



Arartekoaren 2018S-2262-17 Ebazpena, 2018ko urtarrilaren 9koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari iradokitzen zaio erabiltzaileei eta haien familiei helarazitako informazioa hobetu dezala. Informazio hori mendekotasun egoeran dauden pertsonentzako eguneko zentroko zerbitzuetan baja emateari buruzkoa da.

Aurrekariak

2017. urtean Arartekoak Bizkaiko eguneko zentroetako familia erabiltzaileen zenbait kexa jaso ditu, bertan baja eman zaiena honako argudio hau erabiliz: *"Zentroko jardueretan ez parte hartzea"*. Kasu gehienetan narriadura kognitibo garrantzitsua duten pertsonak dira, eta partaidetza eza hori ezgaitasun horren ondorioa da. Familiek argudiatu dute, hala ere, partaidetza maila hori jakina zela jadanik zerbitzuan plaza esleitu zitzaizenean, eta hartutako erabakiaren gaineko azalpen gehiagorik ez dietela eman.

Denbora tarte laburrean kexa horiek heldu izanak zalantza sortu du erakundean honako honi dagokionez: Bizkaiko zentroen egoerari buruzko irizpide orokor bat edo berrikuspen plan bat dagoen. Foru erakundearen jardunak plan orokor bat errespetatzen duen edo ez alde batera utzita, Arartekoak beste bi gairi buruzko kezka agertu du: 1) pertsona horientzat proposatzen den aukera, izan ere, eguneko zentroaren zerbitzua dagoeneko pertsonarentzat baliabide egokia ez bada, Banakako Arreta Programak dakarren preskripzio teknikoan hala jaso beharko litzateke eta, horren orde, beste zerbitzu edo prestazio bat proposatzen du; 2) pertsonen eta familien ematen zaien informazioa, erdietsitako ulermen maila egiaztatzea barne. Hiru gai horiei buruzko interesa azaldu du Arartekoak Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailean.

Foru Sailak gogoeten atalean adieraziko diren terminoetan erantzun du.

Gogoetak

1. Lehenik eta behin, aipatu behar da Arartekoak ez duela zalantzan jartzen aldundiaren ahalmena mendekotasun egoeran dauden pertsonen Banakako Arreta Programan aldaketak proposatzeko, haien beharrek duten bilakaeraren arabera. Hain zuzen, Euskadiko biztanleek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzuetarako sarbidea izateko eskubidea dute, eta sarbide hori zehazteko zerbitzu edo prestazio zehatza pertsonaren beharrek bat datorren kontuan izaten da. Horretarako, kasuan kasuko profesionalaren txostena hartzen da oinarri. Beharrek bilakaera bat izan dezakete, eta haiekin batera, laguntza emateko erantzunek.

Hizpide dugun kasuan irizten da eguneko zentroaren zerbitzua (araudian zehaztutako izaera eta helburuak ditu) une jakin batean egokia izan zitekeela, baina gaur egun agian ez. Bestalde, administrazioaren erabakiak oinarritzen eta arrazoitzen duen balorazio teknikoan eduki zehatza (baliabidea pertsonaren



beharretara ez egokitzearena) erabaki teknikoak hartzeko ahalmenaren esparruaren barruan sartzen da; hala, erakunde honek ezin du ezer esan horren inguruan.

2. Izan daitekeen berrikuspen planari lotuta foru sailari proposatutako lehenengo gaiari dagokionez, zehaztu beharra dago informazio eskaeran dagoeneko aurreratu zela Arartekoak ulertuko zuela Foru Aldundiak neurri horrekin honako hau lortu nahi izatea: alde batetik, zerbitzua aurreko puntuan aipatutako mendeko pertsona bakoitzaren egungo beharrei egokitzea; bestetik, baliabide publikoak behar bezala aprobetxatzea.

Aldundiak, hala ere, ez du honako hau jakinarazi: gaur egungo erabiltzaileen beharrei erantzuteko eguneko zentroko zerbitzuen egokitasunari buruzko berrikuspen plan edo erabakirik dagoenik. Aldiz, Banakako Arreta Programaren jarraipena eta aldaketa egiteko prozedura zehaztu du, eta partikularren kexa espedienteen kasuan pertsonen egoerari lotuta egindako jarduketekin osatzen zen.

