

# 5/11

*irizpena*

TELEGUNTZAKO ZERBITZU PUBLIKOAREN  
Dekretu Proiektuari Buruzkoa

Bilbon, 2011ko martxoak 9



CES  
EGAB

Consejo Económico  
y Social Vasco

Euzkadiko Ekonomia eta Gizarte  
Arazoetarako Batzordea



*i*rizpena 5/11



## I. AURREKARIAK

---

2011ko otsailaren 9an Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordean Lan eta Gizarte Gaietarako Sailaren idazkia sartu zen. Beraren bidez, txostena eskatu zuten telelaguntzako zerbitzu publikoaren Dekretu Proiektuari buruz, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeari buruzko ekainaren 27ko 9/1997 Legearen 3.1.b) artikuluan ezarritakoaren arabera.

Berehala horren kopia bidali zaie Batzordearen Osoko Bilkuraren kide guztiei bere proposamenak eta iritzia igorri eta hauen berri bidezko Lan Batzordeari emateko xedez, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen Funtzionamenduko Araudian ezarritakoaren arabera.

5/11 

Gizarte Garapeneko Batzordea 2011. urteko martxoaren 1ean bildu zen Irizpenaren Aurreproiektuaren lehenengo proposamen bat eztabaidatzeko xedez. Egun berean Batzordeak hurrengo Irizpen Proiektua onartu du, 2011. urteko martxoaren 9ko Euskadiko EGABko Osoko Bilkurari aurkezten zaiona eta aho batez onartzen da.

## II. EDUKIA

---

Dekretu Proiektuari buruzko testuak Hitzaurrea, 19 artikulua, Xedapen Irangankor 1, 2 Azken Xedapen eta 3 Eranskin ditu.

### Hitzaurrea

Aipatzen da Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen Arretarako abenduaren 14ko 39/2006 Lege Estatalak, bere 15. artikuluan, autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasunaren arretarako gizarte zerbitzuak hartzen dituen zerbitzuen katalogoa ezartzen duela, eta hauen artean telelaguntzako zerbitzua jasotzen da. Eta, bere 22. artikuluan, berau zehazten da, etxeko etxeko laguntzaren zerbitzu independente edo osagarria izan daitekeela

eta egoitzako arretako zerbitzuak jasotzen ez dituzten eta Arretako bere Banako Programak horrela ezartzen duen pertsoneri eskainiko zaiela aipatuta.

Era berean, azaldu ere egiten du egoitzazko arreta egoitzetan, zentzu hertsian, eskaintzen dutenera mugatzen denez, aipatutako Legeak ez du baztertzen telelaguntzako zerbitzua eskaintzea alojamendu berezietan, komunitateko etxebizitza, tutoretzapeko apartamentu eta tutoretzako etxebizitzetan adibidez.

Bestaldetik, azaltzen da Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Euskal Legeak, bere II. Tituluan, I. Kapituluak, 22. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa ezartzen duela, eta bere definizio eta ezaugarriak 21. artikuluan ezartzen dira.

Aipatutako katalogoan, hurrengo sailkapena jasotzen da: lehen mailako arretako gizarte zerbitzua, bigarren mailako gizarte zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak. Lehen mailako arretako gizarte zerbitzuen testuinguruan Telelaguntzako zerbitzua ageri da, besteak beste.

Halaber, esaten da 23. artikulua ezartzen duela Eusko Jaurlaritzak, 22. artikuluan araupetutako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan oinarriturik, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroa egingo duela, gutxienez, Legean zerrendatutako zerbitzuak zehaztuko dituen. Eta, gainera, 26.2 artikulua adierazten du araudi bidez prozedura motak (ohiko prozedura eta premiazko prozedura aurreikusitako behar dira) zein eskabide, instrukzio (zehazki, balorazio, diagnostiko eta orientabidea) eta ebazpenari buruzko prozedurako zehaztapenak araupetuko direla. Halaber, prozeduraren fase guztietan errespetatu beharko diren epeei eta administrazioaren isiltasunaren ondorioei buruzko alderdiak araupetuko dira.

