

APNABIKO
ZERBITZU ETA
PROGRAMAK DARABILTZATEN
PERTSONA ETA FAMILIEN ETA
BAZKIDEEN

ESKUBIDE ETA EGINBEHARREN GUTUNA

APNABIKO
ZERBITZU ETA
PROGRAMAK DARABILTZATEN
PERTSONA ETA FAMILIEN ETA
BAZKIDEEN

ESKUBIDEETA EGINBEHARREN GUTUNA



Zein

DA GUTUN HONEN EDUKIA?

Dokumentu honetan jasota dago AENDun PERTSONEN ETA BEREN FAMILIEN ESKUBIDEEN ETA EGINBEHARREN GUTUNA.

APNABlren Eskubide eta Eginbeharren Gutuna tresna bat da, zeinak, gure Antolakundearen Misiotik, Baloreetatik eta Esku-hartze printzipioetatik abiatuta, bere baitan jasotzen baititu APNABlko Pertsonen eta Familien eskubide eta eginbeharrak, eta baita ere erabiltzaileenak eta bazkideenak.

Gutun honek bere baitan biltzen ditu jarraian adierazitako edukiak APNABlko zerbitzu guztientzat (aurrerago Eremu bakoitzak Dokumentua zehaztu ahal izango du, bere funtzionamenduaren berezitasun eta ezaugarrietara egokitzeko)

1. APNABlren ZERBITZUAK DARABILTZATEN PERTSONEN ESKUBIDE ETA EGINBEHARRAK

1.1. APNABlren ZERBITZUAK DARABILTZATEN AENdun PERTSONEN ESKUBIDE ETA EGINBEHARRAK.

1.2. APNABlko ZERBITZUAK DARABILTZATEN FAMILIEN ESKUBIDE ETA EGINBEHARRAK (ZERBITZUAK DARABILTZATEN AENdun PERTSONEN SENITARTEKO IZATEAGATIK EDO ZERBITZUAK DARABILTZATEN FAMILIAK IZATEAGATIK

2. DAPNABlko BAZKIDEEN ESKUBIDE ETA EGINBEHARRAK.

Zein

ITURRI ERABILI DITUGU
GUTUN HAU EGITEKO?

Informazio-iturri nagusi bezala erabili dira APNABlren Misioa, Baloreak eta Eskuhartze printzipioak:

APNABlren MISIOA:

Laguntza eta aukerak eskaintzea, AEN bat duten pertsonen eta beren familiek bizi-kalitate proiektua garatu dezaten, konpromiso etikotik abiatuta eta erantzun kolaboratiboak ahalbidetuz. Halaber, xedetzat dauka pertsona horien gizarteratzea sustatzea, eskubide osoko hiritar izan daitezen gizarte justu eta solidario batean.

APNABlren BALOREAK:

1. **Pertsonarenganako orientazioa:** Pertsona balio absolutua da eta berez da helburu bat, errespetu osoa merezi duena; baditu, gainera, eskubide eta eginbehar batzuk, hala nola, auto-determinazioa, autonomia, askatasuna, jabekuntza, berezitasuna eta aniztasuna, tolerantzia, onarpena eta tratu egokia. Hori guztia lortzeko ezinbesteko dugu pertsona gogotsu, utopiko, sentikor, ilusionatu eta saiatuak izatea; ikuspegi positiboa eduki behar dugu, maitasunetik eta alaitasunetik abiatuta, askatasunaz eta bizitza oso eta zoriontsuaz gozatzeko, eta horrela, bizitza zentzudun eta esanguratsuak garatzen laguntzeko.
2. **Lidergo partekatua:** Kide garen talde eta komunitateetan parte hartzea eta inplikatzeko, gure konpromisoak eta eginbeharrak betez; sinesten dugu proiektu komunean, erantzukidetasunean eta eginbehar moralean.
3. **Aukera-berdintasuna:** Abiapuntutzat hartuta gizarteratzea, hiritartasuna, berdintasuna, eskubideak, eginbeharrak eta aukerak, babesa eta defentsa, aldarrikapena eta borroka, ondasun eta baliabideen birbanaketa, jabekuntza eta emantzipazioa.
4. **Kualifikazioa eta berrikuntza:** Sinesten dugu pentsamendu kritikoan, inkonformismoan, ikuspegian, malgutasunean, egokitze gaitasunean, irudimenean eta jakin-minean. Uste dugu etengabeko hobekuntzak eramango gaituela ikaskuntza, prestakuntza eta etengabeko birziklapenarekiko konpromisoa hartzera. Denok hartu behar dugu konpromiso hori, ez bakarrik profesionalek, baizik eta baita ere zuzendariak, familiek, boluntarioek eta desgaitasuna duten pertsonak. Balore honek zerikusia du halaber eraginkortasunarekin, izan ere, baliabideak ahalik eta gehien aprobetxatu behar dira, ongi baitakigu mugatuak direla, askotan urriak, eta horregatik, zorrotz eta erantzukizunez erabili behar dira.
5. **Ingurunearekiko elkarreragina:** Lankidetzari indarra emanez bakarrik sortuko ditugu ongia komuna eta pertsonen bizitza osoa helburu duten laguntza-sare pertsonalak, antolakunde mailako sareak eta sare

