

BARNE-ARAUBIDEKO ERREGELAMENDUA **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua: Erregelamenduaren xedea.

Barne-araubideko erregelamendu hau KABIA foru organismo autonomoak kudeatzen dituen egoitzei aplikatuko zaie, eta bere xedea erabiltzaileen premiak asetzen direla eta haien eskubideak babesten direla bermatzea, erabiltzaileen bizi-kalitatea sustatzea eta funtzionamendua eta, orobat, elkarbizitza arautuko duten oinarritzko arauak ezartzea da.

2. artikulua: Egoitza-zentroaren helburuak.

1.- Erabiltzaileei zainketa eta eguneroko jarduerak egiteko behar duten arreta pertsonala bermatzea; horretarako, zentroa autonomia pertsonala mantentzen saiatuko da arreta pertsonalizatuan oinarrituta.

2.- Erabiltzaileek ingurune komunitarioarekin harremanak izatera eta bertan parte hartzera bideratutako jarduerak garatzea, beharrezko laguntzarekin.

3.- Erabiltzaileek familiarekiko, gainerako erabiltzaileekiko edo egoitza-ingurunetik kanpoko jendearekiko harremanei eustea eta harreman horiek zabaltzea, eta, ahal dela, zentroaren bizimoduan parte hartzea.

4.- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua sustatzea.

3. artikulua: Edukiera: baimendutako plaza kopurua.

KABIAko zentro bakoitzeko baimendutako plaza kopurua erabiltzaileak zentroan sartu aurretik

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto del reglamento.

El presente reglamento de régimen interno es de aplicación a las residencias gestionadas por el organismo autónomo foral KABIA y tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, la promoción de su calidad de vida, así como establecer las normas básicas que regulen el funcionamiento y la convivencia.

Artículo 2: Objetivos del centro residencial.

1.- Garantizar a las personas usuarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal basándose en una atención personalizada.

2.- Desarrollar actividades orientadas a que las personas usuarias se relacionen y participen en el entorno comunitario con el apoyo necesario.

3.- Mantener y ampliar las relaciones de las personas usuarias con su familia, con el resto de personas usuarias o con personas ajenas al entorno residencial y, en la medida de lo posible, participar en la vida del centro.

4.- Favorecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

Artículo 3: Capacidad: número de plazas autorizadas.

El número de plazas autorizadas de cada centro de KABIA se señalará en el contrato de ingreso

sinatu beharko duen sarrera-kontratuan adieraziko da.

que deberá suscribir la persona usuaria antes de su ingreso efectivo en el centro.

II. TITULUA

KABIAREN ETA PERTSONA ERABILTZAILAEN ARTEKO HARREMANARI BURUZKO LEGEZKO ARAUBIDEA

4. artikulua: Sartzeko eskakizunak.

Sartzeko, Gipuzkoako Foru Aldundiko Zuzendaritza eskudunak egoitza-zerbitzua emateko ebazpena eman beharko du, bai eta zerbitzuan sartzeko ebazpena ere, dagokion espedientea izapidetu ondoren, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasun egoeran dauden pertsonak egoitza zerbitzuetan eta eguneko zentroetan sartzeko araubidea arautzen duen martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretua edo, hala badagokio, hura aldatzen edo ordeztzen duen araudia aplikatuz.

5. artikulua: Zerbitzuaren katalogoa.

KABIako zentroen zerbitzu zorroa ondorengo arauetan, edota ordezkutzen edo aldatzen dituzten beste edozein arautan, xedatutakoa da:

- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 126/2019 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza-zentroei buruzkoa, bere 29. artikuluan.
- 38/2007 Foru Dekretua, maiatzaren 22koa, adineko pertsona ezinduentzako egoitza zerbitzuak hitzartzeko bete beharreko baldintzak zehazten dituena.
- 8/2021 Foru Dekretua, ekainaren 29koa, zeinaren bidez aldatu egiten baita

TÍTULO II

RÉGIMEN LEGAL DE LA RELACIÓN ENTRE KABIA Y LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 4: Requisitos para el acceso.

Para el acceso, deberá recaer resolución de la Dirección competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa por la que se conceda el servicio residencial, así como la resolución de ingreso, tras la tramitación del correspondiente expediente, en aplicación del Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, o de la normativa que, en su caso, lo modifique o sustituya.

Artículo 5: Catálogo del servicio.

La cartera de servicios de los centros de KABIA es la establecida en las siguientes normas o cualesquiera otras que las sustituyan o modifiquen:

- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 126/2019, de 30 de julio, de centros residenciales para personas mayores en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en su artículo 29.
- Decreto Foral 38/2007, de 22 de mayo, por el que se determinan las condiciones necesarias para la concertación de servicios residenciales para personas mayores dependientes.
- Decreto Foral 8/2021, de 29 de junio, por el que se modifica el Decreto Foral

maiatzaren 22ko 38/2007 Foru Dekretua, adineko pertsona ezinduentzako egoitza zerbitzuak hitzartzeko bete beharreko baldintzak zehazten dituena.

- Dagokionean, ekainaren 2ko 394/2006 Foru Agindua, unitate psikogeriatrikoetako baldintzak ezartzen dituena.

Zerbitzu-zorroan sartutako prestazio zehatzen zerrenda I. Eranskinean adierazten da.

6. artikulua: Pertsona erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa eta ekarpen ekonomikotik kanpoko zerbitzuen prezioak.