Bestaldetik, aipatzen da 40.1 artikulua xedatzen duela Eusko Jaurlaritzak erregelamendu-ahala edukiko duela gizarte zerbitzuen arloan.

Hitzaurreak, bukatzeko, aipatzen du Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Euskal Legeak pertsonak ohiko bizitzaren ingurunean mantentzeari lehentasuna ematen dion ikuspegia ezaugarri duen arreta eredua sendotzen duela. Eta eredu honen bidez beharizan, eskari eta espektatibei erantzuten saiatzen dela bere ingurunean pertsonaren ikuspegi integraletik abiatuz eta arreta jarraitzea bilatuz.

Testuinguru horretan, Dekretu Proiektuak telelaguntza oinarritzko eta etengabeko bilakaeran dagoen zerbitzutzat hartzen du, funtsezkoa erabilizailea etxebizitzan mantentzen saiatzeko helburua lortzeko, Informazio eta Komunikazioaren Teknologietan (IKT) oinarritutako sistemak erabiliz eta bizitza independenterako konponbideak bilatuz, zainketa eta autonomia pertsonalarekin lotutako alderdiak sustatuta.

### Xedapenen Atala

- **Lehenengo artikulua** Dekretuaren xedea aurkezten du, hau da, telelaguntzako zerbitzu publikoa araupetzea.
- **Bigarren artikulua** telelaguntzaren kontzeptua definitzen du. Laguntza eta interbentzio sozialeko zerbitzu teknikoa, lehen mailako arretaren gizarte zerbitzuen testuinguruan sartuta, telefonoko linearen bitartez eta komunikazio eta informatikako ekipamendu espezifikoarekin, etengabeko arreta zerbitzua edukitzea, egunaren 24 orduak eta urteko egun guztietan, larrialdiko edo gizarte premiako egoerei egoki erantzuteko zehazki prestatuta dauden pertsonen esku, dela berez dela komunitateko bestelako baliabideak mobilizatuz.
- **Hirugarren artikulua** zerbitzuaren aplikazio eremua aurkezten du.
- **Laugarren artikulua** Eusko Jaurlaritzaren aldetik zerbitzuaren hornidura eta prestazioari buruzkoa da.
- **Bosgarren artikulua** telelaguntzako zerbitzuak dituen helburuak azaltzen ditu.
- **Seigarren artikulua** telelaguntzako zerbitzuak, gutxienez, edukiko dituen prestazioak zerrendatzen ditu.

- **Zazpigarren artikulua** zerbitzuak bere jarduketak burutzeko edukiko dituen interbentzioko tresnei buruzkoa da: harremanetarako zerbitzua, datuen erregistroko zerbitzua eta arreta pertsonaleko zerbitzua.
- **Zortzigarren artikulua** zerbitzuaren hartzaileen profil sozialak aurkezten ditu.
- **Bederatzigarren artikulua** zerbitzua eskatzen duten pertsonak horretara jotzeko bete beharko dituzten eskakizunak ezartzen ditu.
- **Hamargarren eta hamaikagarren artikulua** zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei buruzkoak dira, hurrenez hurren.
- **Hamabigarren artikulua** eskabideak aurkeztu beharko dituzten modua, tokia eta erantsi beharreko dokumentazioa azaltzen ditu.
- **Hamahirugarren artikulua** espedientearen izapidetzeari buruzkoa da, **hamalaugarrena** ebazpenari buruzkoa, **hamabosgarrena** administrazioko errekurtsuari buruzkoa eta **hamaseigarrena** premiazko prozedurari buruzkoa.
- **Hamazazpigarren artikulua** zerbitzuaren amaiera araupetzen du eta **hemezortzigarrenak** amaieraren ondorioak.
- **Hemeretzigarren artikulua** zerbitzua finantzatzeko pertsona erabiltzaileen partaidetza ekonomikoa edo baterako ordainketa ezartzen du.