komunitarioak. Kooperazio eta lankidetzak baloreak lortzeko, helburu komun batera bideratutako ekintzak koordinatu behar dira, sinetsirik eta argi izanik norbanakoak berak bakarrik baino gehiago sortzen duela ikuspegi eta kultura partekatua duen pertsona-talde batek. Sentsibilizaziotik eta ikuspegi positibotik abiatu beharra dago.

6. **Gardentasuna:** Gardentasuna balore instrumentala da, eta helburutzat du informazioa partekatzea, inor ez engainatzea eta gure ekintzen kontuak zintzo eta erantzukizunez ematea ekintza horietan inplikaturik dauden guztiei. Integritatea, zintzotasuna, gardentasuna eta konfidentzialtasuna ezinbestekoak dira gainerakoen konfiantza lortu eta mantentzeko. Konfiantza funtsezko balorea da pertsona eta antolakundeei harremanetan, batez ere, pertsonak kalteberatasun eta babesgabetasun egoeran daudenean. Konfiantza hori sortu eta mantendu egin behar da, eta galtzen bada, lan egin behar da berreskuratzeko. Zuhurtasuna beharrezkoa da konfiantza mantentzeko.

APNABIren ESKU-HARTZE PRINTZIPIOAK:

1. **Pertsona bakoitzaren balioa eta duintasuna.** Pertsona batek, pertsona izate hutsagatik, balio bat dauka, edozein direla ere bere ezaugarri bereziak. Pertsona orok du duintasunez bizitzeko eskubidea.
2. **Bizi-kalitatea.** Gizakiari datxekion propietateen multzo bezala ulertuta. Kontzeptu subjektiboa da, norbanako bakoitzarentzat desberdina dena, eta inguruneak eta gizarteak baldintzaturik dago. Kontzeptu horrek aukerak irekitzen dizkie desgaitasuna duten pertsonari, posible dutelarik beren zaletasunak, nahiak, helburuak eta asmoak azaltzea eta gehiago parte hartzea euren eragina duten erabakietan. Kontzeptu gidaria da, baliagarria praktikak zuzentzeko, pertsonari eta bere auto-determinazioari orientatua dago eta helburutzat du gusturago sentitu dadila bere bizitzarekin.
3. **Gizarteratzea.** Parte-hartze sozialetik abiatuta eta hiritar diren aldetik parte-hartze sozial osoa lortzeko.

4. **Esku-hartzea pertsonalizatzea.** Eskaintzen ditugun planek, programek eta esku-hartzeek kontuan hartzen dituzte pertsona bakoitzaren berezitasunak, guztiz gara ditzaten beren dimentsio pertsonala, soziala, emozionala eta komunitarioa.
5. **Konpromiso etikoa.** Konpromiso profesional etikotik abiatzea eta etengabeko hausnarketa eta hobekuntzarako jarrera edukitzea.