Erabiltzaileak okupatutako plazagatik egin beharreko ekarpenaren zenbatekoa Gipuzkoako Foru Aldundiko Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak ekainaren 2ko 15/2015 Foru Dekretuaren, Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasuna dutenentzako arreta zentroen erabiltzaileen ekarpen ekonomikoaren araubidea arautzen duenaren arabera finkatuko du, edo Dekretu hori ordezkatu edo aldatzen duen beste edozein arauben arabera.

Egoitzaz kanpoko egonaldietan, diru ekarpen hori aipatu den 15/2015 Foru Dekretuaren 6. artikuluan eta Gipuzkoako Lurralde Historikoan mendekotasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzuetara eta eguneko zentroetara sartzeko araubidea arautzen duen martxoaren 24ko 7/2015 Foru Dekretuaren 32. artikuluan ezarritakoari lotuta egongo da, hau da:

1. Izaera iraunkorreko erabiltzaileak salbuetsita egongo dira ezarritako ekarpenaren % 25 ordaintzetik ondoren deskribatzen diren absentsia aldietan:

a) Borondatezko absentsiagatik erreserba.

Absentsia zentroari aditzera eman bazaio gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona zentroan ez dagoen lehen egunetik beretik aplikatuko da.

38/2007, de 22 de mayo, por el que se determinan las condiciones necesarias para la concertación de servicios residenciales para personas mayores dependientes.

- Donde corresponda, Orden Foral 394/2006 de 2 de junio de 2006 por la que se determinan las condiciones de las Unidades de Psicogeriatría.

La relación de las prestaciones concretas incluidas en la cartera de servicios se señala en el Anexo I.

Artículo 6: Aportación económica de la persona usuaria y precios de los servicios no incluidos en la aportación económica.

La cuantía que debe aportar la persona usuaria por la plaza ocupada será determinada por el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de conformidad con el Decreto Foral 15/2015, 2 de junio de 2015, por el que se regula el régimen de la aportación económica de las personas usuarias de los centros de atención a la dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, o cualquier otra norma que lo sustituya o modifique.

En los periodos de ausencia de la residencia, la aportación económica estará sujeta a lo dispuesto en el artículo 6 del citado Decreto Foral 15/2015 y en el artículo 32 del Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, esto es:

1. Las personas usuarias de los servicios de carácter permanente quedarán exentas de abonar el 25% de la aportación asignada durante los períodos de ausencia que se describen a continuación:

a) Reserva por ausencia voluntaria.

Sí esta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete días naturales, la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia en el centro.

Aurretiko abisurik gabe gertatzen denean, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da.

Erreserba gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehienezko epea urte natural bakoitzeko 45 egunekoa izango da.

b) Ospitaleratze, osasun arazo edo antzeko beste arrazoiren batengatiko erreserba.

Egoera hori zentroari aditzera eman bazaio gutxienez zazpi egun natural lehenago, lekuaren erreserba pertsona zentroan ez dagoen lehen egunetik beretik aplikatuko da.

Ustekabekoa edo larrialdi baten eraginez gertatua bada, zazpigarren egunetik aurrera aplikatuko da.

Azken kasu honetan, lekua erreserbatzeko eskubidea gutxienez zazpi egun naturalerako izango da, eta gehienez laurogeita hamar egun naturalerako, eta epe hau luzatu ahal izango da, hori justifikatzen duen aurretiazko txosten batez.

2. Aldi baterako egoitza zerbitzuen erabiltzaileek esleitu zaien ekarpenaren %100 ordainduko dute kanpoan diren bitartean, plaza erreserbatuta geratzen bada erabiltzaileak uko egin ez diolako.

Erabiltzaile bakoitzak ordaindu beharreko ekarpen ekonomikoa eta ekarpen horretan sartzen ez diren zerbitzuei, I. Eranskinean adierazten direnei, dagozkien prezioak erabiltzaileak zentroan sartu aurretik sinatu beharko duen sarrera-kontratuari erantsiko zaizkio. Eguneratutako prezioak egoitzako informazio taulan ikusgai egongo dira.

7. artikulua: Ordainketa

Erabiltzaileak bere izenean, edo haren ordezkari diharduenak, hitz emango du ekarpena eta ekarpen horretan sartzen ez diren zerbitzuak ordainduko dituela.

Ekarpenaren ordainketa hilero egingo da,

Cuando se produzca sin aviso, previo se aplicará a partir del séptimo día.

La reserva será de aplicación para un periodo mínimo de siete días naturales y un periodo máximo de 45 días por año natural.

b) Reserva por hospitalización, problemas de salud o por otro motivo de índole similar.

Si esta ha sido comunicada al centro con una antelación mínima de siete días naturales, la reserva de plaza se aplicará desde el primer día de ausencia.

Si se produce de forma fortuita o de urgencia, se aplicará a partir del séptimo día.

En este supuesto el derecho de reserva de plaza será por un periodo mínimo de siete días naturales y un máximo de noventa días naturales, que podrán ser prorrogados previo informe justificativo.

2. Las personas usuarias del servicio de estancias temporales abonarán el 100% de la aportación asignada durante los períodos de ausencia en los que la plaza queda reservada por no haber renunciado a la misma.

La aportación económica que deba satisfacer cada persona usuaria, así como los precios correspondientes a los servicios no incluidos en dicha aportación, los cuales se indican en el Anexo I, se adjuntarán al contrato de ingreso que deberá suscribir la persona usuaria antes de su ingreso efectivo en el centro. Los precios actualizados estarán expuestos en el tablón informativo del centro.

Artículo 7: Pago.

La persona usuaria en su propio nombre, o quien ostente su representación, se compromete a abonar la aportación, así como los precios correspondientes a los servicios no incluidos en dicha aportación.

