

## **FUNTZIONAMENDU ETA BARNE ERREGIMEN ARAUDIA**

### **SARRERA**

.....ko ..... Zentroak  
(**Gerontologikoak**) bizitokia izan nahi du.  
Bertan, zainketak erabiltzaileen ongizatea  
bultzatzera bideratuta daude, haien behar  
fisiko, psikiko eta sozialak era pertsonalizatuan  
beteko dituen arreta integrala emanda.

Horretarako, Pertsonarengan Ardazturiko  
Arreta ereduaren printzipio bereizgarriak  
jarraitzen dira eguneroko zainketak eta arreta  
eskaintzeko orduan.

Pertsonarengan Ardazturiko Arreta Eredua  
erabiltzaileen bizi-kalitatara bideratuta dago;  
horretarako, zainketa indibidualizatuak,  
pertsonalizatuak eta zainduen eta beren  
senideen eskubideak integratuko dituztenak  
eskaintzen dira, erabiltzaileak beren gaitasuna  
alde batera utzita, beren bizi-proiektuaz jabe  
daitezen.

Aipatu eredua garatzeko, besteak beste,  
Bioetikaren printzipioak jarraitzen dira  
hausnarketa-gida gisa.

### **BARNE ARAUDIAREN HELBURUA**

Barne Araudi honen helburua da arauak  
ezartzea zerbitzuen funtzionamendu eta  
erabiltzaileen, senideen, legezko arduradunen  
edo gertuko en eta zentroko langileen arteko  
bizikidetzak egokiari eusteko

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO Y NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO**

### **INTRODUCCIÓN**

El Centro .....  
pretende ser un lugar para vivir, donde los  
cuidados se orientan a favorecer el bienestar  
de las personas usuarias mediante una  
atención integral a sus necesidades físicas,  
psíquicas y sociales de forma personalizada.

Para ello se trasladan los principios que  
caracterizan el modelo de Atención Centrada  
en la Persona, a los cuidados y atención del día  
a día.

El Modelo de Atención Centrada en la Persona  
está orientado a la Calidad de Vida de la  
persona mayor mediante cuidados  
individualizados, personalizados e integradores  
de los derechos de las personas cuidadas y sus  
familias, haciéndolas dueñas de su propio  
proyecto de vida, con independencia de su  
competencia.

El desarrollo de dicho modelo toma, entre  
otros, los Principios de la Bioética como guía de  
reflexión.

### **FINALIDAD DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento de Régimen Interno  
tiene como finalidad establecer las normas  
que regulan el funcionamiento de los servicios  
y la convivencia entre las personas usuarias,  
sus familiares, responsables legales o personas  
allegadas, y el personal del centro.

## BARNE ARAUDIAREN ERABILERA

Barne Araudia, egoiliarra edo erabiltzailea zentroan sartu bezain laster, banatzen zaie haiei edota euren senideei, behar bezala ezagutu ditzaten zentroa, bertan eskaintzen diren zerbitzuak eta arau orokor guztiak, erabiltzailearen egonaldia atsegina izan eta baldintza onetan gerta dadin bete egin beharko dituen heinean.

## APLIKAZIO EREMUA

Barne Araudi honek egoiliar edota erabiltzaileei, beren legezko ordezkari, gertukoei eta zentroko langileei eragiten die, eta nahitaez bete beharra dago.

## DESKRIPZIOA

..... Zentroa, establezimendu kolektibo eta irekia da, non bertan pertsonak bizi dira elkarrekin, aldibaterako edo modu iraunkorrean.

Zentroak eskaintzen du:

- ☐ Egonaldi iraunkorra.
- ☐ Aldibaterako egonaldia.

**Egonaldi iraunkorra:** eguneroko bizitzako jarduerak partzialki edo osotasunean burutzeko laguntza behar duten adinekoei, mendetasunen bat dutenei eta/edo desgaitasunen bat dutenei zuzendua.

**Aldibaterako egonaldia:** adinekoei, mendetasun egoeran daudenei eta/edo desgaitasunen bat dutenei zuzendua, baldin eta laguntza behar badute eguneroko bizitzako jarduerak osoki edo partzialki burutzeko, eta hainbat arrazoiengatik etxea aldi baterako utzi behar badute.

## UTILIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Reglamento de Régimen Interno se entrega a las personas usuarias y/o familiares en el momento de su ingreso, al objeto de que estén debidamente informadas sobre el centro, los servicios que se ofrecen y el conjunto de normas generales que se han de seguir para que la estancia de las personas en el centro sea agradable y se lleve a cabo en óptimas condiciones.

## AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Régimen Interno afecta a las personas usuarias, sus responsables legales, personas allegadas y al personal del centro, siendo de obligado cumplimiento.

## DESCRIPCIÓN

El centro ..... es un establecimiento colectivo, abierto, en el que viven y conviven de forma temporal o permanente, personas.

El centro ofrece:

- ☐ Estancia Permanente.
- ☐ Estancia Temporal.

**Estancia Permanente:** dirigida a personas mayores, con dependencia y/o con discapacidad que precisan de ayuda para realizar parcial o totalmente las actividades de la vida diaria.

**Estancia Temporal:** dirigida a personas mayores, con dependencia y/o con discapacidad que precisan de ayuda para realizar parcial o totalmente las actividades de la vida diaria y que se ven obligadas por diversos motivos a abandonar su domicilio de forma temporal.

Zentro pribatua da eta .....rekin lankidetza-hitzarmena du .....(dagokion departamendua, adibidez Gipuzkoako Foru Aldundiko Politika Sozialeko Sailarekin,) eta ..... plaza ditu itundutakoak eta/edo pribatuak (dagokiona) .

Kapazitatea ..... (zenbakia) plazatakoa da, hauetatik ..... itundutakoak dira eta ..... pribatuak, (dagokiona zehaztu) . Halaber, zentroak ..... logela ditu, hauetatik .....bakarkakoak eta ..... bikoitzak.

## HELBURUAK

### HELBURU OROKORRA

Bizikidetza-zerbitzua eskaintzea eta beren ingurunean jarraitzeko baldintza soziofamiliar eta laguntzako egokiak ez dituzten pertsonen, erabiltzaileari eta bere familiari arreta espezializatua eta kalitatezkoa eskainita, erabiltzailearen benetako beharrei egokitua eta, horretarako, denetarikoz zerbitzu eta programak eskainita.

### HELBURU ZEHATZAK

- Bizitoki seguru, atsegin eta erabiltzaileen behar funtzionalei egokitua eskaini, giro erosoan.
- Erabiltzaileen arteko bizikidetza lasaia ahalbideratu, baita inguruko komunitatearekin harremanetan ere, norberaren intimitatea eta pribatutasuna errespetatuta.
- Zentroak eskaintzen dituen zerbitzu eta programak planifikatu, burutu eta ebaluatu, erabiltzaile-familia-komunitatearen eskariari egokituta.
- Erabiltzailea arreta integral egokiaz artatu, Arreta Integralerako Plan Individualaren (AIP) bidezko jarraipen individualizatua eginda.

Se trata de un centro de carácter privado, el cual está acogido a un convenio de colaboración con .....( el dpto. que corresponda, ejemplo el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Guipuzkoa,) contando con plazas concertadas y/o privadas (lo que corresponda) .

Su capacidad es de ..... (nº) plazas de las cuales ..... son concertadas y ..... son privadas, (especificar lo que corresponda) . Así mismo, el centro dispone de ..... habitaciones, de las cuales ..... individuales y ..... dobles.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Prestar un servicio convivencial a aquellas personas que, por razón de su edad, no dispongan de condiciones socio-familiares y asistenciales adecuadas para permanecer en su propio entorno, ofreciendo una atención especializada y de calidad a la persona usuaria y a su familia, adaptada a las necesidades reales que presenta, ofreciendo para ello todo un abanico de servicios y programas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer un hábitat seguro, accesible, y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable.
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y la privacidad individuales.
- Planificar, ejecutar y evaluar cada uno de los servicios y programas que desde el centro se realicen, adaptándose a la demanda de la persona usuaria-familia-comunidad.
- Atender a las personas usuaria desde una óptica integral realizando un seguimiento individualizado a través del Plan de Atención Individualizada (PAI).

- Baliabidea komunitatean finkatu, erabiltzaileek komunitatearen bizimoduaren parte har dezaten.
- Erabiltzaileek eta beren familieek parte hartzeko barne-bideak sustatu.
- Bizi-kalitatea eta ongizate subjektiboa hobetu, autoestimua, norbere garapena eta gizartean eta ingurunean parte hartzea bultzatuta.
- Arreta indibidualizatua eskaini, pertsonaren beharren eta berezitasunen arabera, begirunez eta maitasunez.

## ESKANTZEN DIREN ZERBITZU ETA BALIABIDEAK

(**zentroaren izena**) honako ZERBITZU KARTA eskaintzen du:

### I.- PREZIOAN SARTZEN DIREN ZERBITZUAK:

- Osasun Arreta: Zentroak osasun-arretarako sarbidea errazten du, pertsonen egindako hautua errespetatuz eta erabiltzaile guztiek beharrezko osasun-arreta jastzotzen dutela bermatuz.
- Higienea: higiene-zerbitzua ematen zaie erabiltzaile guztiei, haien beharren arabera eta haien intimitatea errespetatuz. Zehazki, garbiketan eta zainketa pertsonaletan laguntza ematen da.
- Egunerako bizitzako jarduetarako berregokitzea: mugimendu, okupazio eta harreman-gaitasunen garapena sustatzen duten jarduerak edo programak barne hartzen ditu, maila guztietan: taldean, familian, gizartean eta ingurunean. Fakultateei eustea eta, ahal bada, horiek hobetzea lortzeko helburuarekin, erabiltzailearen muga eta gaitasunen arabera beharrezkoak diren prebentzio eta zaintza-jarduerak burutuz. Horretarako, estimulazio kognitiborako programa bat dago.