GAINERA, KONTUAN HARTU DITUGU ITURRI ETA ERREFERENTZIA HAUEK:

- APNABlko Estatutuak, bertan jasotzen direlako Antolakundea zuzentzen duten funtzionamendu-arau orokorrak.
- Desgaitasuna duten pertsonen eskubide markoa, aplikatzekoak diren araudi eta xedapenetan jasoa dagoena. Bereziki:
 - Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazio Batuen Hitzarmena.
 - Azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzazko Errege Dekretua, zeinaren bidez onartzen baita desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bateratua.
- Gizarte Zerbitzu, Osasun eta Hezkuntza arloetan erabiltzaileen eskubide eta eginbeharrei buruz aplikatzekoa den araudi-markoa (APNABltik garatzen ditugun zerbitzuei dagozkienak):
 - Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legearen 9. eta 10. artikulua, gizarte zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen eskubide eta eginbeharrei buruzkoak.

- Apirilaren 6ko 64/2004 Dekretua, zeinaren bidez onartzen baitira Euskal Autonomia Erkidegoko zerbitzu sozialen erabiltzaileen eta zerbitzuetako profesionalen eskubide eta eginbeharren gutuna, eta iradokizunak edo kexak egiteko erregimena (5. artikulutik 19. Artikulura).
- Abenduaren 2ko 201/2008 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitateaz kanpoko ikastetxeetako ikasleen eskubideei eta eginbeharrei buruzkoa.
- Uztailaren 21eko 147/2015 Dekretua, zeinaren bidez onartzen baita Euskadiko osasun sistemako pertsonen Eskubideen eta Eginbeharren Adierazpena.

APNABIREN

ZERBITZUAK DARABILTZATEN

PERTSONEN

ESKUBIDE ETA

EGINBEHARRAK



PERTSONA BAKOITZAREN DUINTASUNA ETA BALIOA

Pertsona garrantzitsua eta baliotsua da pertsona izate hutsagatik.

Pertsona bat izaki bakarra da eta, beraz, garrantzitsua eta baliotsua.

Pertsona bakoitzak bere garrantzia du gizartean: bere parte-hartzea eta ekarpenak beti dira baliotsuak eta aintzat hartu behar dira.

Inor ez da beste inor baino garrantzitsuago.

AENdun pertsoneri eta beren familiei errespetua zor zaie pertsona izate hutsagatik; beren aniztasuna onartu behar da, bazterkeriarik gabe, pertsona gisa duten balioa aitortuz eta orobat onartu behar dira beren aniztasunetik gure gizarteari egiten dizkieten ekarpenak.

Errespetatu egin behar dira pertsonaren ezaugarriak, batik bat, bakar egiten dituen horiek.

AENdun pertsoneri arreta eta laguntza ematean kontuan hartu behar dira beren ezaugarri indibidualak

.

“Gustatzen zaigu ongi eta errespetuz tratatuak izatea”

“Hizketa-gaia geu garenean, eskubidea dugu guk geuk hitz egiteko edo beste pertsona bati horretarako baimena emateko”..

“Ez nazatela desberdin tratatu”..

“Errespetu gaitzatea urduri gaudenean”.

“Inork ez dezala gure lepotik barre egin”..

“Ez dugu gure kideez hitz egin behar”. “Elkar errespetatu behar dugu, guri ere gustatzen zaigulako errespetuz tratatuak izatea”.

“Guri ere gustatzen zaigulako errespetuz trata gaitzaten”.

AUTONOMIA ETA AUKERATZEKO ASKATASUNA

Pertsona orok du eskubidea bere bizitza gobernatzeko, bere kabuz erabakitzeko zer nahi duen. Pertsonak aukera izan behar du norbere autonomia ahalik eta gehien garatzeko eta norbere gustu, zaletasun eta afizioen arabera aukeratzeko une bakoitzean behar duena.

Pertsonak aukera izan behar du nahi duena adierazteko eta bere iritzia edo ideiak azaltzeko edozein gairi buruz.

Pertsonak informazio osoa eta ulergarria jaso behar du profesionalen laguntzei eta esku-hartzei buruz, eta bere baimena eman behar du horretarako, edo esan egin behar du zer ez zaion gustatzen edo zer ez duen egin nahi.