La aportación será abonada de manera mensual,

bankuko helbideratze bidez, hilabetea mediante domiciliación bancaria, a mes vencido. amaitutakoan.

Ekarpenetik kanpoko zerbitzuak kasuan kasu Los servicios no incluidos en la aportación se ezarritako eran ordainduko dira. abonarán en la forma que se establezca en cada caso.

8. artikulua: KABIAREN eta erabiltzailearen Articulo 8: Extinción del contrato entre KABIA arteko kontratua azkentzea. y la persona usuaria.

Zentroko erabiltzaile izaera galdu egingo da La condición de persona usuaria del centro se arrazoi hauetakoren bat tartean badago: pierde por alguna de las siguientes causas:

- Borondatezko baja.
- Ezarritako kuota ekonomikoa ez ordaintzea, Gizarte Politikako Foru Diputatuaren otsailaren 28ko 210/2014 Foru Aginduaren bidez onartutako “Egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileen ez ordaintzearen edo ordainketa atzerapenen protokoloan” ezarritako urratsak jarraitu ondoren eta protokolo horrek edo berau aldatzen edo ordezten duenak ezarritako kasuetan.
- Zaintza espezializatu iraunkorraren premia berria agertzea, betiere zentroak ezin badio eman eta eskatutako zaintza ematen duen zerbitzu batera joan badaiteke.
- Onartua izateko espedientearen barruan, gezurrezko datuak ematea, baldin eta horiek gabe sarrera baimendu izan ez balitzaio.
- Beste zentro batera lekualdatzea.
- Erabiltzailearen heriotza.
- Baja voluntaria.
- No haber satisfecho la cuota económica fijada, una vez que se hayan seguido los trámites basados en el “Protocolo de impagos o demoras en los pagos de las personas usuarias de servicios en centros residenciales y centros de atención diurna”, aprobado por la Orden Foral 210/2014, de 28 de febrero, del Diputado Foral del Departamento de Políticas Sociales, y en los supuestos previstos en dicho protocolo o en el protocolo que lo modifique o sustituya.
- La aparición de una necesidad sobrevenida de una atención especializada persistente, siempre que el centro no pueda dispensarla y pueda acceder a un servicio que cubra la atención requerida.
- La aportación, dentro del expediente de admisión, de datos falsos sin cuya concurrencia no se hubiera autorizado el ingreso.
- Traslado a otro centro.
- El fallecimiento de la persona usuaria.

III. TITULUA

ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

TÍTULO III

DERECHOS Y DEBERES

9. artikulua: Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Konstituzioak eta legeek aitortzen eta ezartzen dituzten eskubide eta betebeharez gain, gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. eta 10. artikuluetan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren II. Kapituluaren, 1. eta 2. Ataletan, jasotzen dira.

Erabiltzaileen eskubide eta betebeharren zerrenda erregelamendu honen 13. artikuluan eta II. Eranskinean jasotzen da.

10. artikulua: Erabiltzaileen senideen eta ordezkarien eskubide eta betebeharrak.

Erabiltzaileen senideek edo ordezkariak eskubidea dute zentroetan informazioa, orientazioa eta laguntza jasotzeko, eta, hala nahi izanez gero, senitartekoaren artatzean lankidetzan eta arreta-planean parte hartzea erraztuko zaie, baldin eta erabiltzailearen segurtasuna bermatuta badago.

Erabiltzaileari buruzko komunikazioa, lehenetsunez, sarrera-kontratuan izendatutako erreferentziarako pertsonaren bidez egingo da.

Egoitza-zentroan daudenean, erregelamendu honetan jasotako zentroko antolamendu- eta funtzionamendu-arauak bete beharko dituzte, bai eta dokumentu honekin batera ematen diren zentroaren arau espezifikoak ere.

11. artikulua: Gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubide eta betebeharrak.

Konstituzioak eta legeek aitortzen eta ezartzen

Artículo 9: Derechos y deberes de las personas usuarias.

Además de los constitucional y legalmente reconocidos y establecidos, los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales se encuentran recogidos en los artículos 9 y 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Capítulo II, Secciones 1 y 2 del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y régimen de sugerencias y quejas.

La relación de derechos y deberes de las personas usuarias se recoge en el artículo 13 y en el Anexo II del presente reglamento.

Artículo 10: Derechos y deberes de las/os familiares y representantes de las personas usuarias.

Las personas familiares o representantes de las personas usuarias tienen derecho a recibir información, orientación y apoyo en los centros, facilitando su colaboración, si así lo desean, en los cuidados de su familiar, así como la participación en el plan de atención, siempre que la seguridad de la persona usuaria esté garantizada.

La comunicación relativa a la persona usuaria se realizará prioritariamente a través de la persona de referencia designada en el contrato de ingreso.

Cuando se encuentren en el centro residencial, deberán cumplir las normas de organización y funcionamiento del centro recogidas en este reglamento así como las específicas del centro que se entregan junto con este documento.

Artículo 11: Derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales.

Además de los constitucional y legalmente

dituzten eskubide eta betebeharez gain, gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubide eta betebeharrak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 11. eta 12. artikuluetan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren III. Kapituluaren 1. eta 2. Ataletan, jasotzen dira.

Profesionalen eskubide eta betebeharren zerrenda erregelamendu honen 13. artikuluan eta III. Eranskinean jasotzen da.

12. artikulua: Bisitarien eta boluntarioen eskubide eta betebeharrak.

Egoitza-zentroan erabiltzaileen bisitari eta boluntario gisa dauden pertsonak jardura edo bisita egiteko beharrezko informazio, orientazio eta laguntza jasotzeko eskubidea dute.