- Integrar el recurso dentro de la comunidad, siendo las personas usuarias partícipes de la vida comunitaria.
- Promover cauces de participación interna de las personas usuarias y sus familias.
- Ofrecer una atención individualizada, acorde con las necesidades y peculiaridades de la persona, caracterizada por el respeto y el afecto.
- Mejorar la calidad de vida y el bienestar subjetivo, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental.

## SERVICIOS Y RECURSOS QUE SE OFERTAN

(**nombre del centro**) ofrece la siguiente CARTA DE SERVICIOS:

### I.- SERVICIOS INCLUIDOS DENTRO DEL PRECIO:

- Atención sanitaria: el centro residencial facilita el acceso a la atención sanitaria, respetando la elección efectuada por las personas garantizando que todas las personas usuarias reciban la atención sanitaria necesaria.
- Higiene: se presta servicio de higiene a todas las personas usuarias en función de sus necesidades y con el debido respeto a su intimidad. En concreto, se presta asistencia en el aseo y cuidados personales.
- Readaptación para las actividades de la vida diaria: incluye aquellas actividades o programas que fomentan el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr el mantenimiento de sus facultades y si es posible la mejora de las mismas, realizando las actividades de prevención y preservación necesarias según las limitaciones y capacidades de la persona usuaria. Existe un programa de estimulación cognitiva.

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 5 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|

- Fisioterapia eta errehabilitazioa, galdutako funtzioak berreskuratzeko edo daudenak mantentzeko, narriadura saihesteko. Halaber, taldeko jarduera fisikoa edo gimnasia
- Laguntza psikologikoa: behar duten erabiltzaileei ematen zaie.
- Dinamizazio soziokulturala: animazio soziokulturalerako programa bat dago. Programa honek, aisialdi aktiboko edukia eta partehartze metodologia ditu, erabiltzaileen integrazioa eta mantentze aktiboa ahalbideratzen dutenak. Jardueren urteko programa bat ezartzen da, antolatua eta askotarikoa, helburuak, egutegia, gauzatzeko metodo eta teknikak, ebaluazio-sistemak eta jarduerak egunero bermatzen direla adierazita.
- Gizarte- laguntza: gizartearekiko eta familia-arreta, batez ere pertsonen behar dituzten informazio eta aholkularitza funtzioak esakintzen ditu.
- Erabiltzaileen senideentzako laguntza: familiei laguntza eskaintzen zaie, bereziki familiaren informazioa eta aholkularitza landuz, erabiltzailearekin harreman hobea lortzeko eta hala nahi izanez gero, haien lankidetzak errazten da, senidea zaintzan eta arreta-planeari partehatzera eskainiz.
- Janari-zerbitzua: janari-zerbitzua nutrizio egokia errespetatuz egiten da kantitean, kalitatean eta barietatean erabiltzaileen behar espezifikoetara egokituz. Nutrizioan prestakuntza duen profesional batek, patologia bakoitzeko dieta espezifikoak prestatzen ditu. Dieta berezien edo aholikaduraren kasuan, neurri horiek zerbitzu medikoak agintzen ditu. Sukalde-zerbitzuak indarrean dagoen legeriak eskatzen dituen baldintzak betetzen ditu eta bereziki, jantoki kolektiboak buruzko osasun araudi teknikoak.
- Garbiketa eta ikuztegi zerbitzua.
- Fisioterapia y rehabilitación destinadas a recuperar funciones perdidas o al mantenimiento de las existentes para evitar que el deterioro. Asimismo, actividad física grupal o gimnasia.
- Asistencia psicológica: se presta a las personas usuarias que lo precisen
- Dinamización sociocultural: existe un programa de animación socio-cultural. Este programa tiene unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propician la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias. Se establece un programa anual de actividades, organizadas y diversas, con indicación de los objetivos, calendario, métodos y técnicas de ejecución, sistemas de evaluación y que garantizan actividades todos los días.
- Trabajo social: la atención social y familiar, especialmente las funciones de información y asesoramiento que precisen las personas.
- Apoyo a familiares de personas usuarias: se procura el apoyo a las familias, trabajando especialmente la información y asesoramiento de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria, facilitando su colaboración si así lo desea en los cuidados de su familiar y la participación en el plan de atención.
- Servicios de restauración: el servicio de restauración se realiza respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. Un profesional con formación en nutrición elabora las dietas específicas para cada patología. En el caso de dietas especiales o alimentación en boca, estas medidas son prescritas por el servicio médico. El servicio de cocina cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente, y en especial, la reglamentación técnica sanitaria sobre comedores colectivos.
- Servicio de limpieza y lavandería

**II.- PREZIOAN SARTZEN EZ DIREN ZERBITZUAK:**

- Zerbitzu telefonikoa
- Kafetegi-zerbitzua (Edari bero, freskagarri eta zizka-mizken makina)
- Ile-apaindegia
- Podologia
- Erabiltzaileak bere erabiltze-pertsonalerako behar duen materiala: laguntza teknikoak, ...
- Kanpoko profesionalek eskaintzen dituzten bestelako zerbitzuak (odontologia, etab..)
- Gizarte-segurantzatik kanpo dauden preskribatutako botikak
- Osasun-zentroetarako joan-etorriek eragindako gastuak
- Osasun-zentroetara laguntzeak eragindako gastuak
- Norberaren telebista
- Erakundeak antolaturiko txangoek eragindako aparteko gastuak; erabiltzailearen esku egongo da haietara joan ala ez.

Eta, oro har, I. atalean jaso gabeko guztia.

Kanpoko zerbitzuen prezioak sartzera koan jakinarazten dira eta erantsitako dokumentu batean entregatzen dira. Prezio horiek urtero eguneratzen dira, KPlaren aldakuntzaren arabera.

Kobranta hileko fakturan egiten da hilabetea amaitzean, egonaldiaren prezioetik bereizita, eta ordezkoen prezio bezala identifikatuta.

**II.- SERVICIOS NO INCLUIDOS DENTRO DEL PRECIO:**

- Servicio telefónico
- Servicio de cafetería (Máquina expendedora de bebidas calientes/refrescos/snacks).
- Peluquería
- Podología
- Todo el material que precise la persona usuaria para su uso personal: ayudas técnicas, ...
- Otras actuaciones o servicios prestados por profesionales externos (odontología, etc)
- Medicamentos no subvencionados por la seguridad social.
- Gastos de traslado a centros sanitarios.
- Gastos de acompañante a centros sanitarios.
- Televisión individual.
- Los costes extraordinarios de excursiones programadas por la entidad, a las que la persona usuaria podrá acogerse de forma voluntaria.

Y en general todo aquello no incluido en el punto I.

Los precios de los servicios externos se comunican al ingreso y se entregan en un documento anexo. Estos precios se actualizan anualmente según variación del IPC.

El cobro se efectúa en la factura mensual, a mes vencido, diferenciándose del precio de la estancia, e identificándose como precio de “suplidos”.

## ONARTUA IZATEKO BALDINTZAK

Mendekotasun egoeran dauden, desgaitasunen bat duten edo gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza eta eguneko zentro zerbitzuetarako sarbidearen erregulazioa honako hau bermatuz egiten da: eskatzailearen mendekotasun/desgaitasun egoeraren balorazioa eta, ondorioz, aitortutako mendekotasun mailari dagozkion zerbitzu eta prezioetarako eskubidea aitortzea.

Zentroan lekua eskuratzeko, honako baldintza hauek bete behar dira:

- Erabiltzaileak borondatez eta bere kabuz adierazi behar du zentroan sartzeko nahia, eta horretarako eskaera egin behar du.
- Erabiltzailearen legezko ezgaitasun-kasuetan, ezgaitasunaren gaineko legezko ebazpena eta tutorearen izendapenari dagokiona modu frogagarrian egiaztatu beharko dira, eta erabiltzailea zentroan sartu izana agintaritze judizialari jakinarazi beharko zaio.
- Itundutako plazen kasuan, Gizartekintzaren Ebazpena beharrezkoa da, lekua eta zentroa esleitzeko eta ordainketa-baldintzak ezartzeko.

### Adinekoentzako egoitza zerbitzua eta mendekotasun egoeran daudenentzako eguneko zentro zerbitzua.

- 65 urte izan edo eskaera egiten den urtean betetzea, edo 60 urte beteta izatea desgaitasuna duten pertsonentzat.
- Baldintza hori betetzetik salbuetsi ahal izango dira aldeko txosten medikua, psikologikoa eta soziala egin ondoren, mendekotasun-egoera aitortuta duten eta, inguruabar pertsonal edo sozialak direla eta, horrelako zentroetan ematen den arretaren onuradun izan daitezkeen pertsonak

## CONDICIONES DEL INGRESO

La regulación del acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia, personas con discapacidad o persona con enfermedad mental, se realiza garantizando: La valoración de la situación de dependencia/discapacidad de la persona solicitante y el consiguiente reconocimiento del derecho a los servicios y prestaciones correspondientes al grado de dependencia/discapacidad reconocida.

Para el acceso a una plaza residencial en el centro, es necesario reunir los siguientes requisitos:

- La persona usuaria debe manifestar y demandar voluntariamente y por sí misma su deseo de ingresar en el centro.
- En los casos de incapacidad legal de la persona usuaria, deberá acreditarse fehacientemente la resolución legal de incapacitación y de nombramiento de tutor y comunicarse el ingreso a la autoridad judicial.
- En los casos de plaza concertada debe existir una Resolución de .....  
(especificar el organismo que corresponda)  
) designando la plaza, centro y condiciones de pago.

### Servicio residencial para personas mayores y de centro de día en situación de dependencia.

- Tener 65 años, o cumplirlos en el año de la presentación de solicitud, o bien 60 años en el caso de las personas con discapacidad.
- Podrán exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe médico, psicológico y social favorable, aquellas personas que tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 8 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|

la atención que se presta en este tipo de centros.

