

Gizarte zerbitzuen erabitzaille eta profesionalen

# **Eskubide eta betebeharren gutunaren**

funtsezko alderdiak



Aspectos esenciales de la

# **Carta de derechos y obligaciones**

de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales



**G**IZARTE Zerbitzuen Erabiltzaile eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutuna, edozein pertsonak gizarte zerbitzuak erabiltzen dituen edo zerbitzu horietan lan egiten duenean dituen oinarrizko eskubide eta betebeharrei buruzko arau bat da.

Liburuxka honek Gutunean jasotzen diren eskubide eta betebeharren alderdirik garrantzitsuenak edo aipagarrienak azaltzen ditu. Oso garrantzitsua da zuk horiek ezagutzea.

Horren edukiak zehazkiago ezagutu nahi badituzu, kontsultatu dezakezu apirilaren 6ko 64/2004 Dekretua, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariaren 2004ko 76. zenbakian argitaratu zen, apirilaren 23an.

**L**A Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales es una norma que regula los derechos y deberes básicos que tiene cualquier persona cuando utiliza los servicios sociales o cuando trabaja en esos servicios.

Este folleto explica los aspectos esenciales o más destacables de los derechos y obligaciones que se recogen en la Carta. Es muy importante que usted los conozca.

Si desea tener un conocimiento más detallado de sus contenidos puede consultar el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas, que se publicó en el Boletín Oficial del País Vasco nº 76 de 23 de abril de 2004.

## Gizartezerbitzuen erabiltzaileen eskubideak

Gizarte zerbitzuen erabiltzailea baldin bazara, honako eskubide hauek dituzu:

### **DUINTASUN ESKUBIDEA**

Eskubidea duzu gizarte zerbitzuetan duintasunezko tratua jasotzeko eta beti pertsona bezala errespetatua izateko, inolako arrazoirengatik diskriminaziorik egin gabe. Baita ere, eskubidea duzu zure beharrian indibidualak errespetatzeko eta, horiei erantzutearren, arreta arrazoizko epeetan jasotzeko.

### **PRIBATUTASUNERAKO ESKUBIDEA**

Eskubidea duzu zure intimitatea errespetatzen, zuri zuzen-zuzenean eta bakarrik dagozkizun gauzetan inoren interferentziarik jaso gabe.

### **KONFIDENTZIALTASUNERAKO ESKUBIDEA**

Zeure datu pertsonalak konfidentzialak izateko eskubidea duzu. Horrek esan nahi du zure arretan esku hartzen duten profesionalak bakarrik ezagutu ahal izango dituztela, eta pertsona horiek beharturik daduela datu horiek inori ez jakinaraztera, zuri ahal den arreta hoberena emateko behar dituzten beste pertsona edo erakunde batzuei izan ezik.

### **AUTONOMIARAKO ESKUBIDEA**

Zeure kasa jarduteko eta pentsatzeko eskubidea duzu, hau da, zure bizitzan eragina duten

## Derechos de las y los usuarios de servicios sociales

Si usted es usuario o usuaria de los servicios sociales tiene los siguientes derechos:

### **DERECHO A LA DIGNIDAD**

Tiene derecho a que, en los servicios sociales, le den un trato digno y a que siempre le respeten como persona, sin discriminarle por ninguna razón. También significa que tiene derecho a que respeten sus necesidades individuales y a que, para responder a ellas, le atiendan en un plazo de tiempo razonable.

### **DERECHO A LA PRIVACIDAD**

Tiene derecho a que respeten su intimidad, sin que nadie intervenga en las cosas que le conciernen directa y exclusivamente a usted.

### **DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD**

Tiene derecho a que sus datos personales sean confidenciales, lo que significa que sólo podrán conocerlos las y los profesionales que intervienen en su atención, y que estas personas tienen la obligación de no comunicar esos datos, salvo a otras personas o instituciones que los necesiten para ofrecerle la mejor atención posible.

### **DERECHO A LA AUTONOMÍA**

Tiene derecho a actuar y a pensar por sí mismo o por sí misma, es decir, a tomar las decisiones



erabakiak hartzeko eta zure aukerak errespetatzeko eskubidea. Esaterako, hala nahi baduzu, jarduera batzuei uko egin ahal diezu, edo erabiltzen dituzun zerbitzuak utzi ahal dituzu. Baina garrantzitsua da zuk erabaki horiek zuretzat izan ditzaketen ondorioak ezagutuz hartzea.