Batzuetan, AENdun pertsonak laguntza behar du hitz egiteko, aukeratzeko, autonomia irabazteko.

Baina ezin da ahaztu autonomiak eta erabakitzeko askatasunak ere mugak dituztela: gainerakoak errespetatzea, hartutako konpromisoak betetzea, e.a.

“Gainerakoen beldurrek (profesionalak, familia) eragotzi egiten digute gauzak egitea”

“Eskubidea dugu nola sentitzen garen eta zer nahi dugun adierazteko”.

“Eskubidea dugu erabakietan parte hartzeko eta gure iritzia aintzat hartua izateko”.

INTIMITATEA, PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA

Pertsonak eskubidea du bere intimitatea errespetatua izan dadin. Intimitate-esfera da pertsona bakoitzak babestu nahi duen pribatutasun pertsonaleko espazioa. Berak nahi duenak bakarrik jakin dezan zer sentitzen edo pentsatzen duen edo berak nahi duenak bakarrik izan dezan baimena bere gauzak hartzeko, bere gauzez hitz egiteko, e.a.

Pertsonak eskubidea du pribatutasuna izateko, batez ere espazioak partekatu behar dituenean beste pertsona batzuekin.

Pertsona orori buruzko datuen edo informazioen konfidentzialtasuna errespetatu behar da.

Pertsonak seguru sentitu behar du, errespetuzko eta konfiantzazko giroan, entzuten dion eta aintzat hartzen duen jendez inguratuta.

“Eskubidea dugu guri buruzko zein informazio ematen den erabakitzeko”.

“Inork ez dezala guri buruzko zurrumurrurik kontatu”.

“Garrantzitsua da jakitea profesionalak seguru eta lasai daudela, entzuten eta ulertzen gaituztela, gu ere ongi egon gaitezen; giro ona sor dadila zerbitzuan, gatazkarik gabe”

INFORMAZIOA, EZAGUTZA ETA ESKUBIDEEN DEFENTSA

Pertsona orok eskubidea du informazioa jasotzeko bere egoerari buruz, zerbitzuan garatzen diren jardueri buruz, profesionalen laguntza eta esku-hartzei buruz, eta eskubidea du informazio hori ulertzeko.

Pertsona orok eskubidea du bere eskubideak ezagutzeko, jakiteko zer eta nola eska dezakeen.

Pertsonari laguntza eman behar zaio jakin dezan bere eskubideak noiz diren urratuak eta orobat lagundu behar zaio erreklamazioak, kexak eta iradokizunak egiten. Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak aintzat hartu behar dira, eta beti erantzun behar zaie.

“Informatuta egotea Elkartean eta Eremuan egiten denari buruz”.

“Eskubidea dugu arauak ezagutzeko”.

“Gauza bakoitzerako norengana jo behar duten jakitea”

Eginbehar hau garrantzitsua da profesionalen lana errazteko, bai bakarka, bai taldeka.

ARRETA PERTSONALIZATUA ETA PERTSONAREN GAITASUNEN NAHIZ PARTE-HARTZEAREN GARAPEN MAXIMORA BIDERATUA

CPertsona orok eskubidea du arreta pertsonalizatua jasotzeko, une bakoitzean behar duenaren arabera.

Pertsona bakoitzak laguntza batzuk behar ditu, pertsona bakoitza desberdina eta bakarra delako eta premia desberdinak dituelako.

Horregatik, laguntza pertsonalizatuak behar dira. Pertsona bakoitzak finkatutako helburu eta jomugetara bideratu behar dira laguntza horiek.

Horregatik, pertsona bakoitzarekin gauzatuko diren ekintzak “laguntza plan pertsonalizatu” batean ordenatu behar dira, plan horren bidez pertsonari bere helburu eta jomugetara iristen laguntzeko.

Pertsonak parte hartu behar du plan hori egiteko prozesuan.

Laguntza guztiek helburutzat izan behar dute pertsonaren gaitasunak ahalik eta gehien garatzea, aktiboki parte har dezan bere bizitzako zein komunitateko esparru guztietan.

“Eskubidea dut behar ditudan laguntzak jasotzeko”.