**Xedapen Iragankorrak** xedatzen du osasun fitxa, isolamendu sozialeko arriskuaren kasuetan erantsi beharko dena, zerbitzuaren eskabidearekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioaren parte izango dela, aipatutako fitxa osasun sistemak gizarte zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren Zuzendaritzari ematen dion arte.

**Lehenengo Azken Xedapenak** Dekretuarekin batera aurkeztutako hainbat eranskin aldatzen ditu eta **Bigarrena** Legea indarrean sartzeari buruzkoa da.

Hiru eranskin aurkezten dira:

- I. ERANSKINA telelaguntzako zerbitzu publikoko altaren eskabiderako
- II. ERANSKINA osasun fitxarako
- III. ERANSKINA Txosten Sozialerako

### **III. GOGOETAK**

---

#### **III.1 Gogoeta Orokorrak**

Euskadiko EGABk txostena eman dezan aurkezten den Dekretu Proiektuaren xedea da telelaguntzako Zerbitzu Publikoa araupetzea.

5/11 

Autonomia Pertsonala Sustatzeko eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen Arretarako abenduaren 14ko 39/2006 Lege Estatalak, bere 15. artikuluan, autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasunaren arretarako gizarte zerbitzuak hartzen dituen zerbitzuen katalogoa ezarzen du, eta hauen artean telelaguntzako zerbitzua jasotzen da. Eta, bere 22. artikuluan, berau zehazten da, honakoa aipatuta:

1. *Telelaguntzako zerbitzuak onuradunei laguntza ematen die komunikazio eta informazioaren teknologiak erabiliz, beharrezko baliabide pertsonalen laguntzaz, larrialdi edo segurtasunik ez, bakartasun eta isolamenduko egoeren aurrean berehalako erantzuna emateko. Etxez etxeko laguntzaren zerbitzu independente edo osagarria izan daiteke.*
2. *Zerbitzu hau egoitzazko arreta zerbitzuak jasotzen ez dituzten Arretako Banako Programak horrela ezartzen duen pertsoneri eskainiko zaie.*

Egoitzazko arreta egoitzetan, zentzu hertsian, eskaintzen dutenera mugatzen denez, aipatutako Legeak ez du baztertzeko telelaguntzako zerbitzua alojamendu berezietan eskaintzea, komunitateko etxebizitza, tutoretzapeko apartamentu eta tutoretzako etxebizitzetan adibidez.



Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Euskal Legeak pertsonak ohiko bizitzaren ingurunean mantentzeko lehentasuna ematen dion ikuspegia ezaugarri duen arreta ereduak sendotzen du. Eta eredu honen bidez beharizan, eskari eta espektatibei erantzuten saiatzen da bere ingurunean bertan pertsonaren ikuspegi integratetik abiatuz eta arreta jarraitzea bilatuz.

Aipatutako Legeak, bere II. Tituluan, I. Kapituluaren, 22. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa ezartzen du, eta bere definizio eta ezaugarriak 21. artikuluan ezartzen dira (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoaren definizio eta ezaugarriak).

5/11*i*

Aipatutako 22. artikuluan, zerbitzuak bi kategoria handitan sailkatzen dira:

1. Lehen mailako arretako gizarte zerbitzuak, aldi berean, 9 zerbitzutan azpibanatuta, eta hauen artean telelaguntzako zerbitzua dago (1.6 Telelaguntzako Zerbitzua).
2. Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuak, 7 zerbitzutan azpibanatuta.

Halaber, 23. artikuluan xedatzen du Eusko Jaurlaritzak, gizarte zerbitzuen arloan eskuduna den sailak proposatuta eta gainerako euskal herri administrazioekin koordinatzeko bere eskumenak erabiliz, Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoaren bitartez eta aipatutako organoa araupetzen duen 44. artikuluan aurreikusitako terminoetan, aurreko artikuluan araupetutako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan oinarrituta, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroa egingo du, gutxienez Legean azaldutako zerbitzuak definituko dituena. Honakoak dira:

- Zerbitzuaren ezaugarriak: izendapen eta definizioa, egituratzen dituen prestazio teknikoak zehaztuta.