3. Zerbitzuan baja proposatzeko unean erabiltzaileei ematen zaien informazioari dagokionez (benetan, erabiltzaileen familiei), foru sailak aipatzen du nola jarduten den oro har eta kexa partikularretan dagoeneko azaldutako antzeko terminoetan. Hala, eguneko zentroan baja-prozedura bat hasi baino lehen, kasuan kasuko gizarte-langilea familiarekin harremanetan jartzen da eta baja eragindako arrazoiak eta prozedura bera jakinarazten ditu. Prozedura izapidetu ondoren, gizarte langilea familiarekin jarriko da berriz harremanetan baja-egunaren berri emateko eta gizarte zerbitzuen sistemak eskaintzen dizkien aukerei buruz informatzeko.

Familiek aurkeztutako dokumentazioa aztertu ondoren, erakunde honen aburuz, deigarria da ebazpenaren arrazoiketa hain laburra izatea, eta hori konpondu da, beste azalpenik gabe, dekretu arautzailean jasotako arrazoiak bat barnean sartuz, hitzez hitz idatzita daudenak. Komeni da agian, administrazio mailan, dekretuan jasotako arrazoiak zehatz-mehatz aipatzea; haren bidez, jakinarazten den administrazioaren erabakia proposatzen da, baina Arartekoak uste du egoera partikularrek ñabardura gehiago dituela, aberatsagoak direla eta, izatekotan, adierazpen orokorrak "gainezkatzen" dituztela. Halaber, gertaeren, hartutako erabakien eta, finean, komunikazioaren ulermena errazten ez dute laguntzen.

Illo berean, orobat deigarria da behin betiko bajako foru-arauan alegazioak ezesteko argudiorik ez ematea; izan ere, azalpen lakoniko honekin ebatzi da: "Aurkeztu dituzun alegazioak ezetsi ditugu, eta, beraz, bidezkoa da baja ematea."

Administrazioak emandako azalpenean, antza, aditzera ematen da gizarte-langilearekin aurretik izaten den elkarrizketak gabezia hori arintzen duela. Dena den, deigarria da familiak hurbiltasun handiagoko elkarrizketarik, baja-





proposamena eragin duen egoerari buruzko xehetasunetan sakontzen duenik, ez aipatzea. Nolanahi ere, herritarrei emandako jakinarazpenetan arrazoirik eman ez delako egoera batean ez gaudela ikusita, administrazioari berrikuspen bat baino ez zaio iradokiko eta, izatekotan, erabilitako informazio prozesu eta formatuei buruzko gogoeta egitea.

4. Arartekoak interesa agertu zuen hirugarren elementua, hau da, zerbitzua mendeko pertsonaren beharrei erantzuteko egokia ez dela erabaki ondorengo aukerak, sailak honako hauetara murriztu direla berretsi du: egoitzan sartzera (iraunkorra edo aldi baterako) edo familia ingurunean zaintzeko prestazio ekonomikora. Aukeren irekitasun maila handiagoa edo txikiagoa, nolanahi ere, ezin zaio foru aldundiari egotzi; hark garatzen ditu, autonomia eza duten gradu handiko pertsonentzako prestazio nahiz zerbitzuen zorroan gizarte zerbitzuei (12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa) eta mendekotasunari (30/2006 Legea, abenduaren 14koa) buruzko legeek aitortzen dituzten zerbitzuak.

Horregatik guztiagatik, iradokizun hau egiten dugu, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak– 11 b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

IRADOKIZUNA

Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailak erabiltzaileen eta haien familien informazio eta parte-hartze prozesuetan arreta berezia jarri behar du zerbitzuen baja-prozedurei dagokienez.

Administrazioko ebazpenak eta jakinarazpenak hobetu behar ditu, eta honako hauek aberastu, egokiena iruditzen zaion eran: egintzaren arrazoiketaren edukia eta aurkeztutako alegazioak ezetsi izanarena.