Egoitza-zentroan daudenean, erregelamendu honetan jasotako zentroko antolamendu- eta funtzionamendu-arauak bete beharko dituzte, bai eta dokumentu honekin batera ematen diren zentroaren arau espezifikoak ere.

IV. TITULUA

BARNE-FUNTZIONAMENDUKO ARAUAK

13. artikulua: Arau orokorrak.

Izaera orokorrek, egoitza-zentroan aurkitzen den pertsona orok arau hauek bete beharko ditu:

- Barne-funtzionamendu arauak arretaz irakurtzea, ezagutu eta bete daitezten.
- Beste pertsona batzuekin batera bizitzeko higiene pertsonaleko oinarriko arauak betetzea.

reconocidos y establecidos, los derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales se encuentran recogidos en los artículos 11 y 12 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Capítulo III, Secciones 1 y 2 del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y régimen de sugerencias y quejas.

La relación de derechos y deberes de las personas profesionales se recoge en el artículo 13 y en el Anexo III del presente reglamento.

Artículo 12: Derechos y deberes de las personas visitantes y voluntarias.

Las personas que se encuentren en el centro residencial en calidad de visitantes de las personas usuarias y las personas voluntarias tienen derecho a recibir información, orientación y apoyo necesarios para el desarrollo de la actividad o efectuar la visita.

Cuando se encuentren en el centro residencial, deberán cumplir las normas de organización y funcionamiento del centro recogidas en este reglamento así como las específicas del centro que se entregan junto con este documento.

TÍTULO IV

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

Artículo 13: Normas de carácter general.

Con carácter general, toda persona que se encuentre en el centro residencial deberá cumplir las siguientes normas:

- Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.

- Egoitzako instalazioen eta ondasun higigarrien erabilera egokia errespetatzea eta horrela mantentze-lanetan laguntzea.
- Egoitzako zerbitzuetan edo instalazioetan hautemandako anomaliak edo irregulartasunak ezagutaraztea.
- Egoitzan dauden pertsona guztiak portaera egokia izatea, horien eskubideak errespetatzea eta diskriminaziorik gabeko jokamoldez aritzea.
- Segurtasun- eta higiene-arauak errespetatzea.
- Galdutako objektuen bat aurkitzen den kasuetan, harreran entregatzea.
- Debekatuta dago egoitza-zentroaren perimetroaren barruko edozein esparru edo aretotan erretzea, horretarako egokitutako lekuetan izan ezik. Nolanahi ere, gaiari buruz indarrean dagoen araudian xedatutakoa beteko da.
- Debekatuta dago erabiltzaileengandik, senideengandik edo hurbilekoengandik eskupekoak jasotzea.
- Debekatuta dago ibilgailuak eraikin barrura sartzea.
- Respetar el buen uso de las instalaciones y los bienes muebles de la residencia y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que se observen en los servicios o en las instalaciones de la residencia.
- Mantener un comportamiento correcto en su relación con todas las personas que se encuentren en el centro, respetar sus derechos y mantener un comportamiento no discriminatorio.
- Respetar las normas de seguridad e higiene.
- Entregar en recepción los objetos extraviados que se pudieran encontrar.
- Está prohibido fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del centro residencial, salvo en los lugares habilitados al efecto. En todo caso, se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.
- Está prohibido recibir propinas por parte de las personas usuarias, familiares o allegados/as.
- Está prohibido el acceso de vehículos al interior del edificio.

14. artikulua: Otorduei eta jantokiari buruzko arauak.

Jantoki-zerbitzuak barne hartzen ditu gosaria, bazkaria, askaria, afaria eta, hala badagokio, afari ostekoa, zentroko osasun-zerbitzuek agindutako dieta moten arabera. Otorduak informazio-tauletan eskuragarri egongo diren zentroak ezarritako ordutegietan emango dira.

Erabiltzaileek jantokian ezin dute sartu edo atera ez elikagairik ez tresnarik, hala nola mahai-tresnak, edalontziak edo ezpainzapiak.

Esleitutako jantokiko lekua alda daiteke

Artículo 14: Normas sobre comidas y comedor.

El servicio de comedor incluye los servicios de desayuno, comida, merienda, cena y, en su caso, recena, de acuerdo con los tipos de dieta pautados por los servicios sanitarios del centro. Las comidas serán servidas en los horarios fijados por el centro, los cuales estarán disponibles en los tableros informativos.

Las personas usuarias no podrán introducir o sacar del comedor ni alimentos ni utensilios, tales como cubiertos, vasos, o servilletas.

El lugar asignado en el comedor puede ser objeto

zerbitzuaren premiengatik, betiere behar bezala justifikatua bada eta erabiltzaileei horren berri ematen bazaie.

Osasun-zerbitzuek aginduta, gelan zerbitzatu ahal izango dira otorduak.

Gainerako kasuetan, logelan eginiko elikagaien kontsumoa erabiltzailearen, senideen edo ordezkarien erantzukizun eskusiboaren pean burutuko da.

Erabiltzaile bakoitzak, urtebetetze-egunean, 3 pertsona gonbidatu ahal izango ditu zentroan bazkaltzera. Zentroak bere gain hartuko du zerbitzu hori.

15. artikulua: Logelei buruzko arauak.

Gelak egunero garbitzen dira, eta sarriago egoerak hala eskatzen badu.

Gela errazago garbitzeko eta eragozpenak saihesteko, ahal bada, erabiltzaileek libre utziko dituzte eguneroko garbiketa egiten den bitartean.

Logela erabiltzailearen espazio pribatua da egoitzan, eta hala errespetatuko du egoitzazentroan dagoen pertsona orok; horregatik, ez da logelan sartu behar erabiltzailearen baimenik gabe.