- Zerbitzuaren modalitateak, egonez gero.
- Zerbitzuaren helburuak eta erantzuten dien beharrak.
- Zerbitzura eta, egonez gero, egituratzen dituen prestazioetara jotzeko eskakizunak eta prozedura, zerbitzuaren pertsona hartzaileen profila, baita prezio publiko edo tasa ordaintzeko baldintzak ere, berau bidezkoa denean, barne jasota.
- Zerbitzuaren prestazioa eten edo bertan behera uzteko kausak eta prozedura.

Gainera, 26.2 artikulua adierazten du araudi bidez prozedura motak (ohiko prozedura eta premiazko prozedura aurreikusi behar dira) zein eskabide, instrukzio (zehazki, balorazio, diagnostiko eta orientabidea) eta ebazpenari buruzko prozedurako zehaztapenak araupetuko direla. Halaber, prozeduraren fase guztietan errespetatu beharko diren epeei eta administrazioaren isiltasunaren ondorioei buruzko alderdiak araupetuko dira.

Bestaldetik, 40.1 artikulua xedatzen du Eusko Jaurlaritzak erregelamendu-ahala edukiko duela gizarte zerbitzuen arloan, eta zehazki:

- Gizarte zerbitzuen antolaketa, zentro eta zerbitzuen baimena, erregistroa, hitzartzea, homologazioa eta ikuskapena, baita horien baimen eta funtzionamendurako eskakizun materialak, funtzionalak eta langileenak ere, erregulatuta.
- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroa egin eta onartzea.
- Pertsona erabiltzaileek doakoak ez diren prestazio eta zerbitzuen finantzaketan ekonomikoki parte hartzeko irizpide orokorrak erregulatzea.
- Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuetara jotzeko eskakizunak betetzen diren erabakitzeko aplikatu beharreko tresna teknikoak prestatu eta onartzea.
- Gizarte Zerbitzuen Erregistro Orokorra sortu, erregulatu eta mantentzea.

Testuinguru horretan, kontsulta egin diguten Dekretu Proiektuaren Hitzaurrean aipatzen den bezalaxe, telelaguntza oinarritzko eta etengabeko bilakaeran dagoen zerbitzutzat hartzen da, funtsezkoa erabiltzailea etxebizitzan mantentzen saiatzeko helburua lortzeko, Informazio eta Komunikazioaren Teknologietan (IKT) oinarritutako sistemak erabiliz eta bitzita independenterako konponbideak bilatuz, zainketa eta autonomia pertsonalarekin lotutako alderdiak sustatuta.

Azaldutakoa ikusi ondoren, Euskadiko EGABk Dekretu Proiektua positiboki baloratzen du, izan ere, bertan Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean, eta baita Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan ere, jasotako prestazioetako bat garatzen da. Hala eta guztiz ere, beharrezkotzat jotzen dugu bere funtsezko edukari kontsiderazio espezifiko batzuk egitea.

### III.2 Gogoeta Espezifikoak

#### Hitzaurrea

3. orrian, bigarren lerrokadan, honakoa jartzen duen tokian,

“Bestaldetik, 12/2008 Legearen 40.1 artikulua xedatzen du...”

honakoa jarri beharko luke,

“bestaldetik, Gizarte Zerbitzuen buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 40.1 artikulua xedatzen du...”

#### 2. artikulua. Definizioa

Gomendatzen da “pertsonalizatua” hitza gaineratzea, hortaz, idazketa honela geldituko litzateke:

“...arretako zerbitzu iraunkor eta pertsonalizatua edukitzea, 24 orduetan...”.

## 5. artikulua. Helburuak

Gomendatzen da helburu berria gaineratzea:

“Pertsona erabiltzaileen autonomia maila handiena lortu eta mantentzea bere etxebizitzan”.

Justifikatzen da bilatzen bada pertsona bere ohiko etxebizitzan gelditzea, horren bidez bere autonomia ere bultzatzea, alderdi hau askotan oharkabean pasatzen delako. Ez dugu ahaztu behar “Mendekotasun Legea” ezagutzen denak bere tituluaren autonomia pertsonala sustatzeaz hitz egiten duela.