- Itundutako plazako egoitza zerbitzuari dagokionez, mendekotasun egoeran dagoen pertsona gisa baloratuta egotea, II. Edo III. Mailako Mendekotasuna Baloratzeko Baremoaren (MBB) bidez.
- Eguneko Zentroko zerbitzurako I., II. edo III. Mailako mendekotasun egoeran dagoen pertsona gisa baloratuta egotea.
- Baliabidearen egokitasuna zehazten duen orientazio-txostena izatea.

#### **Desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzua eta eguneko zentroa**

- Egoitza zerbitzuari dagokionez, eskaera aurkezten den egunean 18 urte edo gehiago eta 64 urte edo gutxiago izatea. Eguneko zentroko zerbitzurako, 20 urte edo gehiago eta 64 urte edo gutxiago izatea eskaera aurkezten den egunean.
- Baldintza hauek betetzetik salbuetsi ahal izango dira, aldeko txosten mediku eta soziala egin ondoren, mendekotasun egoera aitortuta duten pertsonak, baldin eta, inguruabar pertsonal edo sozialak direla eta, horrelako zentroetan ematen den arretaren onuradun izan badaitezke.
- Mendekotasuna Baloratzeko Baremoak (MBB) mendekotasun egoeran dagoen pertsona gisa baloratuta egotea I., II. edo III. graduarekin.
- %ko 33ko desgaitasun maila edo handiagoa aitortuta izatea, desgaitasun-maila aitortu eta kalifikatzeko prozedurari buruzko Abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuan aurreikusitakoaren arabera.
- Baliabidearen egokitasuna zehazten duen orientazio-txostena izatea.

- Para el servicio residencial en plaza concertada, estar valorada como persona en situación de dependencia por el Baremo de Valoración de Dependencia (BVD) con grado II o III.
- Para el servicio de centro de día, estar valorada como persona en situación de dependencia con grado I, II o III.
- Disponer de informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso

#### **Servicio residencial y de centro de día para personas con discapacidad**

- Para el servicio residencial tener una edad igual o superior a 18 años e igual o inferior a 64 años en la fecha de la presentación de solicitud, para el servicio de centro de día, tener una edad igual o superior a 20 años e igual o inferior a 64 años en la fecha de presentación de la solicitud.
- Podrán exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe médico y social favorable, aquellas personas tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de la atención que se presta en este tipo de centros.
- Estar valorada como persona en situación de dependencia por el Baremo de Valoración de Dependencia (BVD) con grado I, II o III.
- Tener reconocido un grado de discapacidad, igual o superior al 33% de acuerdo a lo previsto en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Disponer de informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso

**IRISPIDEA IZATEKO ESKUBIDEAREN  
MURRIZKETAK**

Zerbitzu hauetarako sarbidea saihestuta izango dute honako pertsonak:

- Osasun – laguntza espezializatua behar dutenak
- Gaixotasun infekzioso edo kutsakor baten eraginpean badaude, eta ezin bazaie beste erabiltzaile batzuei kutsatzearen prebentzioa bermatu.
- Zentroko ohiko funtzionamendua desitxuratzen duten portaera-nahasmendu larriak izatea, zentroko bizikidetzaren normalari eragiten diotenak eta/edo hirugarren pertsonen segurtasuna arriskuan jartzen dutenak.

**BARNE JARDUERARAKO ARAUAK**

Erabiltzaileak agiri honetan jasotako arauak ezagutu beharko ditu, eta berauek betetzen saiatu beharko da. Arau orokor gisa, bete egin behar dira bizikidetzari, higienerari eta elkarrekiko errespetuari dagozkien arau oinarritzkoenak, zentroan zein bertako jarduerekin loturiko beste edozein tokitan, giro lasaia eragite aldera; horretarako, gogoan izan beharko da norberaren askatasuna bukatzen dela gainerakoen eskubideak hasten diren lekuan.

Zentroko langileek debekatuta dute erabiltzaile edo senideen aldetik eskupekoak onartzea.

**1- Zentroan ez egoteari eta bisitei buruzko arauak**

Zentroa irekia da. Zabalik dago ..... etatik .....etara ( **zentro bakoitzeko ordutegia zehaztu**) . Erabiltzailearen batek ordutegi horretatik kanpo irten edo sartu nahi badu, aldez aurretik jakinarazi beharko du.

Erabiltzaileak eguneko edozein ordutan egin ditzake sartu-irtenak zentrotik, betiere zentroaren funtzionamendu-antolaketa araberak. Era berean, erabiltzailea egunez, gauetz edo hainbat egunez zentrotik kanpora egongo bada, zaintzaile edo langile

Egoitza / Residencia  
**Indicar centro**

**RESTRICCIONES AL DERECHO DE ACCESO**

El acceso a estos servicios estará limitado para las personas que:

- Precisen de una asistencia sanitaria especializada
- Estén afectadas de una enfermedad infecto-contagiosa de tal naturaleza que no pueda garantizarse la prevención del contagio a otras personas usuarias
- Presenten graves trastornos de comportamiento que distorsionen el normal funcionamiento del centro que afecten a la normal convivencia en el mismo y/o supongan un riesgo a la seguridad de terceras personas o a sí mismas.

**NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

Deberá conocer y tratar de cumplir las normas recogidas en la presente documentación. Como norma general, existe la obligación de guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo más elementales, en el centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades a fin de crear un ambiente armónico, recordando a tales efectos que la libertad de cada uno termina donde empiezan los derechos de los demás.

Los profesionales del centro tienen prohibido aceptar propinas de las personas usuarias o familiares.

**1- Relativas a ausencias del centro y visitas**

El centro mantiene y cuenta con un régimen abierto. Permanecerá abierto de ..... a ..... ( **especificar el horario de cada centro**) . Si alguna persona usuaria, quiere salir o entrar fuera de estos horarios, podrá hacerlo avisando previamente.

Las entradas y salidas del centro por las personas usuarias, pueden realizarse a cualquier hora del día, siempre de acuerdo con la organización funcional del mismo. Asimismo, las ausencias diurnas, nocturnas o durante varios días del centro, serán comunicadas al

arduradunei jakinaraziko die, pertsonen jokabideak beren autonomia-mailaren arabera gainbegiratzeko eta zentrotik kanpora egon bitartean hartu beharreko medikazioa emateko.

Erabiltzaileek edozein bisita jaso dezakete, betiere bizikidetzari buruzko arauak beteta eta gainerako erabiltzaileen intimitatea bermatuta, hala nola eskubide indibidual eta kolektiboak errespetatuta. Erabiltzaileei eta senideei ahalik eta arretarik onena ematen zaiela ziurtatze aldera, eta erabiltzaileentzako zerbitzuak eman ahal izatea ahalbideratzeko, ordutegi hauek gomendatzen dira bisitak egiteko ( **zentro bakoitzak bereak zehazten ditu** ):

Goizean: .....etatik .....etara  
Arratsaldean: ..... etatik .....etara

Ordutegiak egoera edo behar zehatzetara molda daitezke, erabiltzailearen eta bere familiaren edota gertukoaren arteko harremana eta komunikazioa errazteko. Kasu horietan, familiak edota gertukoek zentroaren zuzendaritzari egingo diote eskaera.

Erabiltzaileen intimitate-eskubidea errespetatuko dela ziurtatzeko, bisitak horretarako adierazitako eremu komunean edota erabiltzailearen logelan egingo dira, uneoro errespetatuta logela partekatua izan daitekeela.

Era berean eta arrazoi beragatik, senideek eta laguntzaileek ezingo dute jantokietan egon otorduetan. Hala, gainera, elikadura-erregimenen banaketa eta jarraipen egokiak bermatuko dira.

Familiak otorduak partekatu eta haietan parte hartu nahi izanez gero, zuzendaritzari egin beharko dio eskaera leku egokian eta pribatutasuna errespetatuta egin daitekeen aztertze.

personal responsable con el fin de supervisar las actuaciones de las personas de acuerdo con su nivel de autonomía y proporcionarles el tratamiento que necesitan durante su ausencia.

Las personas usuarias podrán recibir cualquier visita, debiendo cumplir siempre las normas de convivencia, garantizando la intimidad del resto de personas usuarias y respetando los derechos individuales y colectivos. Con el objeto de asegurar la mejor atención a las personas usuarias y familias, y poder facilitar la prestación de los servicios destinados a los persona usuarias, los horarios recomendados para las visitas son ( **cada centro especifica los suyos** ):

Mañanas: de ..... a .....  
Tardes: de ..... a .....

Pudiéndose adaptar dichos horarios a situaciones o necesidades concretas que faciliten la relación y comunicación de la persona usuaria con su familia y/o personas allegadas. En estos casos la familia y/o personas allegadas lo solicitarán a la dirección del centro.

Con el fin de asegurar el respeto del derecho a la intimidad de las personas usuarias, las visitas se llevarán a cabo en las zonas comunes indicadas y/o en la habitación de la persona usuaria, respetando en todo momento el hecho de que la habitación pueda ser de uso compartido.

De la misma manera y por la misma razón, las personas familiares y acompañantes no podrán permanecer en los comedores durante los horarios de comidas. Pudiendo así, además, garantizar la correcta administración y seguimiento de los regímenes alimenticios. En los casos en que la familia desee compartir y colaborar en los horarios de las comidas, deberá solicitarlo a dirección para valorar la posibilidad de realizarlo en un lugar adecuado y que respete la privacidad.

## 2- Altzariei buruzkoak

Logela guztiek dituzte erabiltzaileentzako altzari egokiak; halere, erabiltzaileek nahi dituzten objektuak ekar ditzakete, betiere espazio-mugen barruan eta zentroaren zuzendaritzarekin bat etorrita.