Bisitariek egoitzako komun orokorrak erabiliko dituzte.

Erabiltzaileak objektu pertsonalak eta dekoraziokoak izan ditzake gelan, betiere ohiko segurtasun- eta higiene-arauekin bateragarriak badira.

Erabiltzaile bakoitzak bere logelako bizigarritasun- eta higiene-arauak betetzen direla bermatu behar du, bai eta lanparak, altzariak, instalazio elektrikoak, sanitarioak eta komunikaziokoak zaintzen direla ere eta behar ez bezala erabiliz gero, haiei egindako kalteen erantzule izango da.

Erabiltzaileek nahi bezala eta beren kargura

de variación por necesidades del servicio debidamente justificadas y puestas en conocimiento de las personas usuarias.

Por prescripción de los servicios sanitarios se podrán servir las comidas en la habitación.

El consumo de alimentos en la habitación en el resto de los casos se realizará bajo la exclusiva responsabilidad de la persona usuaria, familiares o representantes.

Cada persona usuaria, el día de su cumpleaños, podrá invitar a comer en el centro a 3 personas. Este servicio será asumido por el centro.

Artículo 15: Normas sobre habitaciones.

Las habitaciones se limpian diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

A fin de facilitar la limpieza de la habitación y evitar molestias, si fuera posible, las personas usuarias las dejarán libres mientras se realiza la limpieza diaria.

La habitación es el espacio privado en la residencia de la persona usuaria y será respetado como tal por toda persona que se encuentre en el centro residencial, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso de la persona usuaria.

Las visitas utilizarán los baños generales de la residencia.

La persona usuaria puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación, siempre que sean compatibles con las normas habituales de seguridad e higiene.

Cada persona usuaria debe garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación, y responderá de los desperfectos que se deban al uso incorrecto de los mismos.

Las personas usuarias podrán instalar de forma

instala ditzakete beharrezkotzat jotzen dituzten gailu pertsonalak (TB, irratia, musika, etab.), betiere zentroaren adostasuna jasotakoan, baldin eta arriskurik ez badakarte eta gainerako pertsonen enbarazu egiten ez badiete. Dakarten arriskuagatik, ezin izango dira erabili manta elektrikoak, berogailu eramangarriak eta antzerako gailuak. Nolanahi ere, aparatuen bolumenak atsedean egokia hartzeko aukera eman behar die gainerako erabiltzaileei.

Orokorrean gelan ezin da elikagairik, edaririk edo sendagairik eduki.

Zentroko langileek, erabiltzailearekin batera edo bere baimenarekin, logela berrikusi ahal izango dute, atal honetan jasotako arauak betetzen direla egiaztatzeko.

Esleitutako logela aldatu egin daiteke erabiltzailearen edo zerbitzuaren beharengatik, behar bezala justifikatuta eta erabiltzaileei, senideei edo ordezkarietara jakinarazita.

16. artikulua: Arropari buruzko arauak.

Erabiltzaileari dagokio erabilera pertsonaleko arropa eta oinetakoak jartzea eta ordezkatzeko. Ahal dela, garbigailu eta lehorgailu industrialerako egokiak izango dira.

Arroparen garbiketa, lisatzea eta oinarrizko mantentzea zentroak berak egingo du. Garbiketa-prozedurak egokitu egingo dira haien higieena eta ahalik eta kontserbazio-egoera onena bermatzeko.

Ezingo da arropa garbitu eta zintzilikatu logeletan.

Egoitzak ez du hartzen arropa delikatuak garbitzearen ardura eta ez da arropa hondatzearen erantzule izango, ehunen higadura edo alterazioa medio.

Arropa guztiak zentroak markatzeko eman behar dira. Zentroak ez du bere gain hartuko identifikatzeko behar bezala entregatu ez diren jantziak galtzearen erantzukizuna.

voluntaria y a su cargo aquellos aparatos de carácter personal (TV, radio, música, etc.) que consideren necesarios, previa conformidad del centro, siempre y cuando no supongan un riesgo y no molesten a las demás personas. Por el riesgo que entrañan, no se podrán utilizar mantas eléctricas, calentadores portátiles y dispositivos similares. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas usuarias.

Por norma general, no se puede tener alimentos, bebidas ni medicamentos en la habitación.

El personal del centro podrá revisar, junto con la persona usuaria o con su permiso, la habitación, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas recogidas en este apartado.

La habitación asignada puede ser objeto de variación por necesidades de la persona usuaria o del servicio debidamente justificadas y puestas en conocimiento de las personas usuarias, familiares o representantes.

Artículo 16: Normas sobre la ropa.

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal y reponerlos. Se procurará que los mismos sean aptos para lavadora y secadora industrial.

El lavado, planchado y mantenimiento básico de la ropa se efectuará por el propio centro. Los procedimientos de lavado se ajustarán a fin de garantizar su higiene y el mejor estado de conservación posible.

No se podrá limpiar y tender ropa en las habitaciones.

La residencia no se hace cargo de la limpieza de la ropa delicada ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

Toda ropa debe ser entregada para ser marcada por el centro. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no hayan sido debidamente entregadas para su identificación.

Aldi baterako egonaldietan, arropa etxetik ekarri beharko da markatuta. Kasu hauetan, zentroak ez du bere gain hartuko behar bezala identifikatuta ez dauden jantziak galtzearen erantzukizuna.

17. artikulua: Norberaren zaintzari buruzko arauak.

Erabiltzaileen garbitasuna bermatuko da, eta laguntza emango zaie kasu bakoitzean beharrezkoa den mailan.