5/11 

## 6. artikulua. Zerbitzuaren edukia

- 1.a) atala, idazketa zabalagoa gomendatzen da:

a) Ekipoak instalatzea, funtzionamenduan jartzea, mantentzea eta ekipoak konpontzea...”.

Eransketa hau egin behar da instalazioak eta mantentzeak konpondu eta funtzionamenduan jartzeko alderdiak barne hartu ahal baditzakete ere, ez baitago soberan berau zehaztea, are gehiago zerbitzua adineko pertsoneri, besteak beste, zuzenduta dagoenean.

- 1.b) atala, hurrengo zerrenda proposatzen da:

b) Erabiltzaileei arreta, prestakuntza eta informazioa ematea gailu teknologikoen erabilera eta ezaugarriei buruz eta hauen gaineko deskribapen laburra, idatziz.

- 1.c) atala:

- Alde batetik, gomendatzen da berehalako hitza gaineratzea, testua honela geldituta:

- c) Larrialdiko egoeren **berehalako** arreta (hala nola osasun larrialdiak, lapurretak edo suteak), eta horretarako bidezkoak diren baliabide komunitarioak mobilizatuko dira edo beste motako egoeretarako zuzeneko arretako berezko zerbitzua (erorikoak edo sanitarioak ez diren zainketa pertsonalak behar dituzten bestelako egoerak).

Hori oinarritzen da bere artikuluetan eta Hitzaurrean jasotako zerbitzuaren berehalakotasunean, atal honetan berau erantsita sendotu beharko litzatekeena.

5/11*i*

- Bestaldetik, Batzorde honek bere buruari galdetzen dio erorikoek osasun zainketa pertsonalik behar ez duten.
- 1.f) atala:
  - Lehenik eta behin, etxeko jarraipeneko aldizkako bisitekin batera, eta **absentzia edo jarduerarik ezaren kontrola** gaineratzea gomendatzen dugu.

Eta hori erabiltzaileekin lotuta pertsona desorientatzea eragiten duten buruko eritasunak edo neuronen endekapenezko eritasunak (alzheimer adibidez) dituzten pertsonak egon daitezkeelako. Jarduerarik eza justifikatzen da laguntzako sarerik gabeko pertsona bakarrengan, bere etxebizitzan hiltzen diren eta egun batzuen ostean aurkitzen diren pertsonen kasuak saihesteko.

- Bigarrenik, ezabatutako adierazpena kentzea (**bazterketa**) eta **haue-tan -enean**-z ordezkatzeta.

Ondorioz, testua honela geldituko litzateke:

- f) isolamendu sozialeko arrisku egoeran dauden pertsona erabiltzaileei dagokienez, **haue-tan** beharrezkoa dela erabakitzen **denean**, honakoa egingo da:

- Etxebizitzan jarraipeneko aldizkako bisitak eta absen-  
tziak edo jarduerarik eza kontrolatzea.
- Egin beharreko jardueren agenda eta oroigarrien ku-  
deaketa.
- Halaber, ikusi dugu Dekretuaren 6.1.f) artikulua honek eta beste bat-  
zuek aipatutako “isolamendu sozialaren” egoera gertatzeko elemen-  
tuak ez direla zehazten, zuzendu beharko litzatekeena.

- 2. atala

- Alde batetik, telelaguntzako modalitate batzuk jasotzen badira ere,  
“gailu periferikoak” deitutakoak ez dira aipatzen, hala nola jarduera-  
rik ezaren detektagailuak, baloratzea komenigarri izango litzakeena  
(adibidez, hozkailua irekitzeko sentsoarea) edo erorikoenak.

Alarma pasiboez hitz egiten da, eta hauek aurrekoak barne har di-  
tzakete, baina egokia izango litzateke sistema hauek biltzen dituen  
katalogo txikia eranstea.