Erabiltzaileek musika-ekipoa, telebista edo bestelako gailuren bat eduki nahi badute logelan, baimena eskatu beharko diote zentroaren zuzendaritzari beste lagun batzuei eragozpenak sortzen dizkieten aztertzeke, baita baldintza teknikoak ere. Gailu horien erabilera erabiltzaile bakoitzaren atsedeenaren mende dago, eta gomendatzen da aurikularrak erabiltzea irratia eta musika entzuteko edota telebista ikusteko.

## **3.- Logelen eta Zentroaren garbiketari eta higienerari buruzkoak**

Zentroko langileek garbituko dituzte instalazio guztiak, goizez.

Logela garbitu eta txukundu nahi eta horretarako gaitasuna duten egoiliarrek diziiplina anitzeko taldearen irizpidearen ararabera egin ahal izango dute, eta, behar dutenean, langileen laguntza jasoko dute.

Debekatuta dago logeletan jaki galkorrak gordetzea, hala nola usain txarrekoak edo intoxikazioak zein gaixotasunak eragin ditzaketenak.

Debekatuta dago arropa logeletan eta leihoetan zabaltzea.

Erabiltzaileek zentroa garbi edukitzen lagunduko dute; horretarako, baliorik gabeko guztia dagokion lekuan utziko dute eta ez dituzte gauzak leihoetatik, komunetik ,... behera botako.

Sumatzen duten edozein arazoren (iturgintza, arotzeria, argindarra...) berri emango dute

## 2- Relativas al mobiliario

Todas las habitaciones disponen del mobiliario adecuado para la persona usuaria, no obstante, pueden incorporar aquellos objetos que deseen, siempre dentro de los límites del espacio y de acuerdo con la dirección del centro.

Si las personas usuarias desean tener en su habitación un aparato de música, televisor u otros aparatos solicitarán autorización a la dirección del centro con el fin de valorar si molesta a otras personas, así como las condiciones técnicas. La utilización de estos aparatos está condicionada por el descanso de cada persona usuaria, y se aconseja que se utilicen auriculares en aparatos de radio, música y televisión.

## 3- Relativas a la limpieza e higiene de las habitaciones y del centro

El personal del centro se encargará de realizar la limpieza de las habitaciones en horario de mañana.

Las personas usuarias que deseen y tengan capacidad para realizar las tareas de limpieza y arreglo de la habitación, lo podrán hacer bajo criterio del equipo multidisciplinar del centro, recibiendo la colaboración y ayuda del personal siempre que lo precisen.

No está permitido guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean perecederos, produzcan malos olores o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

No está permitido tender ropa en las habitaciones y ventanas.

Las personas usuarias colaborarán en el mantenimiento de la limpieza del centro, depositando todo lo que no sirva en el lugar correcto y no arrojando cosas por ventanas, inodoros, ...

Se deberá informar de cualquier anomalía que se observe en la dotación de la habitación (fontanería, carpintería, electricidad...)

ezartzen dituen ordutegiak, zentroko harreraren publikatuta egongo dira)

#### 4- Logelei dagokiona

Erabiltzailea zentroan sartzean, diziplina anitzeko taldeak edota zentroaren zuzendaritzak logela bat esleituko dio. Ondoren, baliteke logela aldatzea. Antolaketa-beharrak tarteko leku edo logela-aldaketa balego, gutxienez 24 ordu lehenago jakinaraziko da.

Logela beharrezko altzariez hornituta egongo da, eta armairu bat ere izango du norberaren gauzak gordetzeko

Logela batean bi lagun biziko direnean, kontu handiz banatuko dute espazioa, behar bezalako garbitasunari eutsita eta kidearen gauzak eta bizikidetzak arauak errespetatuta.

Erabiltzaile bakoitzaren logela jabeak bakarrik erabiliko du, beraz, gainerako erabiltzaileek ezingo dira haren baimenik gabe sartu, eta ezingo dute erabili eremu komun gisa haren aurretiko baimenik gabe edota hura bertan ez dagoenean.

Logela bakoitzak ,erabiltzaileak bakarrik erabiltzeko giltza dauka.

#### 5.- Jatorduei dagokiona

Gosaria, bazkaria, askaria eta afaria jantokietan ematen dira horretarako adierazitako ordutegietan :

Gosaria: .....  
Bazkaria: .....  
Askaria: .....  
Afarria: .....

Erabiltzaileak garaiz joango dira jantokira, lagundutako elikadura behar denean edo zuzendaritzak edo zerbitzu medikuek ordutegia une zehatz baterako edo aldi baterako aldatzeko beharra ikusten dutenean salbu.

(ordutegiak zehazten ez diren kasuetan, aipatu “ Zentroak gosari, bazkari, askari eta afaritazako

Egoitza / Residencia  
Indicar centro

#### 4- Relativas a las habitaciones

Al ingresar en el centro, se asignará plaza en una habitación. Dicha asignación será realizada por el equipo multidisciplinar y/o dirección del centro. La habitación asignada puede ser modificada. Si por necesidades de organización se produjese un cambio de plaza o habitación, se comunicará con un mínimo de 24 horas de antelación.

La habitación está dotada del mobiliario necesario, disponiendo de un armario que le permite guardar sus pertenencias.

Cuando la habitación esté ocupada por dos personas, éstas deberán prestar especial cuidado al reparto del espacio, manteniendo la debida limpieza, respetando las pertenencias de la persona compañera y respetando las normas de convivencia.

Las habitaciones serán de uso privado por cada persona usuaria, no pudiendo entrar en ellas otras personas usuarias, sin su consentimiento ni ser utilizadas como zona de estar común sin la previa autorización y/o presencia del mismo.

Cada habitación dispone de llave de uso individual ( si procede )

#### 5- Relativas al horario de comidas

El desayuno, comida, merienda y cena se sirven en los comedores a las horas indicadas ( cada centro define sus horarios , en algunos casos no se especifica ) :

Desayuno: .....  
Comida: .....  
Merienda: .....  
Cena: .....

Las personas usuarias acudirán puntualmente a los horarios de comida establecidos excepto en los casos que precisen alimentación asistida o se considere necesario alterar el horario de forma ocasional o periódica por la dirección del centro o los servicios médicos.

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 13 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|

(en los casos que no especifiquen horarios, mencionar “Los horarios que el centro establece para el desayuno, la comida, la merienda y la cena estarán expuestos en la recepción del centro)

Erabiltzaileek eskatuta, ordutegiak aldatu egin ahal izango dira, behar zehatzak egonez gero, udaldietan... betiere zentroak antolatzeak aukera edukiz gero; kasu horietan, erabiltzaileei jakinarazi eta, hala badagokio, zentroko informazio-taulan argitaratuko da.

Egoiliarra gaixo dagoenean eta sendagileak edota erizainak hala agindu duelako soilik egin ahal izango dira otorduek logelan.

Justifikaturiko arrazoi bat tarteko ezin bada jantokira joan, jakinarazi egin beharko da. Otorduetan, heziketa oneko gutxieneko arauak beteko dira, gainerako jankideak gogai litzakeen edozein ekintza ekidituta. Zentroko langileek laguntza emango diete jateko laguntza behar duten pertsonen.

Erabiltzaileak ezingo ditu jakiak jantokitik atera, ezta kanpotik bertara sartu ere, osasun-arduradunek baimena eman ezean.

Erabiltzailearen beharretara egokitutako dietak egongo dira. Erabiltzaile bakoitzari dagokiona osasun-zerbitzuak erabakiko du beti.

## **6- Arropari eta norberaren garbiketari buruzkoak**

Egoitza arduratuko da egoiliarraren arropa, izarak eta toailak garbitzeaz eta lisatzeaz. Garbiketa industrial jasaten ez duen arropa fina ez da egokiena egoitza batean erabiltzeko. Dena den, erabili nahi izanez gero, bereziki markatuko da ez dadin garbitokira bidali, eta egoiliarraren familiak garbituko du.

Erabiltzailea zentroan sartzean, berarekin dakarren arroparen inbentarioa egingo da, zein egoeratan dakarren ere jasota.

Egoitza / Residencia  
Indicar centro

Argi eta garbi hondaturiko arropa komeni da baztertzea eta berria eskuratzea, hala nola aldizka berritzea. Arropa berriak ekartzean, harreran aurkeztuko dira norberaren arroparen zerrendan jasotzeko.

Se podrán modificar los horarios , a petición de las personas usuarias , ante necesidades concretas, en periodos estivales, etc, siempre según posibilidades organizativas del centro , en cuyo caso se comunicará a los afectados y se publicará en el tablón informativo del centro si procede .

Sólo en caso de enfermedad y por prescripción facultativa o en su defecto por el personal de enfermería, se servirán las comidas en la habitación.

Se deberá avisar si por algún motivo justificado no se puede acudir al comedor.

Se observarán las normas más elementales de decoro en la mesa, evitando cualquier acto que pueda molestar al resto de comensales. El personal del centro asistirá a las personas que requieran ayuda para comer.

La persona usuaria no podrá retirar ningún alimento del comedor ni introducir alimentos del exterior que no hayan sido autorizados por las personas responsables sanitarias.

Se dispondrán de dietas adaptadas a las necesidades de las personas usuarias. La dieta que corresponde a cada persona será siempre establecida por el servicio sanitario.

## **6- Relativas a la ropa y el aseo personal**

El centro se encarga del lavado y planchado de la ropa, tanto personal, como de cama y baño. La ropa delicada que no soporta lavado industrial no es la más indicada para su uso en el centro. Si se desea usarla, será marcada de modo especial para no enviarla a la lavandería y su lavado será por cuenta de la familia.

En el momento del ingreso se realizará inventario de la ropa aportada, con indicación de su estado de conservación.

La ropa que esté claramente estropeada, es conveniente retirarla y proceder a su reposición y renovación del vestuario periódicamente. Al reponerla o traer prendas nuevas, éstas deberán ser entregadas en ..... ( **cada centro especifica el lugar o persona a la que entregar para su marcado – si corresponde**) e incorporadas al listado de enseres personales.