“Eskubide hau garrantzitsua da, geure helburuak eta jomugak lortzeko bitartekoa delako”.

“Gure planetan parte hartzea”

PARTE-HARTZEA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

Pertsona orok eskubidea du zerbitzuan parte hartzeko.

Horrek esan nahi du pertsonak proposamenak egin ditzakeela zerbitzuko jarduerak hobetzeko, jarduera berriak aurkeztu ditzake eta jarduera horien diseinuan eta garapenean parte har dezake.

Hala, pertsona guztiek egiten dute beren ekarpentxoak zerbitzuak beren premia eta zaletasunei erantzun diezaien.

Parte-hartze horri esker, zerbitzuak kalitate handiagoa izango du.

Garrantzitsua da zerbitzua kalitatezko baldintzetan ematea.

Horrek esan nahi du langile egokiak behar ditugula, prestakuntza espezializatua dutenak AENdun pertsonen eta beren familien beharrei erantzuteko.

Era berean, zerbitzua espazio eta instalazio egokietan garatu beharra dago, jarduerak egiteko behar diren dispositibo eta materialak erabiliz.

“Eska dezatela gure iritzia, errespetatu ditzatela gure proposamenak”

“Profesionalek zertan ari diren jakin behar dute”..

“Galderak egin behar ditugu”. Bizikidetzak ona ezinbestekoa delako.

Zentroetako arauak errespetatu behar ditugu (atea itxi, materiala zaindu, gainerakoei entzun, denontzat onuragarriak diren akordioak lortu...).

APNABIREN
ZERBITZUAK DARABILTZATEN

AENDUN PERTSONEN

ESKUBIDE ETA
EGINBEHARRAK.

ESKUBIDEAK

PERTSONA BAKOITZAREN DUINTASUNA ETA BALIOA

1. Eskubidea dute **errespetuzko tratu duina jasotzeko**, eta bakoitzaren berezitasunak eta gaitasunak ez daitezen justifikazio bezala erabili tratu txarra emateko, iraintzeko, arretarik eta zaintzarik gabe uzteko eta abandonatzeko.
2. Eskubidea dute **beren adinaren arabera tratua jasotzeko**, beren eskubide eta eginbeharrak dituzten eta errespetu osoa merezi duten pertsonak direlako, eta baimena eskatu behar zaie beren gauzak erabili edo beren egoerari buruz hitz egiteko.

3. Eskubidea dute **inork ez baztertzeko edo gutxiesteko** dela beren desberdintasunengatik, adinagatik, sexuagatik, etniagatik, erlijioagatik, ideologiagatik, jatorriagatik, sexu-orientazioagatik, egoera ekonomikoagatik, gaixotasunagatik edo dela beste edozein baldintza pertsonal edo sozialengatik.
4. Eskubidea dute zerbitzuan **beren norbanakotasun, desberdintasun eta beharrizan pertsonalen arabera** arreta jasotzeko.
5. Eskubidea dute **beren ohorea eta irudi pertsonala errespetatzeko**; kasuan kasuko informazioa emango zaie eta baimena eskatuko zaie argazkietan grabaketetan edo argitalpenetan irteteko, bai eta edozein motatako azterketa edo ikerketetan parte hartzeko.

AUTONOMIA ETA AUKERATZEKO ASKATASUNA

6. Eskubidea dute **beren autonomia eta aukeratzeko askatasuna ahalik eta gehien garatzeko**, beraz, zerbitzuak horrexetara bideratu behar du, beti ere ezagutzan eta errespetuan oinarrituta.
7. Eskubidea dute **beren pentsamenduak, ideiak, iritziak edo iradokizunak libreki adierazteko, beti ere gainerakoak errespetatuz** eta horretarako behar dituzten laguntzak jasoz, eta eskubidea dute baita ere pentsamendu, ideia, iritzi edo iradokizun horiek aintzat hartzeko beste edozein pertsonarenak hartzen diren bezalaxe.
8. Eskubidea dute **esku-hartze profesionalekin ados dauden adierazteko**, behin esku-hartze horren arrazoia eta xehetasunak modu egoki eta ulergarrian azaldu ondoren..