- Bestaldetik, b) puntuari dagokionez. Telealarmako sistemarekin lo-  
tutako alarma pasiboak; Batzorde honek uste du zehaztu beharko  
liratekeela, atal honen a) eta c) letretan gertatu den bezalaxe.

## 7. artikulua. Esku hartzeko baliabideak

- 2. puntuan, hurrengo eransketa egitea proposatzen dugu:

2. Datuak erregistratzeko zerbitzua, pertsona eta bere aurrekari so-  
ziosanitarioak identifikatzea berehala ahalbidetzen duena, baita, be-  
harrezkoa bada, harremanetarako pertsonenak ere.

- 3. puntuan, parentesiaren edukia ezabatzea komenigarria dela uste  
dugu

3. Arreta pertsonaleko zerbitzua, beharrezko den kasuetan, beharra gertatu den lekuan agertzea eta pertsonari zuzeneko arreta ematea bermatzen dituen ~~(arreta-erorikoen edo bestelako batzuen kasuetan)~~.

## 9. artikulua. Hauetara jotzeko eskakizunak

- 1. atalean. Administrazioeko eskakizunak, proposatzen dugu Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen ataletara igorri beharrean horiek erreproduzitzea.
- 2.a) atalean ezarritako eskakizuna “Etxebizitzan telefonoko linea edukitzea”, bi zentzutan aldatu beharko litzateke:
  1. Zehaztu behar da telefonia mugikorra ere onargarria izan daitekeela, izan ere, geroz eta pertsona gehiagok telefonia finkoa mugikorrak ordezkatzeko dute lehenengoaren kostu finkoa saihesteko.
  2. Arauaren helburua bada mendeko pertsonak bere etxeetan gelditu daitezkeen erraztea, ez jendeak horrela nahi duelako bakarrik herri administrazioarako ere merkeagoa delako baizik, administrazioaren kontura telefonoko linea ematea aurreikusi behar da beharra duen pertsonak gastuari aurre egiteko baliabide ekonomiko nahikorik ez badu.
- 3.a) eta 3.b) atalei dagokienez, uste dugu langileak identifikatu edo egiaztatzeko sistema egon behar dela erabiltzaileei egin diezazkieketen iruzur edo engainuak saihesteko, eta hori testuan islatuta egon behar da,
  - ✓ Larrialdiko egoera baten aurrean etxera joaten diren komunitateko baliabideen langileak bertan sar daitezkeen erraztea, egiaztatu ondoren /behar bezala egiaztatuta.
  - ✓ Gizarte Zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren langileak edo, bestela, Eusko Jaurlaritzaren telelaguntzako zerbi-

tzuaeren garapenaren erakunde adjudikazioduneko langileak bere etxean sar daitezzen erraztea, bisitaldiaren berri eman ondoren eta bere izaera egiaztatuta gelditzen denean, ekipoan instalatu, mantendu eta kentzeko helburuz, baita zerbitzuaren prestazioa eragiten duen egoera jarraitu eta egiaztatzeko jarduketak egiteko xedez ere.

- Halaber, uste dugu zehaztu beharko litzatekeela 3.c) eta 3.g) bitarteko ataletan jasotako dokumentazioaren baimenek ekarriko dutela dagozkien administrazio Sailek norberaren datuak babesteko araudian jasotako murrizketei heltzeko beharra, bereziki c) atalari dagokionez.

Zentzu horretan, 3. f) atalean, gure iritziz, amaieran, jarraian zehaztutakoa gaineratu beharko litzateke:

- ✓ f) Gizarte Zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren Sailari baimena ematea beharrezko diren kontsulta guztiak egiteko Ogasun eta Finantza arloan eskuduna den Foru Sailari dagokion fitxategietan, baita bestelako zerga agentzia batzuenetan ere, pertsona eskatzailearen ekonomia-ondareko egoera egiaztatzeko xedez, partida bakoitza eurotan zenbatuta, baina bestelako datuak eman gabe; hori guztia nahi den helburua lortzeko ezagutaraztea beharrezkoa ez den informazioa zaintzeko.
- Azkeneko lerrokadan komenigarritzat jotzen dugu idazketa hurrengo termino hauetan aldatzea:

Azkeneko bi ustezko f) eta g) atalei dagokienez, adierazitako baimenak aurkeztu ezean, horrelakorik ezean 12.3 artikulua “e” e) atalean eskatutako dokumentazioa aurkeztu beharko da.

