

Gaia: 06/2023

**(...) ANDREAK (...)K EMANDAKO ZERBITZUA ETA EMANDAKO TRATUA DELA
ETA AURKEZTUTAKO KEXA BATI BURUZKO EBAZPENA**

I.- KONTSULTA

1.- 2023ko abuztuaren 14an (...)en kexa bat jaso zen, erabat mendekoa den 83 urteko gizon baten alaba dena; aitak, makina desberdinak erabiltzen ditu bere zaintza eta mugikortasuna errazteko. Idazkian dioenez, abuztuaren 11n gurpil-aulkiaren motorra matxuratu zen, eta egun horretan bertan eman zion horren berri (...)ri. Zerbitzu horrek erantzun zion, Donostiako Aste Nagusiaren eta trafikoko gorabeheren ondorioz, ezin izango zela motorra aste osoan konpondu (abuztuaren 14tik 20ra). Behin baino gehiagotan telefonoz hitz egin ondoren, bai (...)n, bai Foru Aldundian bertan, esan diote hilaren 17an joango direla hura jasotzera, baina hainbat egun beharko dituztela hura konpontzeko, eta ez dagoela ordezeko aulkirik. Hori dela eta, erabiltzailea ezin da mugitu, eta, beraz, ezinezkoa zaio eguneroko errutinak egitea, hala nola eguneko zentrora edo kontsulta medikoetara joatea. Jarduera horiek onurak ekartzen dizkiote bere osasunari.

2.- Interesduna ez dago ados emandako zerbitzuarekin ezta (...)ek emandako tratuarekin, eta aulkia lehenbailehen konpontzeko eskatu du (azkenean, abuztuaren 17an egin ahal izan zen konponketa, etxebizitza berean).

II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK

1.- Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko Erabakiaren bidez onetsi zen Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko Erakundearen Zuzentasun Sistema (aurrerantzean, EZS), zeinaren bidez etika publikoa eta eredugarritasuna ezaugarri gisa finkatu nahi baitira.

Sistema horren esparruan, zenbait jokabide kode onartu ziren: Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko kargu publikoen zein langile baliokideen Jokabide eta Jardunbide Egokien kodea (KPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko irailaren 5eko erabakiaren bidez, kontratazio publikoari aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (KJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko azaroaren 7ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako foru Enplegu publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodea (EPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2018ko urriaren 2ko



erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren laguntzei eta diru laguntzei aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (DLJK); 13/2022 Foru Dekretuaren bidez, 2022ko irailaren 13koak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoarekin elkarreragiten duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK).

2.- Bai EZSk bai jokabide kodeek hau ezartzen dute: Erakundearen Etika Batzordea (EEB) izango dela berme handieneko organoa eta hura aplikatzeko gaien berri izango duena. Batzorde horren antolaketa, prozedura eta funtzionamendua maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuan arautzen dira, eta Batzordearen ardura izango da Erakundearen Zuzentasun Sistema garatzeko tresnetan ezarritako balioak, printzipioak eta jokabide arauak ez betetzeari buruz jasotako kexak eta salaketak izapidetzea eta ebaztea.

III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1- Gai honetan, (...) emandako zerbitzua eta jasotako tratua salatzen dira, guztiz mendekoa den erabiltzaile baten aulki motorduna konpontzeko egindako eskaeraren aurrean. Emandako zerbitzuak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko azken arduraduna foru Aldundia izanik, EEB honi dagokio balioestea benetan ea jasotako zerbitzua eta tratua bat datozen EZSk foru-sektore publiko osorako ezarritako balio eta printzipioekin.

Kexa hirugarren bati dagokionez, maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuak, gaiak izapidetzeari, ebazteari eta jakinarazteari buruzkoak, 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraiki, abuztuaren 17an (...)ko Zuzendaritzako (hark du gaiaren gaineko eskumena) arduradunei helarazi zitzaizen jasotako kexa, informazioa emateko eta egoki irizitako iritzia emateko eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi berean, EEB honek beharrezkotzat jo zituen galdera batzuk egin ziren, gaia ebatzi ahal izateko. Ildo horretatik, (...)ko Zerbitzuak (aurrerantzean, Zerbitzua) idazki bat bidali zuen hurrengo egunean, abuztuaren 18an, bere oharpenekin.

2.- Kexa jartzen duen pertsona adin handiko eta mendekotasun osoa duen pertsona baten alaba da. Pertsona horrek, pixkanaka-pixkanaka bere ezaugarri fisiko eta kognitiboak direla-eta, hainbat makina erabiltzen ditu (gurpil-aulkia motor akoplatuarekin, garabia, etab.), bere zaintza eta mugikortasuna errazteko.