INTIMITATEA, PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA

9. Eskubidea dute **beren espazioak eta intimitate nahiz pribatutasun** uneak errespetatuak izateko.

10. Eskubidea dute esku-hartzeen bidez edo laguntzak ematean eskuratutako informazioaren **konfidentzialtasuna** bermatzeko eta eurei buruzko informazioa euren onerako erabilia izateko. Informazio hori sekretu profesionala da eta babestuta geldituko da Datu Pertsonalak Babesteko araudiari jarraiki.
11. Eskubidea dute zerbitzuan **segurtasun eta konfiantzazko giroa** izateko, senti dezaten babestuta daudela, errespetatuak direla, entzuten zaiela eta kontuan hartzen direla.

INFORMAZIOA, EZAGUTZA ETA ESKUBIDEEN DEFENTSA

12. Eskubidea dute beren egoerari buruzko **informazio osoa eta ulergarria jasotzeko** eta egiazko informazio ulergarria eskuratzeko proposatutako esku-hartzeei buruz.
13. Eskubidea dute **zerbitzuko eskubide eta eginbeharrak ezagutzeko** eta euren gan eragina duen orori buruz informatuak izateko.
14. Eskubidea dute **beren kexak, erreklamazioak eta iradokizunak adierazteko** ezagutzen dituzten kanal erabilerrazen bitartez, eta kexa, erreklamazio eta iradokizun horiek aintzat hartuak izateko eta erantzuna jasotzeko.

ARRETA PERTSONALIZATUA ETA PERTSONAREN GAITASUNEN NAHIZ PARTE-HARTZEAREN GARAPEN MAXIMORA BIDERATUA

15. Eskubidea dute erantzun pertsonalizatuak jasotzeko, erantzun horien bidez beren gaitasunak indartzeko, garapen maximoa lortzeko eta beren bizitzako nahiz komunitateko esparru guztietan parte hartzeko. Erantzun horiek koordinatu egiten dira erabiltzaileak erabiltzen dituen edo erabil ditzakeen APNABiko beste zerbitzu eta programa batzuekin.
16. Eskubidea dute beren helburu pertsonalak biltzen dituzten laguntza plan pertsonalizatuak izateko, eta baita ere plan horren idazketan, garapenean eta ebaluazioan parte hartzeko, bakoitzak behar dituen laguntzak jasoz

PARTE-HARTZEA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

17. Eskubidea dute **aktiboki parte hartzeko zerbitzuan** (jarduerak proposatzen, diseinatzen, garatzen eta ebaluatzen), horretarako behar dituzten laguntzak jasoz.
18. Eskubidea dute **kalitatezko zerbitzua jasotzeko**, AENDun pertsonen arretan espezializatutako lantalde profesional egoki eta kualifikatu baten eskutik, eta jarduera bakoitzerako egokiak diren instalazioetan.
19. Eskubidea dute **zerbitzua irisgarritasun unibertsaleko baldintzetan** jasotzeko (non espazioak, tresnak eta gailuak ulergarriak eta erabilgarriak izango baitira pertsona guztientzat) segurtasun eta erosotasun baldintzetan eta ahalik eta modurik autonomo eta naturalenean.

EGINBEHARRAK

PERTSONA BAKOITZAREN DUINTASUNA ETA BALIOA

- A. Gainerako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak ezagutu eta errespetatzea.
- B. Jarrera ez-baztertzailerik izatea beste erabiltzaile eta profesionalenekin harremanetan.

INFORMAZIOA, EZAGUTZA ETA ESKUBIDEEN DEFENTSA

- C. Profesionalak informatzea arreta egokia jasotzeko eta edozein aldaketa jakinaraztea.

PARTE-HARTZEA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

- D. Zerbitzuko funtzionamendu- eta bizikidetzara arauak ezagutu eta betetzea.
- E. Instalazioak errespetatzea eta egoki erabiltzea: zentro eta zerbitzuetako altzariak, materiala eta bestelako baliabideak.
- F. Zerbitzuko kuotak ordaintzea.
- G. Profesionalen edo arduradunen jakinaraztea zerk ez duen funtzionatzen edo zer hobetu daitekeen zerbitzuan.