## 10. artikulua. Zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen eskubideak

Gomendatzen da **dekretu** hitza **Dekretuz** aldatzea, eta Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen ataletarako igorpena hauen errepikapenez ordezkatzeara.



### 11. artikulua. Zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen betebeharrak

Proposatzen dugu Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen ataletara igorri beharrean horiek errepikatzea.

### 12. artikulua. Eskabideen aurkezpena: forma, toki eta dokumentazioa

3.a) atalean aurkeztu beharreko dokumentuei dagokienez, NAN bakarrik aipatzen da. Zerbitzu hau behar izan dezaketen etorkinentzat AIZ gaineratu beharko litzateke.

### 13. artikulua. Espedientea izapidetzea

Ezabatutako adierazpenak kentzea beharrezkotzat jotzen da: “~~bazterke-  
ta~~” eta “~~aipatutakoa~~”

### 14. artikulua. Ebazpena

Testua hurrengo terminoetan aldatzea proposatzen da:

Administrazioko espedientea izapidetuta eta, beharrezkoa bada, entzundiko beharrezko izapidea egingo, gizarte zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren ~~Zuzendariak Zuzendaritzak~~ (hemendik aurrera Zuzendaritza), prozeduraren ebazpena emango du, gehienez ere bi hilabeteko epean, eskabidea ~~Gizarte Zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren~~ Zuzendaritzan sartzen den egunetik aurrera zenbaita, eta jarraian pertsona eskatzaileari jakinaraziko zaio Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 58.2 artikulua aurreikusitako forma eta epean.

Aipatutako ebazpena arrazoitua izango da eta hurrengo kontu hauen gainean arituko da:

...

d) Telelaguntzako zerbitzuan alta emandakoan, gizarte zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren Zuzendaritzak ekipoa erabilgarri edukiz gero, berau pertsona eskatzailearen etxean ezarriko da 15 egun naturaleko epearen barruan, jakinarazteko egunetik aurrera zenbatuta.

### 17. artikulua. Zerbitzuaren prestazioa amaitzea

g) atalean jarraian ageri den eransketa proposatzen da:

g) Ezartzen den prezio publikoa ez ordaintzeagatik, ordainketa egitea eragozten dioten bere borondatez kanpoko kausak badaude izan ezik.

5/11 

### 18. artikulua. Amaitzearen ondorioak

Eransketa planteatzen da hurrengo termino hauetan:

Telelaguntzako ekipoa Eusko Jaurlaritzaren jabetza izango dira, eta honek bere erabilera lagako die zerbitzuaren pertsona erabiltzaileei honetan baja egin arte. Orduan, telelaguntzako ekipoa Eusko Jaurlaritzari itzuli beharko diote edo udalerriko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan utzi beharko dute.

### 19. artikulua. Pertsona erabiltzailearen partaidetza ekonomikoa

- Lehenik eta behin, copado batera ordaintzeaz ordezkatzeta.
- Bigarrenik, lerrokadaren amaieran baliabiderik ezagatik inor arretarik gabe ez gelditzea bermatuta, testua honela geldituta:

telelaguntzaren zerbitzua batera ordaintzeko sistemari lotuta egongo da, hau da, zerbitzua finantzatzeko pertsona erabiltzailearen partaidetza ekonomikoa jasotzen du, baliabiderik ezagatik inor arretarik gabe ez gelditzea bermatuta.

I. ERANSKINA. Telelaguntzako zerbitzu publikoko altaren eskabidea  
Proposatzen dugu BAIMENTZEN DUT idazkia eta BETEBEHARREI buruzkoa (18. eta 19. orriak), honela gelditzea:

Gizarte zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren Sailari BAIMENA ematen diot honakoa egiteko:

...