Idatzian azaltzen denez, abuztuaren 11n gurgil-aulkia propulstsatzen duen motorrak matxura izan zuen eta (...)kin harremanetan jarri ziren matxuraren berri emateko eta konpontzeko eskatzeko. Hala ere, jakinarazi zitzaion ezen, Donostiako Aste Nagusia eta horrek trafikoan eragiten dituen gorabeherak zirela eta, ezinezkoa zela etxera joatea motorra kendu eta konpontzera eramateko abuztuaren 20a arte. Familiak behin eta berriz esaktu ondoren, abuztuaren 17an motorra jasotzera joango direla jakinarazi zaie, baina konponketarako aurreikusitako denbora zalantzazkoa dela eta bien bitartean ordezeko beste motorrik ez dagoela adierazi zaie. Interesdunak adierazi duenez, gorabehera horrek luzatu egiten du matxuraren berri ematen denetik erabiltzaileak gurgil-aulkia berriro erabili ahal izan arte eta, beraz, eguneroko errutinari (Zorroaga Fundazioaren eguneko zentzura joan, kontsulta medikoak, etab.) berriro heldu arte igarotako denbora, eta horiek, interesdunak gaineratu duenez, onurak ekartzen dizkiote bere osasunari.

Horregatik guztiatik, adierazi du ez dagoela ados emandako zerbitzuarekin eta (...)ek emandako tratuarekin, eta eskatu du beharrezko kudeaketak egin daitezela motorra ahalik eta azkarren konpondu ahal izateko.

3.- Zerbitzuko arduradunek bidalitako idatzian adierazten denez, (...) (...) Atalean dago, (...)ko Departamentuareb barruan, eta haren helburua da laguntza-produktuak ematea desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonak etxean gera daitezen, eta haien autonomia eta gizarteratzea bermatzea, eguneroko bizitzako jarduerak egin ditzaten.

(...) zerbitzuaren kudeaketa Gipuzkoako Foru Aldundiaren ardura da, eta horren kudeaketa (...) erakundeak du kontratu bidez esleituta. Eskaintzen diren zerbitzuen artean, besteak beste, laguntza-produktu berreskuragarrien kudeaketa dago, horien lekualdaketa, harrera, mantentzea eta konponketa barne. Produktu bat konpondu behar denean, kasu honetan bezala, (...) bidez kudeatzen da eta, oro har, horrelako gorabeherak 2-5 eguneko epean konpontzen dira, nahiz eta zaila den aldez aurretik epe zehatz bat ematea, egon daitezkeen arazoak eta gorabeherak askotarikoak baitira. Prozeduraren arabera, denbora horretan ez zaio erabiltzaileari kortesiazko produkturik ematen, zerbitzu horrek kudeatzen dituen laguntza-produktuen bolumenak ez baitu ahalbidetzen erabiltzaile guztientzako kortesiazko laguntza-produkturik bermatzea.

Adierazitakoaren arabera, hain zuzen ere, abuztuaren 11n, ostirala, motorraren matxuraren berri eman zen, eta jakinarazi zitzaion Donostiako jaiak zirela eta hirian ibiltzeko zailtasunak zeudela, eta ziurrenik aste horretan ezingo zutela konpondu. Hala ere, abuztuaren 14an, astelehena, erabiltzailearen familiak berriro deitu zuenean eta familiaren beharra ikusita, konponketarako aukerak aztertu ziren. Azkenik, abuztuaren 17an, motorra konpondu zen erabiltzailearen etxean bertan.



Zerbitzuak idazkian adierazi duenez, egoera ulertzen eta sentitzen dute, gurpil-aulkiari laguntzeko produktuak familientzako eguneroko laguntza handia direla jakinda, eta, horregatik, ahalik eta zerbitzurik onena eta azkarrena ematen saiatzen dira. Kasu honetan, Donostiako jai-garaian zerbitzua nahi bezala emateko zailtasunak areagotu egiten dira, baina adierazi dute beti saiatzen direla konponbideak bilatzen ahal duten neurrian, kasu honetan bezala, eta espero dute aurkeztutakoa bezalako idazkiek horrelako egoerak hobetzen eta etorkizunean saihesten lagunduko dutela.