APNABIKO

ZERBITZUAK DARABILTZATEN

FAMILIEN

ESKUBIDE ETA
EGINBEHARRAK

ESKUBIDEAK

PERTSONA BAKOITZAREN DUINTASUNA ETA BALIOA

1. Eskubidea dute **errespetuzko tratu duina jasotzeko, eta inork ez baztertu edo gutxiesteko**, dela beren adinagatik, sexuagatik, etniagatik, erlijioagatik, ideologiagatik, jatorriagatik, sexu-orientazioagatik, egoera ekonomikoagatik, gaixotasunagatik edo dela beste edozein baldintza pertsonal edo sozialengatik.
2. Eskubidea dute **zerbitzuak** beren egoeraren eta beharrianen arabera **egokitzeko**, funtzionamendu-arauek horretarako aukera ematen duten neurrian.

3. Eskubidea dute **beren ohorea, intimitatea (pertsonala eta familiarena) eta irudi pertsonala errespetatzeko**, eta esku-hartzeetan edo laguntzak ematean eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatzeko. Berariazko baimena eman beharko dute irakaskuntza- edo ikerketa-proiektu batean parte hartzeko, bai eta beren informazioa erabili ahal izateko azterketetan, ikerketetan, argitalpenetan eta abarretan

AUTONOMIA ETA AUKERATZEKO ASKATASUNA

4. Eskubidea dute **beren pentsamendu, ideia eta iritziak libreki adierazteko, betiere gainerakoak errespetatuz**, eta pentsamendu, ideia eta iritzi horiek aintzat hartzeko.
5. Eskubidea dute **proposatutako esku-hartze profesionala baimentzeko (edo ez baimentzeko)**, behin esku-hartze horren arrazoia eta xehetasunak modu egoki eta ulergarrian azaldu ondoren, bai esku-hartze horren hartzailea familia denean edo AENDun erabiltzailea bera denean (erabiltzailearen lege ordezkariak badira, eta alde zuzenetik AENDun pertsonaren borondatea entzun eta kontuan hartu bada).

INTIMITATEA, PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA

6. Eskubidea dute esku-hartzeen bidez edo laguntzak ematean euren (edo euren familiei) buruz eskuratutako informazioaren **konfidentzialtasuna** bermatzeko eta euren onerako erabilia izateko. Informazio hori sekretu profesionala da eta babestuta geldituko da Datu Pertsonalak Babesteko araudiari jarraiki.

INFORMAZIOA, EZAGUTZA ETA ESKUBIDEEN DEFENTSA

7. Eskubidea dute beren egoerari buruzko **informazio eta ulergarria** jasotzeko eta egiazko informazio ulergarria eskuratzeko proposatutako esku-hartzeei buruz.

8. Eskubidea dute **beren eskubide eta eginbeharrak ezagutzeko**, eta eurengan eragina duen orori buruz informatuak izateko.
9. Eskubidea duten **beren kexak, erreklamazioak eta iradokizunak adierazteko** ezagutzen dituzten kanal erabilerrazen bitartez, eta kexa, erreklamazio eta iradokizun horiek aintzat hartuak izateko eta erantzuna jasotzeko.

PARTE-HARTZEA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

10. Eskubidea dute **kalitatezko zerbitzua jasotzeko**, lantalde espezializatu, profesional, egoki eta kualifikatu baten eskutik, jarduera bakoitzerako egokiak diren instalazioetan.

EGINBEHARRAK

PERTSONA BAKOITZAREN DUINTASUNA ETA BALIOA

- A. **Errespetuzko tratu duina ematea** profesionaleri eta beste erabiltzaile eta familiei.
- B. **Gizalegearen ohiko arauak errespetatzea** (hizkera, jarrerak, e.a.).