Erabilera pertsonaleko higiene-tresnak (orrazia, hortzetako eskuila, bizarra mozteko makina eta antzekoak) erabiltzailearen kontura izango dira eta ahal den neurrian, zentroak jarritako identifikazio-etiketa eramango dute.

Erabilera komuneko higiene-produktuak (xaboiak, koloniak, hortzetako pasta, xanpua, gela, hidratatzeko krema, etab.) egoitzak ematen ditu. Erabiltzaileen kontura izango dira haiek nahiago dituzten marka-produktuak edo produktu mota espezifikoak.

Inkontinentzia-materiala Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak ematen du.

Protesiak, ortesiak, gurpil-aulkiak eta erabilera pertsonaleko laguntza teknikoak eta horiek mantentzea erabiltzailearen kontura izango dira, osasun-sistemak kasu bakoitzean aurreikusten duen estaldurari kalterik egin gabe.

18. artikulua: Osasun-zerbitzuei buruzko arauak.

Zentroko osasun-zerbitzuak beharrezko argibide medikoak eta osasun-argibideak emango dizkio erabiltzaileari, hala nola, medikazioa, osasun-arauak, elikadura-erregimenak, ohea gordetzeko beharra, ospitaleratzea, etab. Erabiltzailearen, senideen eta ordezkarien erantzukizuna izango da osasun-zerbitzuak emandako jarraibideen jarraipena egiten laguntzea zentroko langileei.

Erabiltzaileak, senideek edo ordezkariak osasun-

Durante las estancias temporales, la ropa deberá traerse marcada de casa. En estos casos, el centro no se hace responsable de la pérdida de prendas que no estén debidamente identificadas.

Artículo 17: Normas sobre el cuidado personal.

Se garantizará el aseo personal de las personas usuarias, prestándoles apoyo según el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de higiene de uso personal (peine, cepillo de dientes, maquinilla de afeitar y otros similares) son a cargo de la persona usuaria y en la medida de lo posible portarán etiqueta de identificación puesta por el centro.

El centro aporta los productos de higiene de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, pastillas para la higiene de la dentadura champú, gel, crema hidratante, etc.). Son a cargo de las personas usuarias aquellos productos de marca o tipos específicos por ellas preferidos.

El material de incontinencia lo aporta el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal, así como su mantenimiento, son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud prevea en cada caso.

Artículo 18: Normas sobre servicios sanitarios.

El servicio sanitario del centro dará las oportunas indicaciones médicas y de salud a la persona usuaria, tales como medicación, normas sanitarias, regímenes alimenticios, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etc., y será responsabilidad de la persona usuaria, familiares y representantes colaborar con el personal del centro en el seguimiento de las pautas dadas por el servicio sanitario.

En el supuesto de que la persona usuaria,

agindu bat ez betetzea erabakitzen badute, beti ere erabaki horrek beste erabiltzaile batzuen segurtasunari edo osasun-egoerari eragiten ez badio, erabiltzailearen espedienteari erantsiko zaion idazki batean jaso beharko dute.

Zentroak osasun-zerbitzua antolatuko du, eta erabiltzaileak bete beharreko ordutegiak ezarriko ditu (kontsulta medikoa, sendaketak, laginak hartzea, etab.).

Gaixorik dauden erabiltzaileei egiten zaizkien bisitetan, osasun-langileen jarraibideak errespetatuko dira.

19. artikulua: Sendagaiei buruzko arauak.

Erabiltzaileei ematen zaizkien sendagaien kudeaketa zentroak izapidetuko du, modu globalean, Euskal Autonomia Erkidegoko adineko pertsonentzako egoitzetako farmazia-zerbitzuei eta sendagai-biltegiei buruzko otsailaren 26ko 29/2019 Dekretuan edo hori ordezkatzan edo aldatzen duen beste edozein arautan ezarritakoari jarraiki.

Sendagaiak kasuan kasu ezarritako eran ordainduko dira.

20. artikulua: Kontsultetara edo ospitaleetara bideratzeko arauak.

Senideek edo ordezkariak erabiltzailearen ardura hartu beharko dute, baldin eta osasun-egoerak eragindako arazoengatik (mediku-kontsultak eta ospitaleratzeak, esaterako) erabiltzaileak zentrotik kanpo joan edo bizi behar badu.

Erabiltzaileak mediku-kontsultetara joan behar badu, gomendagarria da senide edo ordezkariak lagunduta joatea, erabiltzailearen, haren familiaren edo ordezkariaren eskumen eta erantzukizun diren balizko erabakiak direla eta, hala nola, ebakuntza kirurgikoak, tratamenduak, etab.

familiares o representantes opten por la negativa a seguir una prescripción sanitaria, y siempre que esta decisión no afecte a la seguridad o estado de salud de otras personas usuarias, deberán hacerlo constar en un escrito que quedará unido al expediente de la persona usuaria.

El centro organizará el servicio sanitario, con el establecimiento de los correspondientes horarios (consulta médica, curas, toma de muestras, etc.) que la persona usuaria deberá cumplir.

En las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas se respetarán las pautas del personal sanitario.

Artículo 19: Normas sobre medicamentos.

La gestión de los medicamentos que se administran a las personas usuarias será tramitada por el centro, de manera global, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 29/2019, de 26 de febrero, sobre servicios de farmacia y depósitos de medicamentos en las residencias para personas mayores ubicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi o en cualquier otra norma que lo sustituya o modifique.

Los medicamentos se abonarán en la forma que se establezca en cada caso.

Artículo 20: Normas sobre derivación a consultas u hospitales.