4.- Adierazi behar dugu EEB honek ezer gutxi egin ahal izango zuela motorra konpontzeko prozesua azkartzeko, gai honetarako adostu litezkeen gomendioez gain; izan ere, gogora dezagun, EEB honen helburua EZSn araututakoak bultzatzea, sustatzea eta betetzen direla zaintzea da, eta haren ebazpenak proposamentzat hartzen dira Foru Aldundiarentzat, gobernu-organoentzat eta interesdunentzat, bakoitzak neurri egokiak har ditzan (10/2022 Foru Dekretuaren 4. artikulua). Zorionez, Zerbitzuak aurkeztutako erantzun-idazkiaren arabera, gurpil-aulkiaren motorra behar bezala konpondu zen abuztuaren 17an, EEB honek ebazpena eman aurretik. Nolanahi ere, azertu behar da ea emandako zerbitzua egokia eta EZSn ezarritakoaren arabera izan zen.

5.- Gai honetan zalantzan jartzen da Gipuzkoako Foru Aldundiak zenbait zerbitzu emateko kontratatutako erakunde batek emandako arreta; beraz, foru-kontratazio publikoari (KJK) eta foru-enplegu publikoari (EPJK) buruzko kodean ezarritakoa betetzen dela ziurtatu beharko da.

KJKn bertan adierazten den bezala, bertan ezarritakoak osatu egiten du foru enplegu publikoari aplikatu beharreko Kodean adierazitakoa, eta bi Kodeetan ezarritako jarraibideek bermatu behar dute kontratatutako zerbitzuaren kudeaketa eta prestazioa Erakundearen Zuzentasun Sisteman ezarritako balio eta printzipioetara egokitzen dela.

04/2023 Ebazpenean aipatzen zen bezala, garrantzitsua da Gipuzkoako Foru Aldundiak ematen dituen zerbitzuak, zuzenean edo kontratatutako enpresa edo entitateen bidez, Foru Aldundiari berari espero zaion arduraz egitea, herritarren ustez zerbitzua ematen duena baita, eta zerbitzu horiek herritarrek zerbitzu horien funtzionamendu egokian jarri duten konfiantzari dagozkio.

EPJKk zenbait jarraibide ezartzen ditu zerbitzu publikoak emateari dagokionez, eta bereziki azpimarratzen du zerbitzu horiek errespetuan eta profesionaltasunean gauzatu behar direla.

Errespetuaren balioari dagokionez, honako hau adierazi da:



7. Errespetua

(...)

d) Langile publikoek **arreta berezia jarri beharko dute herritarrekiko eta zerbitzu publikoko erabiltzaileekiko harremanetan**. Eremu honetan, foru langileek ematen duten zerbitzu publikoaren azken arrazoia herritarrak direnez, edozein kasutan kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adeitasun, enpatia eta baretasunez.

e) Modu berean, foru langile publikoek **arreta berezia izango dute, dimentsio etikotik, bereziki ahulak diren kolektiboekin harremanak izatean**, gizarte arrazoiak, arrazoi ekonomikoak edo edozein motatako arrazoiak direla eta, beharrezkoak diren ekintza positiboko neurriak hartuz eta pertsona horiekiko tratuan sentsibiltate eta enpatia berezia helaraziz, erakundeak sustatzen dituen politika publikoen eremuan.

(...)

Eta Erantzukizunaren profesionalaren printzipioari dagokionez:

3.5 Erantzukizun profesionala

(...)

b) Euren funtzioak burutzean, foru langile publikoek ardura profesionalarekin jardungo dute beti, euren funtzioak eta lanak diligenzia handienarekin betez eta markatutako helburuak betetzeko beharrezko esfortzua eginez.

c) Horrek esleitutako funtzioen dedikazio berezia dakar, gai edo administrazio izapide bakoitzak suposatzen dituen interes eta jarrerak baloratuz beti, proposamen edo txostenak arrazoituz eta, edozelan ere, funtzio horiek egoki ez betetzeak edo euren jarrerak sortzen dituen ondorioak onartuz.

(...)

Ezin bestela izan, agindu horiek herritarrei eta zerbitzu publikoen erabiltzaileei arreta egokia eta profesionala ematea bermatu nahi dute, eta, horretarako, lanak behar den arretaz egingo dituzte, haien beharrei eta eskaerei erantzungo diete eta gaiak modu eraginkorrean ebatziko dituzte. Hori oinarritzkoa da edozein egoeratan eta edozein zerbitzu publikotan, baina are gehiago kolektibo bereziki zaugarria izanik, adinekoak eta mendekoak diren moduan (aztergai dugun gaien bezala). EZSk bere gain hartzen du kolektibo ahuleneekin izan behar den arreta berezia, eta horregatik berariaz jasotzen da EPJKn bertan.