Norbere itxura zaintzeak ongizatea eragiten die erabiltzaileari zein berarekin bizi diren pertsona guztiei. Hori dela eta, behar bezala garbitzea eta janzteia gomendatzen da, norbere gustu eta ohituren arabera, noski.

Bainua hartuko da, arau orokor gisa, astean bi aldiz gutxienez, erabiltzaileak adierazita diziplina anitzeko taldeak besterik adostu ezean.

Zentroko langileek bainua hartzeko beharrezko laguntza emango dute.

#### **7-   Segurtasun-neurriei buruzkoak**

Edozein gertakari ekiditearren, debekatuta dago logeletan gailuak instalatzea, esaterako, su txikiak, berogailuak, manta elektrikoak, etab. Izan ere, desegoki erabiliz gero, asfixia, suteak eta abarrak jasateko arriskua eragin dezakete.

Debekatuta dago zentroan erretzea.

Istripuak saihesteko, logelatik irteterakoan bereziki erreparatuko zaio txorrotak itxita eta argiak itzalita uzteari.

Zentroak erabiltzaileen eskura jarriko ditu larrialdi-neurriekin eta zentroa husteko orduan izan beharreko jokabidearekin loturiko jarraibideak.

#### **8-   Eremu komunei buruzkoak**

Topatzen den edozein gauza harrera-gunera eramane behar da, edo abisua eman jaso dezaten. Era berean, norbaitek zer edo zer galduz gero, jakinarazi egin behar du.

Igogailuen funtzionamendu-arau orokorrak bete behar dira, erabilerari zein edukierari dagokienez, eta kontuan hartu behar dira eraikinean ezarritako adierazleak, egunkari eta

aldizkariak, aretoen, tresnen eta abarren erabilerarekin lotuak.

Kaleko arropaz jantzita ibili behar da zentroan eta eremu komuneetan.

El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para la persona usuaria y todas las personas que conviven a su alrededor. Por ello, se recomienda vestirse y asearse correctamente, por supuesto, según sus gustos y costumbres.

El baño se realizará como criterio general al menos dos veces por semana, salvo otras preferencias manifestadas por la persona usuaria y consensuadas por el equipo multidisciplinar.

El personal del centro proporcionará la ayuda necesaria para la realización del mismo.

#### **7-   Relativas a las medidas de seguridad**

Con el fin de evitar cualquier contingencia no se permite instalar en las habitaciones aparatos, tales como calentadores, estufas, mantas eléctricas, etc., que una utilización incorrecta pueda provocar riesgo de asfixia, incendio, etc.

No está permitido fumar en el centro.

Con el fin de evitar accidentes se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

El centro pondrá a disposición de las personas usuarias las indicaciones correspondientes a las medidas de emergencias y actuación ante evacuaciones.

#### **8-   Normas sobre los espacios comunes**

Cualquier objeto que se encuentre es necesario entregarlo en recepción o avisar para que lo recojan. De igual manera, si alguien pierde algo deberá avisar y comunicarlo.

Debe atenderse a las normas generales de funcionamiento de ascensores, en cuanto a uso, capacidad, así como a los indicadores instalados

en el edificio; también se atenderá a las normas de uso referentes a la utilización de periódicos y revistas, salas, instrumentos, etc.

Deberá utilizarse ropa de calle para desplazarse por el centro y en las zonas comunes.

Uneoro emango da informazio oso eta ulergarria erabiltzaileari eragin diezaioketen kontu guztien gainean (osasun-egoera, tratamenduak edota neurriak); beraz, neurri edo tratamenduren bat jaso nahi ez bada, erabiltzaileak berak edo senide arduradunak sinatuta uko egin ahal izango zaio.

## **9- Norberaren gauzei buruzkoak**

Zentroak kutxa gotor bat dauka; egoiliarrek bertan gorde ditzakete beren objektu baliotsuak eta diru-kopuru jakinak.

Zentroak ez du bere gain hartuko inolako desagertpen edo kalteren gaineko erantzukizunik, esaterako, hortzetako protesiena, audiofonoena, betaurrekoena edo laguntza tekniko pertsonalena.

Arropa guztiak esleituriko bereizgarria eraman beharko du. Garbitegi-zerbitzuak ez du bere gain hartuko Harrerako gure langileei behar bezala eman gabeko jantzien galeraren erantzukizuna.

## **10- Zentrotik kanpora egoiliarrari arreta emateko beharrari buruz**

Erabiltzailea zentrotik kanpora dagoen epealdian, dela ospitaleratua izan delako, dela oportetan dagoelako, edo senideak edo lagunak bisitatzeko, zentroa ez da arduratuko hari arreta emateaz edota laguntzeaz, unean uneko jarraipen pertsonalizatua egingo badio ere.

## **11- Zerbitzu medikuei buruzkoak**

Elikadura-erregimenaren aldaketa ohean egon beharra, ospitaleratzea eta abar sendagileak aginduko ditu.

Gaixo dauden erabiltzaileak bisitatzeko, berauek artatzen dituzten zerbitzu medikuaren edo erizainen oniritzia jaso beharko da.

## **9- Sobre las pertenencias**

El centro dispone de un servicio de caja fuerte, donde las personas usuarias pueden guardar pequeños objetos de valor personales y ciertas cantidades de dinero.

El Centro no se hace cargo de la desaparición o desperfecto alguno, de prótesis dentales, audífonos, gafas o ayudas técnicas personales cuyo desperfecto o pérdida no se haya producido por mala praxis profesional, y se deba al uso habitual y personal de la persona usuaria. Toda la ropa deberá estar marcada con la identificación que se le asigne. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas (debidamente marcadas) a nuestro personal.

## **10- Sobre las necesidades de atención al residente fuera del Centro**

Durante el periodo de tiempo que la persona usuaria se encuentre fuera del centro, debido a un ingreso hospitalario, vacaciones, visita a familiares, el centro no se responsabilizará de su atención y/o acompañamiento, aunque realizará un seguimiento puntual y personalizado.

## **11- Sobre los servicios médicos**

Cuestiones como la modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de encamamiento, la hospitalización, etc., se harán por prescripción facultativa o en su defecto por el personal de enfermería.

Las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas, serán reguladas por el servicio médico o personal de enfermería que les atiende.

En todo momento se dará información completa y comprensible de todas las cuestiones que puedan afectar al residente (estado de salud, tratamientos y/o medidas), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no se desee, dejando constancia firmada por sí mismo o por la persona familiar responsable, del rechazo de alguna medida o tratamiento.

## **12- Langileekiko harremanei buruz**

Zentroko langileak erabiltzailearen zerbitzura daude, ahalik eta kalitate handieneko arreta jaso dezaten. Beraz, erabiltzaileak inolako mugarik gabe jo ahal izango du, adeitsu eta begirunez, horietako edozeinengana.

Erabiltzaileak arreta jarri beharko die zuzendaritzak eta horren izenean, zentroko langileek zentro osoaren eta erabiltzailearen beraren mesedetan ezar ditzaketen jarraibideei. Erabiltzaileak eskubidea izango du ahalik eta begirune, egokitasun eta ulerkortasun handienekin trata dezaten, modu pertsonalizatuan.

## **13- Kontingentzia kasuetarako segurtasun-arauei buruzkoa**

Erabiltzaileek eta senideek, administrazioak kontingentzia kasuetan emandako gomendioak beteko dituzte.

Gomendioak ez betetzea edo hari kalteak

eragiten dizkieten edo betebeharrak ez betetzeak eragiten duten ekintzak egitea, hutsegitezat joko da, AIEEn jasota dagoen bezala, eta administrazio eta diziiplina izaerako zehapena ezarri ahal izango zaio, aldi bereko legezko erantzukizunak alde batera utzita.

## **12- Sobre las relaciones con el personal**

El personal del centro se encuentra a disposición de la persona usuaria, a fin de lograr que la atención que se preste sea de máxima calidad. La persona usuaria podrá acceder sin restricciones a cualquiera de las personas, con amabilidad y respeto.

La persona usuaria deberá prestar atención a aquellas indicaciones que la dirección y el personal del centro en su nombre, puedan hacerle en beneficio del centro en su conjunto y en el suyo propio.

La persona usuaria tendrá derecho a ser atendida con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada.

## **13- Sobre las normas de seguridad en caso de Contingencia**

Las personas usuarias y familiares cumplirán las recomendaciones emitidas por la administración en caso de contingencia.

El no cumplimiento de las recomendaciones, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones, será constitutiva de faltas tal y como está recogido en RRLL, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

**ZERBITZUAREN FINANTZAKETA**

Erabiltzailearen erregimen ekonomikoa kontratuan definitutako da, esleituriko lekumotaren arabera.

**BAJA EMATEKO ARRAZOTIAK**

Egoiliar izaera honako arrazoren batengatik galdutako da:

- Borondatezko alta.
- Ezarritako hileko kuotak ez ordaintzeagatik.
- Zaintza berezia behar izateagatik, betiere zentroak hori eskaintzerik ez badu eta beharrezko zaintza eman dezakeen zerbitzu batera joaterik badu.
- Barne Araudia ez betetzeagatik.
- Lekua eskatzeko txosten administratiboan datuak nahita faltsutzeagatik.
- Heriotzagatik.

**ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK  
ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK**

**Erabiltzaileen eskubideak honako hauek dira:**

a) Konfidentziasunerako eskubidea, hau da, beren espedientean edo dagokien edozein dokumentutan dauden datu pertsonalak, Datu Pertsonalak babesteko Lege Organikoan aurreikusitakoa erabat errespetatuz tratatzeko eskubidea, profesionalak erabiltzaileei buruz jakin duten informazioa behar bezala erreserbatzea barne.

b) Autonomiarako eskubidea, hau da bizitza pribatuari dagokionez modu independentean jarduteko eta pentsatzeko aukera, kalkulaturako arrisku-maila jakin batzuk bere gain hartzeko prestasuna barne, betiere horretarako gaitasun juridikoa eta jarduteko gaitasuna badute, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan

c) Esku-hartze jakin bati buruzko baimen aske eta espezifiko emateko edo ukatzeko eskubidea; baimena idatziz eman beharko da beti, eskuhartzeak zentro batean sartzea dakarrenean.

d) Etorkizuneko ezgaitasun-egoeretarako aurretiazko jarraibideak emateko eskubidea, eman dakioken laguntza edo zainketari dagokionez, eta autotutoretza izateko eskubidea; halakotzat joko da bere burua ordezkatzeko duen pertsona aldeztu aurretik izendatzeko aukera eta, autogobernu-gaitasuna galdutako gero, bere buruaren eta ondasunen gaineko tutoretza gauzatuko duena, Kode Zibilean aurreikusia dagoen moduan.

**FINANCIACIÓN DEL SERVICIO**

El régimen económico de las personas usuarias estará definido en su contrato, según el tipo de plaza asignada.

**MOTIVOS DE BAJA**

La condición de residente se pierde por alguna de las siguientes causas:

- Alta voluntaria.
- Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales fijadas.
- Por necesidad de una atención especializada, siempre que el centro no pueda dispensarla y pueda acceder a un servicio que cubra la atención requerida.
- Por incumplimiento del Reglamento de Régimen Interno.
- Por falsear deliberadamente datos en el expediente administrativo para solicitar el acceso a la plaza.
- Por fallecimiento.

**CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES  
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS****Son derechos de las personas usuarias:**

a) Derecho a la confidencialidad, entendiéndose por tal el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de las profesionales y los profesionales con respecto a la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias.

b) Derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente en relación con la vida privada, incluida la disposición a asumir en la misma ciertos niveles de riesgo calculado, siempre que dispongan de capacidad jurídica y de obrar para ello, en los términos previstos en la normativa vigente.

c) Derecho a dar o a denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención, debiendo ser otorgado el consentimiento, en todo caso, por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro.

d) Derecho a dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad respecto a asistencia o cuidados que se le puedan procurar y derecho a la autotutela, entendiéndose por tal la posibilidad de nombrar anticipadamente a la persona que le representará y

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 18 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|

ejercerá la tutela sobre su persona y bienes en caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, en los términos previstos en el Código Civil.

e) Emandako prestazio eta zerbitzuei uko egiteko eskubidea, nahasmendu psikikoagatik borondatez ez barneratzeari buruz indarrean dagoen legerian xedatutakoa izan ezik.

f) Proposatutako esku-hartzei eta eskura dauden zerbitzuei buruzko informazio nahikoa, egiazkoa eta erraz ulertzeko modukoa izateko eskubidea, bai eta norberaren espedientea edozein unetan eskuratzeko eskubidea ere.

g) Erreferentziako profesional bat izendatuta izateko eskubidea, esku-hartze prozesuaren koerentzia, integritasuna eta jarraipena lortzeko.

h) Beharrianen ebaluazio edo diagnostiko bat egiteko eskubidea, arrazoizko denbora-epeetan; ebaluazio hori idatziz egiteko eskubidea, hizkuntza argi eta ulergarria; arreta pertsonalizatuko plan bat izateko eskubidea, arrazoizko denbora-epeetan; eta plana egiten parte hartzeko eskubidea, antzemandako beharrei erantzuteko esku-hartze bat beharrezkotzat jotzen denean.

i) Berari eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen funtzionamenduan banaka edo taldeka parte hartzeko eskubidea, eta eskubideak benetan erabiltzea eta defendatzea ahalbideratzen duten informazio, iradokizun eta kexa- bideak eskuratzeko eskubidea.

j) Nork bere kasurako egokiena den zerbitzu mota eta modalitatea askatasunez aukeratzeko eskubidea, bere erabilgarritasunaren arabera, esleitutako erreferentziako profesionalaren orientazioa eta preskripzio teknikoak kontuan hartuta.

k) Prestazioen eta zerbitzuen kalitaterako eskubidea, bakoitzarentzat erregelamenduz ezartzen diren baldintza material, funtzional eta pertsonalekoekin bat etorriz.

e) Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico

f) Derecho a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones propuestas, sobre los servicios disponibles, así como a acceder a su expediente individual en cualquier momento.

g) Derecho a tener asignado un profesional o un profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.

h) Derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, y a disponer, en plazos razonables de tiempo, de un plan de atención personalizada, y a participar en su elaboración cuando, para responder a las necesidades detectadas, se estime necesaria una intervención.

i) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que le afecten y en el funcionamiento de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

j) Derecho a escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.

k) Derecho a la calidad de las prestaciones y servicios, de acuerdo con los requisitos materiales, funcionales y de personal que se determinen reglamentariamente para cada uno de ellos.

l) Norberaren lehentasunaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan arreta jasotzeko eskubidea (adierazi bakarrik hala badagokio)

Ezgaitasunen bat duten pertsonen kasuan, haien legezko ordezkarien bidez bermatuko da beren eskubideak egiaztatzea, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

#### ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

**Erabiltzaileen betebeharrak honako hauek dira:**

a) Prestazio eta zerbitzuei buruz ezarritako arau, eskakizun, baldintza eta prozedurak betetzea, eta arreta pertsonalizatuko plana zein profesional eskudunek planean ezarritako orientabideak errespetatzea.

b) Erreferentziako profesionalari bere inguruabar pertsonal, familiar eta ekonomikoei buruzko beharrezko eta egiazko informazioa ematea, bai eta horietan izandako aldaketen berri ematea ere, datu horiek administrazio publikoen esku daudenean izan ezik.

c) Hala badagokio, prestazioaren edo zerbitzuaren kostua finantzatzeko laguntzea.

d) Erabiltzen dituzten prestazio eta zerbitzuen antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko arauak ezagutu eta betetzea, eta hala badagokio, baita arau horietan indarrean dauden bizikidetzara-rauen edukia ere.

e) Erabiltzaile eta profesionalei aitortutako eskubide guztiak errespetatzea.

f) Beste erabiltzaile eta profesional batzuekiko harremanetan diskriminaziorik gabeko portaera izatea.

g) Gizarte-zerbitzuen ondasun hirigarriak eta instalazioak errespetatzea eta behar den bezala erabiltzea.

Ezgaitasunen bat duten pertsonen kasuan, haien legezko ordezkarien bidez bermatuko da beren betebeharrak beteko dituztela, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

l) Derecho a ser atendida, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Indicar solo si procede)

En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

#### DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

**Son deberes de las personas usuarias:**

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones y servicios, y respetar el plan de atención personalizada y las orientaciones establecidas en el mismo por las profesionales y los profesionales competentes.

b) Facilitar al profesional o la profesional de referencia la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

c) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio.

d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos.

e) Respetar todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales.

f) Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento no discriminatorio.

g) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios sociales.

En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus deberes a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

## ERABILTZAILE ETA SENIDEEN PARTE-HARTZEA

### Definizioa

Erabiltzaile eta senideen parte-hartzea jotzen dugu, zentroan arreta-zerbitzua emateko lanari modu aktiboan laguntzeko modutzat, erabiltzailea zentroan egon bitartean beraren eta beren familiaren bizi-kalitatea hobetzeko.

### Xedea

Erabiltzaile eta senideen parte-hartze aktiboa modu egituratuan sustatzea.

### Ordezkaritza-organoak

Erabiltzaile eta senide arduradunen partaidetza eta ordezkariitza organoak dira:

a) Urteko bilera: erabiltzaileek eta senideek edo arduradunek eratua.

b) Erabiltzaileen barne-partaidetzarako bilerak: bilerara borondatez joandako erabiltzaileek eratuko dute, iritzia emateko eta kideen ustea ordezkatzeko gaitasuna edukiz gero.

c) **Parte-hartze Kontseilua (dagoikion tokian)**

### Partaidetza-organoen funtzioak

a) Urteko bilerarena:

- Zerbitzuen kalitatea hobetzeko neurriak proposatu.
- Zentroaren urteko Memoriaren eta jarduera-egitarauen berri jaso.
- Batzarreko Gai-zerrenda onartu.

b) Barne-partaidetzarako bilerena:

Egoitza / Residencia  
Indicar centro

- Beren esparru gertukoenean (solairuak, unitateak, etab.) zerbitzuen kalitatea hobetzeko neurriak proposatu.

- Bizikidetzak hobetzeko neurriak eta barne-funtzionamendurako arauak proposatu.

c) **Parte-hartze Kontseilua (dagoikion tokian)**

## PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

### Definición

Entendemos la participación de las personas usuarias y sus familiares, como una manera de contribuir de forma activa en la prestación del servicio asistencial en el centro para lograr una mejora en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias, durante su estancia en el mismo.

### Objetivo

Fomentar la participación activa de las personas usuarias y sus familiares de forma estructurada.