Las personas familiares o representantes deberán responsabilizarse de la persona usuaria siempre que esta tenga que desplazarse o residir fuera del centro por problemas derivados de su estado de salud, como consultas médicas y hospitalizaciones.

En caso de que la persona usuaria tenga que acudir a consultas médicas, es recomendable que vaya acompañada por una persona familiar o representante, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar que son competencia y responsabilidad de la persona usuaria, de su familia o de su representante,

Zentroa erabiltzaileari laguntza bilatzeaz arduratuko da, pertsona horrek ez badu seniderik edo haren ardura har dezakeen pertsonarik, eta erabiltzailearen kontura izango dira laguntza horrek eragin ditzakeen gastuak.

21. artikulua: Ordutegiei, bisitei, irteerei eta kanpoarekiko komunikazioari buruzko arauak.

Erabiltzaileen bisitak urteko egun guztietan egin ahal izango dira, ahal dela, goizez eta arratsaldean, betiere zentroan otordu nagusietarako, higienerako, atsedenerako, ekintzetarako eta abarretarako ezarritako ordutegiak errespetatuz. Ordutegien informazioa egoitzako informazio taulan ikusgai egongo da.

Lehentasunezko ordutegitik kanpo egiten diren bisitak zentroari aurrez jakinaraziko zaizkio, ordutegi horretan egitea ezinezkoa dela arrazoituta.

Segurtasun-arrazoiengatik, bisitek harrerako pertsonalari edo, haiek ez daudenean, solairuko zaintzaileei sartu eta irten direla jakinarazi behar diete dagokion erregistroa egiteko.

Erabiltzaileek horretarako prestatutako geletan jasoko dituzte bisitak, bai eta beren logelan ere, beste erabiltzaileei eragozpenik eragiten ez badie.

Otordu nagusiak kanpoan egiten badira edo gaua kanpoan igarotzen bada, behar besteko aurrerapenez jakinarazi beharko zaio zentroari.

Gaixotasunaren edo prozesu terminalaren kasuan, familiak edo erabiltzailearen hurbileko pertsonak nahi duten denbora eman ahal izango dute zentroan. Laguntza hori zentroari jakinarazi beharko zaio. Erabiltzailea gela partekatuan badago, zentroarekin koordinatuko da, erabiltzaileen eta beren familien intimitatea bermatu ahal izateko.

tales como intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etc.

El centro se ocupará de buscar acompañamiento para la persona usuaria en los casos en que esta carezca de familiares o personas que puedan responsabilizarse de ella, siendo por cuenta de la persona usuaria los gastos que pudiera ocasionar dicho acompañamiento.

Artículo 21: Normas sobre horarios, visitas, salidas y comunicación con el exterior.

Las visitas a las personas usuarias se pueden realizar todos los días del año, preferentemente en horario de mañana y tarde, y respetando, en todo caso, los horarios establecidos en el centro para las comidas principales, la higiene, el descanso, las actividades, etc. La información sobre los horarios estará expuesta en el tablón informativo del centro.

Las visitas que se realicen fuera del horario preferente se comunicarán previamente al centro, y deberán estar motivadas por la imposibilidad de realizarlas en dicho horario.

Por razones de seguridad, las visitas deben comunicar su entrada y salida al personal de recepción o, en su ausencia, al personal cuidador, para su correspondiente registro.

Las personas usuarias recibirán las visitas en las salas habilitadas al efecto y, asimismo, en su habitación, si no causase molestias a otras personas usuarias.

La ingesta de comidas principales o pernoctas en el exterior se deberán comunicar al centro con la debida antelación.

En caso de enfermedad o proceso terminal, la familia o las personas allegadas a la persona usuaria podrán permanecer en el centro todo el tiempo que deseen. Este acompañamiento deberá ser comunicado al centro. En el caso de que la persona usuaria comparta habitación, se coordinará con el centro para poder garantizar la intimidad de la personas usuarias y sus familias.

22. artikulua: Segurtasunari eta espazio komunak eta zerbitzuak erabiltzeari buruzko arauak.

Erabiltzaileek egoitzako erabilera komuneko espazioak erabil ditzakete, baina ezin dute sartu, beren segurtasuna zaintzeko, zerbitzu-eremuetara, hala nola sukaldera, ikuztegira eta zerbitzuetarako beste bulego batzuetara.

Erabiltzaileek egoitzako instalazioak, objektuak eta aparatuak erabil ditzakete, baldin eta gainerako erabiltzaileen erabilera-eskubidea errespetatzen badute.

Erabiltzaileak erabilera pertsonaleko etxetresna elektriko txikiak (bizarra mozteko makina, ile-lehorgailua, etab.) bere buruari, gainerako erabiltzaileei edo instalazioei eragin diezaieketen arrisku egoerak saihestuz erabiliko ditu.

Igogailua erabiltzean bere gehieneko edukiera hartu behar da kontuan, matxurak eta istripuak saihesteko.

Erabiltzaileentzat beharrezkoak diren babes- eta kontrol-neurriak ezartzen dira, bereziki baldintza fisiko edo psikikoengatik haien osotasunerako arrisku-egoerak aurreikus daitezkeen kasuetan. Beharrezkoa den kasuetan, erabiltzailearen edo haren ordezkariaren baimena eskatuko da.

23. artikulua: Norberaren ondasunak zaintzeari eta zentroaren ondare-erantzukizunari buruzko arauak.

Zentroak gordailuan izan ahalko ditu erabiltzaileen ondasunak, hala eskatuz gero.

Zentroak emandako eta itzulitako ondasunen erregistroa eramango du.