### **INFORMAZIORAKO ESKUBIDEA.**

Eskubidea duzu gizarte zerbitzuei erabilerarik hoberena emateko behar duzun informazioa jasotzeko: dauden zerbitzuak edo laguntza ekonomikoak, haiek jasotzeko bete behar diren baldintzak, zeintzuk diren doako zerbitzuak, zein tarifa ezartzen zaien doakoak ez diren zerbitzuei, noren menpean dauden zerbitzuak, edo zein zerbitzurekin kontaktatu daitekeen larrialdi kasuetan. Baita ere, zeure espedientea ezagutzeko eskubidea duzu: zuri buruz azal-

que afectan a su vida y a que se respeten sus opciones. Por ejemplo, usted puede, si lo desea, rechazar algunas actividades, o darse de baja en servicios que ya utiliza. Pero es importante que tome esas decisiones conociendo las implicaciones que pueden tener para usted.

### **DERECHO A LA INFORMACIÓN**

Usted tiene derecho a que le den la información que necesita para hacer el mejor uso de los servicios sociales: qué servicios o qué ayudas económicas existen, qué requisitos hay que cumplir para disfrutar de ellos, qué servicios son gratuitos, qué tarifas se aplican a los servicios que no son gratuitos, de quién dependen los servicios, o qué servicio se puede contactar en caso de urgencia. También tiene derecho a conocer su expediente: los datos que figuran sobre usted, los

tzen diren datuak, zure beharrianen ebaluazioaren emaitzak eta profesionalaren iritziz behar duzun babesa ongien eman diezazuketen zerbitzuak edo laguntzak. Esaten dizutena edo ematen dizkizuten dokumentu edo informazio liburuxketan azaltzen dena ez baduzu ulertzen, ez izan zalantzarik eta galdetu.

## **ZEURE BEHARRIZANAK EBALUATZEKO ESKUBIDEA**

Eskubidea duzu zure beharrianen ebaluazioa egin dadin, horiei ongien erantzun diezaiaketen zerbitzuak edo laguntzak zeintzuk diren erabaki ahal izateko. Garrantzitsua da zuk ebaluazio horretan laguntzea, zeure egoera azalduz eta zure iritziz lagundu diezazuketen zerbitzuak iradokiz. Normalean beste pertsona batek zaintzen bazaitu, garrantzitsua da hark ere bere iritzia eman ahal izatea, eta zenbat denbora eta nolako laguntza eman diezazukeen esatea. Horrela, zure egoera pertsonalerako egokienak diren zerbitzuak eta laguntzak proposatzeko behar duten informazio guztia edukiko dute gizarte zerbitzuek.

## **ARRETAKO BANAKAKO PLAN BATERAKO ESKUBIDEA**

Gizarte zerbitzuetako profesionalak uste badute zerbitzuren bat erabiltzea edo bestelako laguntzaren bat eskuratzea komeni zaizula, eskubidea duzu horiek zeintzuk diren, nork emango dizkizun eta nola emango zaizkizun jakiteko.

Informazio hori “arretako banakako plana” edo “banakako arretarako plana” deiturikoan agertu behar da. Plan horretan, une horretatik aurrera gizarte zerbitzuetan zure erreferentzia izango den pertsona baten izena ere agertu behar da. Pertsona hori zuk jasoko dituzun laguntza edo zerbitzu guztiak ondo koordinatu daitezten ar-

resultados de la valoración de sus necesidades y los servicios o ayudas que, en opinión de la o del profesional, mejor pueden prestarle el apoyo que necesita. Si no entiende lo que se le dice o lo que pone en alguno de los documentos o folletos informativos que le entreguen, no lo dude y pregunte.

## **DERECHO A QUE SE VALOREN SUS NECESIDADES**

Usted tiene derecho a que se valoren sus necesidades para decidir cuáles son los servicios o las ayudas que mejor pueden responder a ellas. Es importante que usted contribuya a esa valoración, explicando su situación y sugiriendo servicios que, en su opinión, podrían ayudarle. Si le cuida a usted habitualmente otra persona, es importante que ella también pueda dar su parecer y decir cuánto tiempo puede dedicarle y qué ayuda puede prestarle. De esta manera, los servicios sociales tendrán toda la información que necesitan para proponerle los servicios y ayudas que mejor se ajusten a su situación personal.