### Órganos de representación

Son órganos de participación y de representación de los persona usuarias y familiares responsables:

a) Reunión Anual: estará constituida por el conjunto de persona usuarias y familiares o responsables.

b) Reuniones de participación interna de persona usuarias :Estará constituida por los persona usuarias que voluntariamente se presten a ella, y con capacidad para opinar y representar la opinión de sus compañeros/as.

c) **Consejo de Participación ( donde proceda)**

### Funciones de los Órganos de participación

a) De la Reunión Anual:

- Proponer medidas para la mejora de la calidad de los servicios.
- Conocer la Memoria anual del Centro y los programas de actividades .
- Aprobar el orden del Día de la Asamblea

|                                                                                   |                                                            |                                          |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPETO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 21 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|

b) De las Reuniones de Participación interna:

- Proponer medidas para la mejora de la calidad del servicio en su ámbito más cercano (plantas, unidades, etc)
- Proponer medidas para la mejora de la convivencia y normas de funcionamiento interno.

c) Consejo de participación (donde proceda)

|                                 |                 |                          |                                                       |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Partehartzeko dagokionak</b> | <b>Organuen</b> | <b>Funtzionamenduari</b> | <b>Funcionamiento de los Órganos de Participación</b> |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|

a) Urteko bilera  
Oro har, urtean behin egingo da; idatziz deituko da, interesa duten egoiliar eta senide guztiei jakinarazteko, nahikoa denborarekin, gaitzerrenda adierazita

b) Barne-partaidetzako bilerak. Erabiltzaileek jardueraren planaren parte hartzea

**c) Parte-hartze Kontseilua (dagozkion tokian)**

a) Reunión anual  
Se realizará en términos generales una vez al año, convocando por escrito, para hacer saber a todos los familiares y personas usuarias interesados, con suficiente antelación, indicando el orden del día.

b) Reuniones de Participación interna. Participación de las personas usuarias en el Plan de Actividades

**c) Consejo de Participación (donde proceda)**

**ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK ETA KEXAK AURKEZTEKO SISTEMA**

Zentroak egoki funtzionatzeko eta erabiltzaileari begirako arreta kalitatezkoa izateko, edozein kexa edo erreklamazio mota berehala jakinarazi behar zaio Zuzendaritzari, ahalik eta azkarren konpon dezan.

Erreklamazio-orriak daude erabiltzaile eta senideen eskura, hala nola Iradokizunetarako postontzia harrera-gunean.

Erabiltzaileek, senideek edo arduradunek izan litzaketan kexak edo erreklamazioak ahoz edo idatziz adierazi ahal izango dira. Hauxe da jarraitu beharreko prozedura:

Kexaren edo erreklamazioaren arrazoia zein den eta eztabaidatu beharreko gaia kontuan hartuta, ahoz edo idatziz jo beharko da ondoko sailetara: (**zentro bakoitzak dagokiona**):

a) Osasunaren gainekoak: talde medikoa-erizaintza.

b) Erabiltzaileari begirako arretari buruzkoak: gizarte-langilea edo zuzeneko arretaren arduraduna.

c) Kontu ekonomikoak eta zerbitzu orokorrak: zuzendaritza.

d) Garbitegiarekin eta garbiketarekin loturikoak: zuzendaritza.

**SISTEMA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**

La buena marcha del centro y la calidad en la atención a la persona usuaria exigen que cualquier tipo de queja o reclamación se ponga en conocimiento de la Dirección de forma inmediata, para así poder dar soluciones lo antes posible.

Existen hojas de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias y familiares, así como un buzón para Sugerencias en la Recepción del centro.

Las quejas o reclamaciones que pudieran tener las personas usuarias, familiares o responsables, se podrán efectuar verbalmente o por escrito.

El procedimiento a seguir será el siguiente: Según el motivo de la queja o reclamación y de acuerdo con el tema a tratar deberán dirigirse a los siguientes departamentos de forma verbal o escrita (**cada centro lo que corresponda**):

a) Temas sanitarios: equipo médico-enfermería.

b) Temas relacionados con la asistencia a la persona usuaria: personal en trabajado social o responsable de atención directa.

c) Temas económicos y servicios generales: dirección del centro.

d) Temas relacionados con lavandería y limpieza: dirección del centro.

|                                                                                   |                                                             |                                      |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 23 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|

Dagokion sailean konpondu ezean, Zuzendaritzara joko da.

Zuzendaritzan idatziz aurkeztutako kexak edo erreklamazioak era berean erantzungo dira gehienez 10 eguneko epean.

## DIZIPLINA ARAUBIDEA

Zentroko bizikidetza arrunta aztoratzea, hala nola zentroan kalteak sortuko dituzten edo erabiltzaileen betebeharrak ez-betetzea eragingo duten ekintzak arau-haustetzat joko dira; ondorioz, administrazio eta diziiplina-erako zigorrak ezarriko dira, izan litezkeen legezko erantzukizunei kalterik egin gabe.

**SOILIK NAFARROAN:** Hutsegitea baloratzeko, kontuan hartuko da erabiltzaileak emandako argudioa, hutsegite jakinarazi aurreko entzunaldian.

### a) HUTS-EGITEAK

Graduazioa:

#### 1. ARINAK

- Zentroan bizikidetza-arauak eta elkarrekiko errespetua aztoratzea, erabiltzaileen edo zerbitzuko langileen artean egonezinezko egoerak sortuta.
- Zentroko edo zerbitzuko instalazioak eta baliabideak desgoki erabiltzea edo bertako jarduerak aztoratzea.
- Edozein motatako liskar edo borroketan parte hartzea edo horiek sustatzea.

#### 2. LARRIAK

- Hainbat arau-hauste arin egitea, urtebetea hirugarrenetik aurrera.
- Bizikidetza-arauak ohikotasunez urratzea, zentroan egonezinezko egoerak sortuta.
- Substantzia estupefazianteak kontsumitzea eta eskuarki mozkortzea, betiere zentroko bizikidetza arrunta urratuz gero.
- Hiru egunetik beherako absentzioak ez jakinaraztea.
- Erabiltzaileak edo zerbitzuko langileak iraintzea edo haiekiko errespeturik eza erakustea.

En caso de que en la anterior instancia no se haya dado solución se presentará la queja a la Dirección.

Las quejas o reclamaciones presentadas a la dirección por escrito, serán contestadas de la misma manera en un plazo máximo de 10 días.

## RÉGIMEN DISCIPLINARIO

La alteración de la normal convivencia del centro, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias, será constitutiva de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

**SOLO NAVARRA:** Para la valoración de la falta, se tendrá en cuenta la argumentación aportada por la persona usuaria, en audiencia previa a la notificación de la misma

### a) FALTAS

Graduación:

#### 1. LEVES

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas usuarias o personal de servicio.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
- Promover o participar en altercados y riñas o peleas de cualquier tipo.

#### 2. GRAVES

- La reiteración de faltas leves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar dentro del centro.
- Consumo de sustancias estupefacientes y embriaguez habitual, siempre que deteriore la normal convivencia del centro.
- No comunicar las ausencias del centro inferiores a tres días.
- Ofender con insultos, blasfemias o cualquier falta de respeto a las personas usuarias o al personal de servicio

.Ondasunak edota edozein objektu-mota lapurtzea erabiltzaileei, Zentroari edo zerbitzuko langileei

- Norberaren espedientearekin edo zentroko edozein prestazio edo zerbitzu jasotzearekin loturiko datu pertsonalak faltsutzea edo ezkutatzea.

### 3. OSO LARRIAK

- Hainbat arau-hauste larri egitea, urtebetea hirugarrenetik aurrera.
- Erabiltzaileei, zentroko langileei edo berarekin harremana duen edozeini fisikoki erasotzea edo tratatu txarrak ematea.
- Hiru egunetik gorako absentzioak ez jakinaraztea.
- Ezarritako hileko kuotak ez ordaintzea.
- Datuak eta deklarazioak faltsutzea edo ezkutatzea, zentroko erabiltzailea den heinean derrigor eman behar dituen.

## B.- ZIGORRAK

### 1. ARAU-HAUSTE ARINENGATIK:

- Ahozko ohartarazpen pribatua, idatzizkoa ere izan liteke. Zigorrek Zuzendariak ezarriko ditu, eta, bera ez dagoenean edo eskuordetzen duenean, zerbitzu-arduradunek.

### 2. ARAU-HAUSTE LARRIENGATIK:

- 1 eta 7 egun bitarteko aldi baterako kanporaketa. Zuzendaritzak ezarriko du, eta, itundutako lekua izanez gero, administrazioari jakinaraziko dio.

**SOILIK KANTABRIA:** plaza pribatuko erabiltzaileentzat, 1 eta 7 egun bitarteko aldi baterako kanporatzea. Zentroko zuzendaritzak ezarriko du (erabiltzaileak ez badu bizilekurik eta bertara itzultzen ez bada, barne-neurri alternatiboak baloratuko dira).

Itundutako plazaren erabiltzaileentzat, egindako faltari dagokion informazioa helaraziko zaio GSIZri, dagozkion zehapen-neurriak aplikatzea erabaki dezaten.

### 3. ARAU-HAUSTE OSO LARRIENGATIK:

- 7 eta 30 egun bitarteko aldi baterako kanporaketa.

Egoitza / Residencia  
Indicar centro

- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, a las personas usuarias, al centro o al personal de servicio.

- Falsear u ocultar datos personales relativos a su expediente o al disfrute de cualquier prestación o servicio en el centro.

### 3. MUY GRAVES

- La reiteración de faltas graves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- La agresión física o los malos tratos producidos a las personas usuarias, personal del centro, o cualquier persona que tenga relación con él.
- No comunicar las ausencias del centro de duración superior a tres días.
- No satisfacer las cuotas mensuales fijadas.
- La falsedad u ocultación de datos y declaraciones, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de persona usuaria del centro

## B.- SANCIONES

### 1. POR FALTAS LEVES:

- Amonestación verbal privada o inclusive por escrito. Las sanciones serán impuestas por la Dirección o por las personas responsables de servicio, en ausencia o por delegación de éste.

### 2. POR FALTAS GRAVES:

- Expulsión temporal de 1 a 7 días. Serán impuestas por la Dirección dando cuenta a la administración en caso de plaza concertada.

**SOLO CANTABRIA:** para persona usuarias de plaza privada, expulsión temporal de 1 a 7 días. Será impuesta por la dirección del centro (caso de no disponer la persona usuaria de lugar de residencia al que volver se valorarán medidas internas alternativas).

Para persona usuarias de plaza concertada, se trasladará al ICASS la información correspondiente a la falta cometida para que determinen la aplicación de las medidas sancionadoras que correspondan.

- 3. POR FALTAS MUY GRAVES: Expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva.

Zuzendaritzak ezarriko du, eta, itundutako lekua izanez gero, administrazioari jakinaraziko dio..

Serán impuestas por la Dirección dando cuenta a la administración en caso de plaza concertada .