Zerbitzuak bidalitako idazkitik ondorioztatzen denez, prozedura jakin bat dago hala behar duten erabiltzaileei emandako ekipamenduen matxuretarako, eta konpontzeko ohiko epea 3 eta 5 egun artekoa da. Hala ere, gerta daiteke Zerbitzuarekin zerikusirik ez duten inguruabarrak gertatzea, partikularren nahiz zerbitzu publikoen ohiko funtzionamenduari eta jarduerari eragiten dietenak, hala nola Donostiako Aste Nagusia ospatzea eta horrek dakartzan gorabeherak.

Ulergarria da familiaren ezinegona, bere eskaerak asebeteta ez ikusteko ezintasunaren aurrean, batez ere kontuan hartuta pertsona horren eguneroko errutina geldiaraztea dakarrela, bere ongizate fisiko eta emozionalerako beharrezkoa den errutina, alegia. Hala ere, ezin da alde batera utzi, kasu honetan, Zerbitzuaren mende ez dagoen egoera bat dela. Gainera, nahiz eta ohiko prozedurak matxuratutako motorra konponketa-plantara eramatea dakarren, gai honetan, eta hain zuzen ere erabiltzailearen egoera gehiago ez atzeratzeko, etxean bertan eta hasiera batean adierazitakoa baino lehen konpontzea lortu zen (hasiera batean abuztuaren 20tik aurrera konpondu ahal izango zela aipatzen zen, baina azkenean abuztuaren 17an ebatzi zen). Horrek pentsarazten du Zerbitzuak borondatea agertu zuela arazoari irtenbidea aurkitu ahal izateko, betiere ahal zuen neurrian, baina egia da familiak behin eta berriz hainbat telefono-deiren ondoren, eta kontu hori saihestu egin behar zela hasiera-hasieratik alternatibak bilatuz eta aurkituz.

04/2023 Ebazpenean adierazi bezala, gogoan izan behar dugu arretaz, eraginkortasunez eta enpatiaz emandako zerbitzu baten ondorioz herritar guztiak pozik eta eskertuta daudela jasotako zerbitzuarekin, eta, horregatik, hala izango dela bermatzeko behar diren neurri guztiak hartu behar direla beti.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2023ko abuztuaren 30ean

EBAZPENA

Lehenengoa. - Koiuntura eta hartutako prozedura kontuan izanda, eta Foru Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodearen artikuluetan Errespetuaren eta Erantzukizun profesionalaren balioei buruz ezarritakoa kontuan hartuta, uste dugu



Mendekotasunaren eta Desgaitasunaren Arretako Zerbitzuak egindako kudeaketak ez duela urratzen Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sisteman ezarritakoa.

Bigarrena. – Eskaintzen den zerbitzu publikoaren funtzionamendu eta kalitatea eta erabiltzaileei eta haien senideei ematen zaien arreta egokia bermatzeko, neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

- 1) (...)ko Zuzendaritzak eta (...) erakundeak kontratuaren ardura izango duen pertsona bana zehaztea.
- 2) Zerbitzu publikoak eskaintzeko kontratatutako langileek trebetasun teknikoetan, komunikazio eraginkorrean eta talde zaurgarrien behar eta erronkekiko sentsibilizazioan aldian-aldian trebakuntza jasotzen dutela bermatzeko beharrezko neurriak hartzea.
- 3) Zerbitzu publikoak ematean kalitate- eta erantzukizun-estandarrak ezarriko dituzten gizarte-politika sendoak ezartzea, talde ahulenak babesteko eta haien beharrei behar bezala erantzungo zaiela ziurtatzeko xedapen espezifikoak barne.
- 4) Azpiegitura eta tresna egokiak ziurtatzea, zerbitzu publikoak pertsona guztientzat irigarriak izan daitezen, eta pertsona horiek gizartean erabat parte har dezaten lortzea.
- 5) Erabiltzaileen eta, oro har, herritarren parte-hartze aktiboa sustatzea, hobetzeko arloak identifikatzeko eta politikak inklusiboak eta eraginkorrak izango direla bermatzeko.
- 6) Monitoretza- eta ebaluazio-mekanismo jarraituak ezartzea, zerbitzuak ematean akatsak identifikatzea ahalbidetuko dutenak; horri esker, neurri zuzentzaile egokiak hartu ahal izango dira eta kalitate-estandar konstantea mantendu ahal izango da.
- 7) Arazoen kudeaketa- eta jarraipen-sistemak ezartzea, eta prozesua arintzeko eta erantzunak azkar eta eraginkortasunez lortzeko beharrezkoak diren baliabideak esleitzea.



8) Ahal den neurrian, arreta pertsonalizatua ematea, erabiltzaileen premia indibidualak ezagutzeko, zerbitzuak kasu bakoitzaren inguruabar espezifikoek arabera egokitu ahal izateko.

Irene Berasaluze Lazkano
Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria