindegia-podologia gela; erizaintzako gelak; langile eta bisitarietzako gelak; bisita gela; jarduera-gela; errehabilitazio-gela; liburutegia; informatika-gela; eta terraza).
- Eskuinetera: Administrazioa (Zuzendaritza eta Administrazioa, Atezaintza eta langileek atsedeen hartzeko gela).

0 solairua edo solairuarteak:

- Sukaldea, sukaldarien aldagelak eta jantokia.
- Telebista-gela, egongelak eta komunak.
- Botikin-gela eta medikuaren kontsultategia.

-1 solairua. Emakumeak:

- 7 gela bikoitz.
- Garbitegia.

-2 solairua. Emakumeak:

- 7 gela bikoitz.

-3 solairua. Gizonak:

- 7 gela bikoitz.

Erdisotoa:

- Biltegia eta galdara-gela.
- Langileen aldagelak.

1.b) GIZA BALIABIDEAK

«Etxe Maitia» egoitzak berezko langileen bidez ematen ditu honako zerbitzu hauek: sukalde-zerbitzua; garbitegia; erizaintza; erizain laguntzaileak; atezaintza; eta administrazioa.

- **Sukalde-zerbitzua**

Egoitzak berezko sukalde- eta jantoki-zerbitzua ditu. Bertan lau profesional aritzen dira, astelehenetik igandera. Gosariak, bazkariak, askariak eta afariak prestatzeaz gain, ospakizun edo bazkari bereziak ere atontzen dituzte.

Hona hemen otorduen ordutegiak:

Gosaria: 09:30.

Bazkaria: 13:00.

Askaria: 17:00.

Afaria: 20:00.

- **Arropak garbitzeko zerbitzua**

Egoitzan arropa garbitzeko, lisatzeko eta konpontzeko zerbitzua daukugu. Zerbitzu hori zabalik dago astelehenetik larunbatera (goizez eta arratsaldez), eta igande goizez. Garbitegian erabiltzaileen arropa guztiak garbitu, lisatu eta josten ditugu, bai eta izarak, mahai-oihalak, toallak eta langileen jantziak ere.

- **Atezaintza zerbitzua**

Egoitzak atezain bi ditu. Astelehenetik igandera egiten dute lan, goizeko eta arratsaldeko ordutegian. Atea zaintzeaz gain, telefono bidezko arreta, konponketak eta mantentze-lanak egiten dituzte.

- **Erizaintza zerbitzua**

Egoitzak zenbait erizain ditu, astelehenetik igandera lanean, goizez eta arratsaldez. Haiei dagokie erabiltzaileei arreta psikofisikoa ematea, egoitzako osasun-zerbitzuarekin koordinazioan.

- **Erizain laguntzaileak**

Egoitzan zenbait erizain laguntzaile daude lanean, erabiltzaileei arreta zuzena emateko. Hiru txanda dituzte: goizekoa, arratsaldekoa eta gauekoa. Beraz, eguneko 24 orduz ematen dute zerbitzua, urteko egun guztietan.

- **Zuzendaritza-administrazio zerbitzua**

Azkenik, egoitzak zuzendaritza-administrazio zerbitzua dauka, astelehenetik ostiralera, goizeko ordutegian.

Aipatutako zerbitzuetako bakoitza, egoitzaren organigrama funtzionalaren bi eremuetako baten barruan dago (**1. eranskinak** jasotzen ditu eremu horiek biak).

Zerbitzuetako bakoitzean **koordinatzaile** bat dago. Bera da bere zerbitzuaren, erabiltzaileen eta Egoitzako Zuzendaritzaren arteko solaskidea.

Egoitzak, berezko langileen bidez emandako zerbitzuez gain, honako zerbitzu hauek ditu azpikontratatuta:

- **Animazio zerbitzua**

Psikopedagogia eta animazio zerbitzua. Gerontologiaren eremuko pedagogia-psikologia aditu bik ematen dute, honako ordutegi honetan:

Astelehenetik ostegunera: 10:00-13:00.

Ostiraletan: 10:00-12:00.

- **Osasun zerbitzua**

Mediku-geriatra batek arreta ematen du astelehenetan, asteazkenetan eta ostiraletan, 08:45-11:45 bitartean.

- **Podologia zerbitzua**

Podologoa etortzen da hileroko (normalki, erabiltzaileek eskatzen dutenean eta, betiere, Erizaintza Zerbitzuaren ikuskaritzapean).

- **Laguntza zerbitzua**

Erabiltzaileak ambulatiora, ospitalera edota beste nonbaitera laguntzeko zerbitzua du egoitzak, batetik, senitartekorik ez duten erabiltzaileentzat; eta bestetik, senitartekoak izanda ere, haiek erabiltzailea lagundu ezin dutene kasuetarako.

□ Ilepaindaritza-zerbitzua

Boluntario bat etortzen da ostiraletan, 09:00 - 12:30 bitartean eta 15:00 - 19:00 bitartean. Horrez gain, ileapaindaria hilean behin etortzen da, erabiltzaileen eskakizunen arabera, goizeko ordutegian (10:00-12:00 bitartean).

2. KOMUNIKAZIOAK

2.a) KOMUNIKAZIO ARRUNTAK

Zerbitzu bakoitzeko **koordinatzailea** da, **bere eskumeneko gaietan**, erabiltzaileen, senideen eta egoitzaren arteko oinarrizko komunikazioetarako erreferentzia, erabiltzaileari eman beharreko arreta globalaren barruan.

Beraz, hasiera batean, koordinatzaileek jaso eta erantzungo dituzte beren zerbitzuaren funtzionamenduari buruz kontsultatu nahi den edozein egoerari buruzko galderak.

Kontsulta egin duenak erantzun egokirik jasoko ez balu, edota kontsultak gai orokorreki buruzkoak balira, egoitzako **Zuzendaritzara** jo beharko du.

2.b) IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

Egoitzako ohiko funtzionamendu eta arretaz haratago doazen gaiei buruz galdetzeko **iradokizun, kexa eta erreklamazio orriak** erabili ahal izango dira, **2. eranskinaren** arabera. Orri horiek Atezaintzan eta Administrazioan egongo dira eskuragarri.

Iradokizun, kexa edo erreklamazio guztiek egoitzako buruari zuzenduta joan beharko dute. Iradokizunak ahoz ere egin ahal izango dira, eta ez dute zertan idatzizko erantzunik jaso, ez bada interesdunak berariaz hala adierazi duela eta Zuzendaritzak egoki jotzen duela. Kexak eta erreklamazioak, ordea, idatziz erantzungo dira beti.

Iradokizun, kexa eta erreklamazio orria betetzean, adierazi beharko duzue horietako zein ari zareten aurkezten. Iradokizuna bada, orria egoitzako **iradokizunen postontzian** utzi ahal izango duzue. Bestela **Administrazioan** entregatu beharko duzue.

F. ERANSKINAK.

1.- EGOITZAREN ORGANIGRAMA FUNTZIONALA.

2.- IRADOKIZUN, KEXA ETA ERREKLAMAZIO ORRIAK.

**BASAURIKO «ETXE MAITIA» EGOITZA:
ERABILTZAILEENTZAKO ETA SENIDEENTZAKO IRADOKIZUN,
KEXA EDOTA ERREKLAMAZIO ORRIA.**

IRADOKIZUNA

KEXA

ERREKLAMAZIOA

..... jaunak/andreak,
zenbakidun NA duenak, bizi denak,
..... udalerrian (.....posta-kodea), eta
telefono-zenbakia duenak,

ZERA ADIERAZI NAHI DU:

ETA, HORI DELA ETA, ZERA ESKATZEN DU:

Basauri, 20XX(e)koren....(a).

Sin.: jauna/andrea.
..... jauna/andrea.

Jaso dut, Sin.:

Zigilua

Etxe Maitiako Zuzendaritzarentzat

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES
ETXE MAITIA DE BASAURI**