## **DERECHO A UN PLAN INDIVIDUAL DE ATENCIÓN**

Si las y los profesionales de los servicios sociales consideran que le conviene utilizar algún servicio o acceder a algún otro tipo de ayuda, usted tiene derecho a que le indiquen cuáles son, quién se los va a dar y cómo se le van a prestar.

Esa información debe constar en lo que se denomina un “plan individual de atención” o un “plan de atención individualizada”. En ese plan, debe aparecer también el nombre de una persona que, a partir de ese momento, va a servirle de referencia, de contacto, en los servicios sociales y que se va a encargar de que

duratuko da. Harremanetarako telefono bat ere eman behar dizute, larrialdiko egoeretarako.

## **ZERBITZUAREN KALITATERAKO ESKUBIDEA**

Eskubidea duzu zuk erabiltzen dituzun gizarte zerbitzuek ondo funtzionatzeko eta indarrean dauden arauen arabera bete behar dituzun baldintza guztiak betetzeko: instalazioak egoera onean egon behar dira eta irisgarriak izan behar dira; zuri arreta emateko behar adina profesional egon behar dira, etab. Hori betetzen dela bermatzeko, funtzionamendu egoki hori egiaztatzeko ardura duten ikuskatze zerbitzuak daude.

## **PARTE HARTZEKO ESKUBIDEA**

Erabiltzen dituzun gizarte zerbitzuen antolaketan eta funtzionamenduan parte har dezakezu. Esate baterako, gizarte zerbitzuen zentroetan dauden partaidetza batzorde edo kontseiluetan parte hartuz egin dezakezu, baina baita ere zerbitzuaren funtzionamendua edo antolaketa hobetzeko iradokizunak edo ideiak aurkeztuz.

## **ZEURE ESKUBIDEAK EZAGUTZEKO ETA DEFENDATZEKO ESKUBIDEA**

Zuk, gizarte zerbitzuen erabiltzaile moduan, eskubidea duzu zeure eskubideak ezagutzeko eta horiek nola erabili eta nola defendatu jakiteko. Garrantzitsua da, esate baterako, erabiltzen dituzun zerbitzuen arautegia ezagutzea, bertan azaltzen baitira zure eskubideak. Baita ere, garrantzitsua da kexa bat nola aurkez dezakezun jakitea, behar izanez gero. Gogora ezazu zeure konfiantzako pertsona bat izenda dezakezula zeure eskubideak defendatzeko, hala nahi baduzu.

se coordinen bien todos los apoyos, servicios o ayudas que usted vaya a recibir. También deben indicarle un teléfono de contacto para situaciones de urgencia.

## **DERECHO A LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Usted tiene derecho a que los servicios sociales que utiliza funcionen bien y reúnan todas las condiciones que deben cumplir según las normas vigentes: las instalaciones tienen que estar en buen estado y tienen que ser accesibles; tiene que haber profesionales en número suficiente para atenderle; etc. Para garantizar que esto se cumple, existen servicios de inspección encargados de verificar ese buen funcionamiento.

## **DERECHO A LA PARTICIPACIÓN**

Usted puede participar en la organización y en el funcionamiento de los servicios sociales de los que es usuaria. Puede hacerlo, por ejemplo, participando en los consejos o comisiones de participación que existen en los centros de servicios sociales, pero también presentando sugerencias o ideas para mejorar el funcionamiento o la organización del servicio.

## **DERECHO A CONOCER Y A DEFENDER SUS DERECHOS**

Usted, como usuario o usuaria de los servicios sociales, tiene derecho a conocer sus derechos y a saber cómo ejercerlos y cómo defenderlos. Es importante, por ejemplo, que conozca el reglamento de los servicios que utiliza porque en ellos se describen sus derechos. También es importante que sepa cómo puede presentar una queja en caso de necesitarlo. Recuerde que, si lo desea, puede designar a una persona de su confianza para que defienda sus derechos.

## Gizarte zerbitzuen erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte zerbitzuen erabiltzaile bezala, eskubideez gainera betebeharrak ere badauzkazu:

### INFORMAZIOA EMATEKO BETEBEHARRA

Zure beharrezkoak ebaluatu ahal izateko eta, zuk behar baduzu, zure beharrezkoetarako ego-kienak diren zerbitzuak, babesak eta laguntzak antolatzeke arretako banakako plan bat pres-tatu ahal izateko beharrezko informazioa eman behar duzu.

### ARAUTEGIA GORDETZEKO BETEBEHARRA

Gizarte zerbitzu guztiek beren funtzionamendu egokia bermatzen duen arautegi bat daukate eta zuk, erabiltzaile bezala, errespetatu behar duzu.

### ELKARBIZITZAKO ARAUAK GORDETZEKO BETEBEHARRA

Zerbitzu guztiek zerbitzua erabiltzen duten eta bertan lan egiten duten pertsona guztien arteko errespetua bermatzen duten elkarbizitzako arau batzuk dituzte. Errespetatu egin behar dituzu.

### EZ DISKRIMINATZEKO BETEBEHARRA

Zuk gainerako pertsonen berezitasunak eta desberdintasunak errespetatu behar dituzu. Ezin dituzu haien inolako arrazoiengatik diskri-minatu, ez haien iritziak gogokoak ez dituzu-lako, ez zeure arrazakoak ez direlako, ez zuk baino baliabide gehiago edo gutxiago dituzte-lako, ez zu baino baldintza fisiko hobean edo

## Obligaciones de las y los usuarios de servicios sociales

Como usuaria o usuario de los servicios sociales, además de derechos, también tiene obligaciones:

### OBLIGACIÓN DE DAR INFORMACIÓN

Usted debe dar la información necesaria para que puedan valorar sus necesidades y para que puedan, si usted lo necesita, preparar un plan individual de atención para organizar los servi-cios, apoyos y ayudas que mejor se ajusten a sus necesidades.

### OBLIGACIÓN DE CUMPLIR EL REGLAMENTO

Todos los servicios sociales tienen un reglamen-to que garantiza su buen funcionamiento, y usted, como persona usuaria, debe respetarlo.

### OBLIGACIÓN DE CUMPLIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

Todos los servicios se rigen por unas normas de convivencia que garantizan el respeto mutuo en-tre todas las personas que utilizan el servicio y que trabajan en él. Usted debe respetarlas.

### OBLIGACIÓN DE NO DISCRIMINAR

Usted debe respetar las particularidades, las peculiaridades y las diferencias de las demás personas. No puede discriminarlas por ninguna razón, ni porque no le gusten sus opiniones, ni porque no sean de su misma raza, ni porque ten-gan más o menos recursos que usted, ni porque estén en mejores o peores condiciones físicas



txarragoan daudelako, ez bestelako sinesteak dituztelako edo beste hizkuntza batez mintzatzzen direlako ere.

### **INSTALAZIOAK ERRESPETATZEKO BETEBEHARRA**

Era egokian erabili behar dituzu instalazio guztiak eta gizarte zerbitzuetan dauden altzariak.

### **GIZARTE ZERBITZUEKIKO HITZORDUAK ERRESPETATZEKO BETEBEHARRA**

Eman dizuten egunean eta orduan joan behar duzu zerbitzura, eta arrazoiren batengatik joaterik ez baduzu, zurekin hitzordua daukan personari abisatu behar diozu.

que usted, ni porque tengan otras creencias o hablen en otro idioma.

### **OBLIGACIÓN DE RESPETAR LAS INSTALACIONES**

Debe utilizar correctamente todas las instalaciones y el mobiliario que haya en los servicios sociales.

### **OBLIGACIÓN DE RESPETAR LAS CITAS CON LOS SERVICIOS SOCIALES**

Debe acudir al servicio en la fecha y a la hora que le hayan citado y, si no puede hacerlo por alguna razón, debe avisar a la persona con la que tiene la cita.



## Gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubideak

Gizarte zerbitzuen profesional bezala, zeure lan eskubideez gainera, ondoko eskubide hauek dituzu:

### DUINTASUNERAKO ESKUBIDEA

Eskubidea duzu duintasunez, hau da, begirunez, gizalegez eta gogo onez tratatua izateko, bai zerbitzuaren arduradunen aldetik, baita zure lankideen aldetik eta zerbitzuaren erabiltzaileen aldetik ere.

### PRESTAKUNTZARAKO ESKUBIDEA

Zerbitzu batean lan egiten hasten zarenean, eskubidea duzu hasierako orientazio batzuk jasotzeko, zerbitzuaren ezaugarrietara eta funtzionatzeko modura errazago moldatzeko. Baita ere, jardunean zauden bitartean etengabeko lanbide prestakuntza jasotzeko eskubidea duzu.

### PARTE HARTZEKO ESKUBIDEA

Eskubidea duzu zeure jarduera egiten duzun zerbitzuaren antolaketan eta funtzionamenduan parte hartzeko, eta hainbat modutan egin dezakezu, bereziki zerbitzuan dauden partaidetza batzorde edo kontseiluetan parte hartuz, edo hobetzeko iradokizunak aurkeztuz. Baita ere, disfunczionari edo irregulartasunik sumatzen baduzu, kexak edo salaketak aurkez

## Derechos de las personas profesionales de servicios sociales

Como profesional de los servicios sociales tiene, además de sus derechos laborales, los siguientes derechos:

### DERECHO A LA DIGNIDAD

Tiene derecho a que le traten dignamente, es decir, con respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de las personas responsables del servicio como por parte de sus compañeros y compañeras de trabajo y de las y los usuarios del servicio.

### DERECHO A LA FORMACIÓN

Cuando empieza a trabajar en un servicio, tiene derecho a que le den algunas orientaciones iniciales para facilitar su adaptación a las características y a la forma de funcionamiento del servicio. También tiene derecho a una formación profesional continua durante toda su vida activa.

### DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Tiene derecho a participar en la organización y en el funcionamiento del servicio en el que desarrolla su actividad, y puede hacerlo de varias formas, en particular, participando en los consejos o comisiones de participación que existan en el servicio, o presentando sugerencias de mejora. También puede, si observa disfunciones o irregularidades, presentar quejas o



ditzakezu ikuskatze zerbitzuek esku har dezaten, beharrezkoa iruditzen bazaie.

### ZERBITZUAREN KALITATERAKO ESKUBIDEA

Profesional bezala zeure egitekoak era egokian betetzeko beharrezkoak diren baliabideak edukitzeko eskubidea duzu. Horrek esan nahi du eskubidea duzula zerbitzuak indarrean dagoen arautegian kalitatezko arreta bermatzeko ezarzen diren instalazio, ekipamendu, langile edo funtzionamendu baldintza guztiak bete ditzan.

Baita ere, zeure egitekoak ahalik eta ongien betetzen laguntzen dizuten lanbide jardun egoikiari buruzko eskuliburuak eskuratzeko eskubidea duzu.

denuncias para que los servicios de inspección puedan intervenir si les parece necesario.

### DERECHO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Usted tiene derecho a contar con los medios que sean necesarios para ejercer adecuadamente sus funciones como profesional. Esto significa que tiene derecho a que el servicio cumpla todos los requisitos de instalaciones y equipamientos, de personal o de funcionamiento que exige la normativa vigente para garantizar una atención de calidad.

También tiene derecho a que se pongan a su disposición manuales de buena práctica profesional que le ayuden a desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.

## Profesionalen betebeharrak

Gizarte zerbitzuen profesional bezala, zeure lan betebeharez gainera, ondoko betebeharrak dituzu:

### INFORMATZEKO BETEBEHARRA

Zeure iritziz, eta zeure eskueran dituzun balorazio elementuez baliatuz, eskubideak urratzea ekar dezakeen edozein egoeraren berri eman behar duzu.

### ARAUAK GORDETZEKO BETEBEHARRA

Gizarte zerbitzuen esparruan indarrean dauden arauak eta, bereziki, lan egiten duzun zerbitzuaren funtzionamendu arautegia ezagutu eta bete behar dituzu.

### ELKARBIZITZAKO ARAUAK ERRESPETATZEKO BETEBEHARRA

Elkarrekin bizitzeko eta elkar errespetatzeko arauak errespetatu behar dituzu lan egiten duzun zerbitzuan.

### PERTSONAK ERRESPETUZ TRATATZEKO BETEBEHARRA

Erabiltzaileen eskubideak errespetatu behar dituzu, baita zure lankideen eta zerbitzuaren arduradunen eskubideak ere. Bereziki, duintasunerako eta pribatutasunerako eskubidea errespetatu behar duzu, baita informazio per-

## Obligaciones de las y los profesionales

Como profesional de los servicios sociales, además de sus deberes laborales, usted tiene las siguientes obligaciones:

### OBLIGACIÓN DE INFORMAR

Debe informar de cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración que usted tiene, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

### OBLIGACIÓN DE CUMPLIR LA NORMATIVA

Debe conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, el reglamento de funcionamiento del servicio en el que trabaja.

### OBLIGACIÓN DE RESPETAR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

Debe respetar las normas de convivencia y respeto mutuo en el servicio en el que trabaja.