- Beharrezkoak diren kontsulta guztiak egiteko, baita datu eta txostenak eskatu eta emateko ere, Osasun Euskal Zerbitzu-Osakidetzari edo bestelako osasun erakunde eta izaera sozialeko herri administrazioei nire osasun eta gizarteko egoerari dagokionez, zehazki, ~~bazterketako~~ isolamendu sozialeko arriskuaren egoerari buruzko txostena, dagokion oinarriko gizarte zerbitzuak egin beharrekoa, mendekotasun edo mendekotasun-arriskuko egoerarik ez baldin badago.
- Beharrezko diren kontsulta guztiak egiteko Ogasun eta Finantza arloan eskuduna den Foru Sailaren fitxategietan, baita beste zerga agentzia batzuei dagozkienetan ere, ekonomia-ondareko nire egoera egiaztatzeko xedez, termino espresuki kuantitatiboetan.
- ...
- Beharrezkoa bada, eskabide ~~honetan islatutako datuak~~ hau betetzeko eta erantsitako dokumentazioak bildu beharreko datu guztiak Eusko Jaurlaritzaren telelaguntzako zerbitzuaren kudeaketaren erakunde adjudikaziodunari laga ahal izateko.
- ....

Halaber, hurrengo BETEBEHAR hauek betetzeko konpromisoa hartzen dut:

- ...
- Nire etxera larrialdiko egoera baten aurrean datozen komunitateko baliabideen langileei bertan sartzeari erraztea, betiere modu egokian egiaztatzen badira.

- Gizarte Zerbitzuen arloan eskuduna den Eusko Jaurlaritzaren langileak edo, bestela, Eusko Jaurlaritzaren telelaguntzako zerbitzuaren garapenaren erakunde adjudikazioduneko langileak bere etxean sar daitezzen erraztea, bisitaldiaren berri eman ondoren eta egiaztatu ondoren, ekipoan instalatu, mantendu eta kentzeko helburuz, baita zerbitzuaren prestazioa eragiten duen egoera jarraitu eta egiaztatzeko jarduketak egiteko xedez ere.
- Telelaguntzako ekipoaren instalazioa eta programazioa inolaz ere ez ukitu edo aldatzeko, eta erabiltzeko baldintza onetan mantendu eta erabiltzeko idatzizko jarraibideekin eta hitzez jasotakoekin bat etorritz erabiltzeko.

...

### III. ERANSKINA. Gizarte Txostena

Baliabideei buruzko 4. atalean, amaieran honakoa eranstea: Prestazio Ekonomikoak, honela geldituta:

#### 4. Baliabideak

Telelaguntza pribatua

Etxe publikorako laguntza zerbitzua. Egun/orduak

Etxe pribaturako laguntza zerbitzua. Egun/orduak

Eguneko zentroa edo gaueko zentroa

Aldi baterako egoitzako zentroa

Laguntza pertsonaleko zerbitzua. Egun/orduak

#### Prestazio Ekonomikoak

Bat ere ez

#### **IV. ONDORIOAK**

---

Euskadiko EGABk telelaguntzako zerbitzu publikoaren Dekretu Proiektuaren gaineko izapidetzea egokitzat jotzen du, kontsultarako organo honek egin dituen zehaztapenak eginda.

Bilbon, 2011. urteko martxoaren 9an.

O.E. Lehendakaria  
Juan María Otaegui Murua

Idazkari Nagusia  
Francisco José Huidobro Burgos







CES  
EGAB

Consejo Económico  
y Social Vasco

Euzko Ekonomia eta Gizarte  
Arazoetarako Batzordea

©Argitalpena: Euzkadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea  
Gran Via 81, 7. solairua  
48011 Bilbao, Bizkaia  
[www.cesvasco.es](http://www.cesvasco.es)

Maketazioa: Cuatrobarraes Comunicación

Inprenta: Imprenta Gestingraf

Loge Gordailua: BI-702-11