**SOILIK KANTABRIA:** plaza pribatuko erabiltzaileentzat, 7 eta 30 egun bitartean aldi baterako kanporatzea eta behin betiko bihurtzea. Zentroko zuzendaritzak ezarriko du ( erabiltzaileak ez badu bizilekurik eta bertara itzultzen ez bada, barne-neurri alternatiboak baloratuko dira).

Itundutako plazaren erabiltzaileentzat, egindako faltari dagokion informazioa helaraziko zaio GSIzri, dagozkion zehapen-neurriak aplikatzea erabaki dezaten.

**SOLO CANTABRIA:** para persona usuarias de plaza privada, expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva. Serán impuestas por la Dirección del centro (caso de no disponer la persona usuaria de lugar de residencia al que volver se valorarán medidas internas alternativas).

Para persona usuarias de plaza concertada se trasladará al ICASS la información correspondiente a la falta cometida para que determinen la aplicación de las medidas sancionadoras que correspondan.

### **C.- ERREKURTSOAK**

a) Arau-hauste arinengatik ezarritako zigorreri Zentroko Zuzendariaren aurrean jarri ahal izango zaie errekurtsoa.

b) Arau-hauste larri eta oso larriengatik ezarritako zigorreri Gerentziaren edo dagokion administrazioaren aurrean (lekua pribatua edo itundua den) jarri ahal izango zaie errekurtsoa.

### **PROFESIOALEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK**

**Pertsona profesionalen eskubideak, honako hauek dira:**

a) Lanbide-jarduera berdintasunez eta duintasunez betetzeko eskubidea.

b) Hasierako informazioa eta orientazioa eskuratzeko eskubidea, erabiltzaileen premietara egokitzeko eta arreta kalitatea hobetzeko, bai eta profesionala, zerbitzuaren ezaugarrietara egokitzeko ere.

c) Bizitza aktibo osoan etengabeko lanbide-prestakuntza jasotzeko eskubidea, emandako arreta lanbide-jardun onaren jarraibideetara egokitzen dela bermatze aldera.

d) Eragiten dieten erabakietan eta zerbitzuen antolaketan banaka edo taldean parte hartzeko eskubidea, eta eskubideak benetan erabiltzeko eta defendatzeko aukera ematen duten informazio, iradokizun eta kexa-bideak eskuratzeko eskubidea.

### **C.- RECURSOS**

a) Las sanciones impuestas por faltas leves podrán ser recurridas ante la Gerencia del Centro.

b) Las sanciones impuestas por faltas graves y muy graves, podrán ser recurridas ante la Gerencia, o administración correspondiente (según la plaza sea privada o concertada).

### **DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES**

**Son derechos de las personas profesionales:**

a) Derecho al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.

b) Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar la adecuación y la calidad de la atención a las necesidades de las personas usuarias, así como la adaptación de las personas profesionales a las características del servicio.

c) Derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional.

d) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

e) Zerbitzu bat dagokion araudiak eskatzen dituen kalitate-irizpideei erantzuten dieten baldintzetan emango dela bermatzeko behar diren bitartekoak izateko eskubidea.

#### **Pertsona profesionalen betebeharrak honako hauek dira**

a) Artatzen dituzten pertsonen duintasuna, autonomia, integrazioa eta ongizatea sustatzea, eta erabiltzaileei eta profesionali aitortutako eskubide guztiak errespetatzea.

b) Indarrean dagoen araudia ezagutzea eta betetzea, eta bereziki, jarduera gauzatzen duten zerbitzuen eta kudeatzen dituzten programen antolaketari eta funtzionamenduari buruzko arauak.

c) Beste profesional eta erabiltzaile batzuekiko harremanetan diskriminaziorik gabeko portaera izatea.

d) Erabiltzaileek beren kabuz edo beren legezko ordezkariaren bidez hartzen dituzten iritzia, irizpideak eta erabakiak errespetatzea.

e) Zerbitzuak ematen dituzten zerbitzuetan elkarbizitzarako eta elkarrenganako errespeturako arauak gordetzea.

f) Erabiltzailea beste zerbitzu batera edo batzuetara bideratu behar izanez gero, ahalik eta modu onuragarrienean bideratu behar da, esku-hartzearekin jarraitzeko ahalegina eginez.

g) Beren eginkizunak betetzen dituzten zerbitzuen ondasun hirigarriak eta instalazioak, eta beren jardurekin zerikusia duen beste edozein lekutakoak errespetatzea eta behar bezala erabiltzea.

h) Esku-hartzerako ezartzen diren epeak errespetatzea, betiere indarreko araudian aurreikusitako gehieneko epeetara egokituta.

i) Zerbitzuaren funtzionamenduan, antolamenduan edo instalazioetan ikusten diren irregulartasun edo anomalien berri ematea, zerbitzuaren arduradunari.

j) Agintari eskudunari jakinaraztea, bere iritziz eta eskura dituzten balorazio elementuetan oinarrituta, eskubideak urratzeak ekar dezakeen edozein egoera

e) Derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

#### **Son deberes de las personas profesionales**

a) Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas a las que atienden y respetar todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales.

b) Conocer y cumplir la normativa vigente, y en particular las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de los programas que gestionan.

c) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio.

d) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

e) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios en los que prestan servicios

f) En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.

g) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollan sus funciones y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

h) Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones, ajustándose, en todo caso, a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.

i) Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del mismo.

j) Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 27 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|

valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

## **BOLUNTARIOEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK**

### **Boluntarioaren eskubideak dira:**

a) Partaide den erakundean aktiboki parte hartzea, erakundeari buruzko behar den informazioa jasoz eta bereziki, erakundearen helburuei, antolaketa egiturari eta funtzionamenduari buruzkoa, bai eta erakundearen barruan eratzen diren partaidetza-organoetako kide izatea ere .

b) Esku hartzen duen programak edo proiektuak disenatzen, lantzen, gauzatzen eta ebaluatzen laguntzea, eta boluntario gisa erakundeari eragiten dioten alderdiei buruz duen iritzia emateko aukera izatea.

c) Boluntario gisa betetzen duen lanak eskatzen duen laguntza teknikoa, giza laguntza eta prestakuntza laguntza jasotzea, eta baldintzarik onenak betetzen dituen jardueri buruzko orientazioa jasotzea.

d) Aseguru baten estaldura jasotzea boluntario gisa aritzeak hirugarrenei eragin diezakiekeen kalte-galerengatik, erregelamendu bidez ezarritako ezaugarri eta kapitalekin.

e) Diskriminatorik gabeko eta bideko tratua jasotzea askatasuna, duintasuna, intimitatea eta sinesmenak errespetatuz

f) Jarduera segurtasun eta higiene baldintza egokietan egitea, jardueraren izaeraren eta ezaugarrien arabera.

g) Bere gizarte-ekarpenarekiko errespetua eta aintzatespena lortzea.

h) Boluntario izateari uztea, aldez aurretik jakinarazita.

### **Boluntarioaren betebeharrak dira:**

a) Ahal duen neurrian eta borondatearen arabera, integratzen den erakundeari aktiboki laguntzea, harekin parte hartuz eta lankidetzan arituz.

b) Erakundearekin hartutako konpromisoak betetzea, helburuak eta araudia errespetatuz.

c) Agintzen zaizkion zereginak arduraz egitea eta erkundeko arduradunek ematen dizkieten jarraibideak betetzea.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS**

### **Son derechos del voluntario o voluntaria:**

a) Participar activamente en la organización en que se integre, recibiendo la debida información sobre la misma, y en especial sobre sus fines, estructura organizativa y funcionamiento, así como constituir y ser parte de los órganos de participación que se constituyan en el seno de la organización.

b) Colaborar en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de los programas o proyectos en los que intervenga, así como tener la oportunidad de dar su opinión sobre aspectos de la organización que le afecten como voluntario.

c) Recibir el apoyo técnico, humano y formativo que requiera la tarea que desempeñe como voluntario o voluntaria, y recibir orientación sobre las actividades para las que reúna las mejores condiciones.

d) Recibir la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad como voluntario pudiera causar a terceros, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.

e) Recibir un trato no discriminatorio y justo, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

f) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de la misma.

g) Obtener el respeto y reconocimiento a su contribución social.

h) Cesar libremente, previo aviso, en su condición de voluntario.

### **Son obligaciones del voluntario o voluntaria:**

a) Apoyar, en la medida de sus posibilidades y voluntad, activamente a la organización en la que se integra, participando y colaborando con la misma.

|                                                                                   |                                                             |                                          |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | SOMOS GENEROSIDAD<br>SENCILLEZ,<br>RESPECTO E<br>INNOVACIÓN | <b>REGLAMENTO DE RÉGIMEN<br/>INTERNO</b> | DOC_GSR074<br>Rev. 03<br>Página 28 de 28 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|

b) Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando los fines y la normativa por la que se rige.

c) Actuar diligentemente en la ejecución de las tareas que le sean encomendadas y seguir las instrucciones que se le impartan por las personas responsables de la organización.

d) Erakundeak aurreikusitako eta ematen diren zerbitzuen kalitateari eusteko beharrezkoak diren prestakuntza-jardueretan parte hartzea.

e) Borondatezko jardueran jasotako eta ezagututako informazioaren kondifentziasuna gordetzea.

f) Jarduera zuzentzen duten pertsonen edo pertsona-taldeen eskubideak errespetatzea.

g) Boluntarioaren egiaztagiria eta erakundearen bereizgarria behar bezala erabiltzea.

h) Eskura jartzen zaizkion baliabide materialak zaintzea.

i) Hartzen diren segurtasun eta higiene neurriak behatzea.

d) Participar en las actividades formativas previstas por la organización y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.

e) Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.

f) Respetar los derechos de las personas o grupo de personas a quien dirige su actividad.

g) Utilizar adecuadamente la acreditación de voluntario y el distintivo de su organización.

h) Cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición.

i) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.