### OBLIGACIÓN DE TRATAR RESPETUOSAMENTE A LAS PERSONAS

Debe respetar los derechos de las personas usuarias y también los derechos de sus compañeros y compañeras de trabajo y de las y los responsables del servicio. En particular, debe respetar el derecho a la dignidad y a la priva-

tsonalaren konfidentziasunerako eskubidea ere, erabiltzaileari buruzko informazioa arduraz erabiliz, datu pertsonalak babestearen gaian indarrean dagoen arautegiari jarraituz.

Berezitasunak eta desberdintasunak errespetatu behar dituzu, eta ezin ditzakezu beste pertsona batzuk diskriminatu, erabiltzaileak nahiz profesionalak direla, inolako arrazoiengatik, ez haien iritziak gogokoak ez dituzulako, ez zeure arrazakoak ez direlako, ez zuk baino baliabide gehiago edo gutxiago dituztelako, ez bestelako sinesteak dituztelako edo beste hizkuntza batez mintzatzen direlako ere.

cidad, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal, haciendo un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Debe respetar las particularidades, las peculiaridades y las diferencias y no puede discriminar a otras personas, sean usuarias o profesionales, por ninguna razón, ni porque no le gusten sus opiniones, ni porque no sean de su misma raza, ni porque tengan más o menos recursos que usted, ni porque tengan otras creencias o hablen en otro idioma, ni por ninguna otra causa.





Gogora ezazu, baita ere, erabiltzaileen irizkiak, irizpideak eta berez edo beren legezko ordezkariaren bitartez hartzen dituzten erabakiak errespetatu behar dituzula, betiere erabaki horiek izan ditzaketen ondorioez ongi informatuta egon daitezen saiaturaz.

### **INSTALAZIOAK ERA EGOKIAN ERABILTZEKO BETEBEHARRA**

Lan egiten duzun zerbitzuetako instalazioak eta ekipamenduak errespetatu eta era egokian erabili behar dituzu, baina zure lanbidea betetzeko joaten zaren beste edozein tokitan ere bai.

Recuerde también que debe respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal, procurando siempre que estén bien informadas de las implicaciones que pueden tener esas decisiones.

### **OBLIGACIÓN DE HACER UN USO ADECUADO DE LAS INSTALACIONES**

Debe respetar y utilizar correctamente las instalaciones y los equipamientos de los servicios en los que trabaje, pero también en cualquier otro sitio al que acuda en el ejercicio de su profesión.

## **IRREGULARTASUNEN BERRI EMATEKO BETEBEHARRA**

Zentroaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan nabaritzen dituzun disfunczioak edo irregulartasunak jakinarazi behar dizkiozu zerbitzuaren ardura duen pertsonari edo, beharrezkoa baderitzozu, ikuskatzeaz arduratzen den zerbitzuari.

## **ESKU HARTZEKO DATAK ETA EPEAK ERRESPECTATZEKO BETEBEHARRA**

Gogora ezazu garrantzitsua dela erabiltzaileekin elkarriketa bat egiteko edo zerbitzu bat emateko ezarritako hitzorduak errespetatzea. Hitzordu horretara joaterik ez baduzu, hitzordua emandako pertsonari nahiko denbora lehenago abisatu behar diezu, beraiei alferrikako eragozpenak ez sortzeko. Esku-hartzeetarako ezartzen diren epeak errespetatu behar dituzu eta, betiere, baimendutako gehienezko epeetara egokitu behar duzu.

## **OBLIGACIÓN DE COMUNICAR IRREGULARIDADES**

Debe poner en conocimiento de la persona responsable del servicio o, si lo estima necesario, del servicio encargado de la inspección, las disfunciones o irregularidades que observe en el funcionamiento, en la organización o en las instalaciones del centro.

## **OBLIGACIÓN DE RESPETAR LAS FECHAS Y LOS PLAZOS DE INTERVENCIÓN**

Recuerde que es importante respetar las citas con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio. Si le es imposible acudir a esa cita, debe avisar a la o a las personas citadas, con antelación suficiente para no causarles molestias inútiles. También tiene la obligación de respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos autorizados.



**Arabako  
Foru Aldundia**

Gizarte Galetarako Saila  
*Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea*



**Diputación  
Foral de Alava**

Departamento de Asuntos Sociales  
*Instituto Foral de Bienestar Social*