IIINFORMAZIOA, EZAGUTZA ETA ESKUBIDEEN DEFENTSA

- C. **Profesionalari beren senitartekoari buruzko informazioa ematea**, arreta egokia eskaini diezaioten, eta edozein aldaketa jakinaraztea.
- D. **Lehentasunezko traturik edo mesede-traturik ez bilatzea**, eraginak edo hurbiltasuna baliatuz, eurentzat nahiz euren senitartekoentzat

PARTE-HARTZEA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

- E. Zerbitzuko **kuotak ordaintzea**.
- F. Elkartek eskaintzen dituen baliabideak, instalazioak, zuzkidurak eta zerbitzuak **zaintzea eta behar bezala erabiltzea**.
- G. Elkarteko **arauak eta zerbitzuetako funtzionamendu- eta bizikidetzarauak ezagutu eta betetzea**.
- H. **Profesional-taldeari jakinaraztea** zerk ez duen funtzionatzen edo zer hobetu daitekeen zerbitzuan.

APNABIKO

BAZKIDEEN

ESKUBIDE ETA
EGINBEHARRAK



APNABIKO

BAZKIDEEN

ESKUBIDE ETA
EGINBEHARRAK

APNABiko bazkide izateak esan nahi du pertsona hori Antolakundeko parte dela, kidea alegia.

Hain zuzen, bazkide guztiek osatzen dute APNABiko Batzar Nagusia, Antolakundearen gobernu- eta administrazio-organo gorena, hau da, bazkide guztien borondatea adierazten duena.

KBazkideek Elkarteko zerbitzuak erabil ditzakete (edo ez). Ezaugarri hauek bereizten dute Antolakundean duten papera (bertako zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonekin alderatuta):

- Elkartea osatzen dutenak dira.
- Legitimitatea ematen diote Elkarteko aldarrikapen eta ekintzei, eurak direlako oinarri soziala, Antolakundearen misioa bete nahi duen gizarte zibil antolatuaren adierazpena.
- Eurek onartzen dute ekintza plan orokorra eta Zuzendaritza Batzordearen kudeaketa.
- Eurek osatzen dute Zuzendaritza-batzordea (zuzendaritza iraunkorreko kide anitzeko organoa).
- Sostengu ekonomikoa ematen diote elkarteari.

1. Elkarteko partaide aktibo diren aldetik, eskubidea dute informatuta egoteko eta parte hartzeko Estatutueta aurreikusitako kanal eta guneetan, bai eta Elkarreak bazkideen parte-hartzea bideratu eta dinamizatzeko ezarritako bestelako espazioetan.
2. Bazkidetzat hartuak izateko.
3. Batzarretan parte hartzeko eskubidea egoki erabiltzeko behar duten informazioa jasotzeko.
4. APNABiko Estatutuak eta APNABiko bazkide gisa dituzten eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko.
5. Proposamenak egiteko, kexak, erreklamazioak eta iradokizunak adierazteko, horiek guztiak aintzat hartuak izateko, eta arreta eta erantzuna jasotzeko Estatutueta aurreikusitako kanal eta espazioen bitartez edota Antolakundeak horretarako ezarritako beste bideen bidez.
6. Batzarretan ahots eta boto eskubidea izateko, Estatutueta aurreikusitakoaren arabera.
7. Elkarreen Legearen edo Estatutuen aurkakoak diren akordioak eta jarduerak aurkatzeko, Estatutueta aurreikusitakoaren arabera.
8. Estatutu hauen arabera, eskubidea dute Elkarreen zuzendaritza-organoetan parte hartzeko eta organo horietarako hautagai nahiz hautesle izateko.
9. Elkarreen talde-ekintzetan parte hartzeko eta bazkideen erabilerako elementuak erabiltzeko (elkarreen egoitza, liburutegiak, eta abar) Zuzendaritzan Batzordeak, kasuan-kasuan, erabakitako moduan.

1. Lankidetzak aktiboa ematea Elkartearen helburuak gauzatzeko.
2. Ikusgarritasuna ematea Elkarteari eta bere ekintzei.
3. Elkartearetik leial izatea, bere nortasuna, baloreak eta esku-hartze eredua mantendu ditzan.
4. Batzar Nagusiak ezarritako kuotak ordaintzea, gastuei aurre egiteko.
5. Estatutu hauek eta Elkartearen zuzendaritza-organismoek hartutako erabakiak onartu eta betetzea.