Gainerako kasuetan, erabiltzaileari, familiari edo ordezkariari dagokio bidezko neurriak hartzea, dirua edo objektu baliotsuak

Artículo 22: Normas sobre seguridad y utilización de espacios comunes y servicios.

Las personas usuarias pueden utilizar los espacios de uso común de la residencia, pero no pueden acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios.

Las personas usuarias pueden utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia, siempre y cuando observen el debido respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

La persona usuaria debe utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitar, secador de pelo, etc.) evitando situaciones de riesgo que puedan afectar a su persona, a las demás personas usuarias o a las instalaciones.

Al utilizar el ascensor se ha de tener en cuenta la capacidad máxima del mismo, a fin de evitar averías y accidentes.

Se establecen las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad. En aquellos casos en que sea preceptivo, se recabará la correspondiente autorización de la persona usuaria o de su representante.

Artículo 23: Normas sobre custodia de propiedades personales y responsabilidad patrimonial del centro.

El centro podrá mantener en depósito las propiedades personales de las personas usuarias, si así lo solicitan.

El centro llevará un registro de las entregas y retiradas de dichas propiedades.

En el resto de casos, corresponde a la persona usuaria, a la familia o a la persona representante tomar las medidas oportunas para evitar el

desagertzeko edo galtzeko arriskua saihesteko.

Protesiak, ortesiak, audifonoak edo antzeko aparatuak gordetzea eta zaintzea erabiltzaileei dagokie, salbu eta narriadura kognitiboa edo bestelako ezintasunen bat badute. Kasu horretan, zentroko langileek elementu horiek gordetzen eta zaintzen lagunduko dute.

Zentroko langileek detektatzen badute tresna horiek manipulatzegatik galtzeko arriskua dagoela, erreferentziatzko pertsonari jakinaraziko diote, eta informazio hori behar bezala erregistratuko da.

Gerta daitezkeen galerak edo kalteak prebenitzeko, zentroak aparatu horien gaineko arrazoizko kontrola egiteko konpromisoa hartzen du, eta goizetan, jaikitzean, jartzen direla eta gauetan, oheratzen direnean, kentzen direla egiaztatzen eta erregistratuko du.

Edonola ere, KABIAk ez du bere gain hartuko galdutako edo hondatutako objektuen gaineko erantzukizunik, direla erabiltzaileenak, senideenak edo bisitarienak; salbu eta, erreklamazioa aurkeztu ondoren, kalteak sortzean erantzukizuna duela frogatzen bada.

Erreklamazioa egiteko, erabiltzaileak dagokion inprimakia bete eta, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak ezarritako bideetako edozein erabiliz aurkeztu beharko du.

Zentroan jarduten duten enpresa kontratistek eragindako kalte-galeren ordainari dagokionez, Sektore Publikoko Kontratuen azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 196. artikuluan ezarritakoa beteko da.

riesgo de desaparición o extravío de dinero u objetos de valor.

La custodia y cuidado de las prótesis, órtesis, audífonos u otros aparatos análogos corresponde a las personas usuarias, salvo que estas sufran deterioro cognitivo o algún otro tipo de incapacidad. En este caso, el personal del centro asistirá en la custodia y cuidado de dichos elementos.

Cuando el personal del centro detecte que pueda existir riesgo de pérdida por manipulación de los mencionados aparatos, se lo comunicará a la persona de referencia y esta información será debidamente registrada.

Con el fin de prevenir posibles pérdidas o daños, el centro se compromete a realizar un control razonable sobre dichos aparatos, comprobando y registrando la puesta de los mismos por las mañanas al levantarse y su retirada por las noches al acostarse.

En cualquier caso, KABIA no se hace responsable de los objetos extraviados o dañados, tanto de las personas usuarias como de sus familiares o de las personas visitantes, salvo en los casos en que, previa reclamación, se demuestre su responsabilidad en la causación de los daños.

Para realizar dicha reclamación, la persona usuaria deberá rellenar el correspondiente formulario y presentarlo por cualquiera de los cauces establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Respecto a la indemnización de daños y perjuicios causados por las empresas contratistas que operan en el centro, se estará a lo establecido en el artículo 196 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

V. TITULUA

PARTEHARTZEA

24. artikulua: Erabiltzaileek edo ordezkariak demokratikoki parte hartzeko bideak.

TÍTULO V

PARTICIPACIÓN

Artículo 24: Caudes de participación democrática de las personas usuarias o de sus

Erabiltzaile, senide eta profesionalen parte hartzeko bideak honakoak dira:

- Profesionalekin elkarrizketak.
- Zentroko Erabiltzaile eta Senideen Batzordea eta Batzar Orokorra.
- Kexak, iradokizunak eta eskertzak.
- Asebetetze inkestak.

I. KAPITULUA:

PROFESIONALEKIN ELKARRIZKETAK

25. artikulua: Profesionalekin elkarrizketak.

Erabiltzaileek edo senideek banakako elkarrizketak hitzartu ahal izango dituzte zentroko teknikariek, beharrezkotzat jotzen duten guztietan. Era berean, zentroko teknikariek banakako bilerarako deia egin diezaiekete erabiltzaile eta senideei.

II. KAPITULUA:

ORDEZKARITZA ORGANOAK

26. artikulua: Batzar Orokorra eta Erabiltzaile eta Senideen Batzordea.

Egoitzetako ordezkari-organismoak Batzar Orokorra eta Erabiltzaile eta Senideen Batzordea dira.

Gutxienez urtean behin, Batzar Orokorra deituko da. Batzar Orokorrean erabiltzaileek, senideek eta ordezkariak parte hartu ahalko dute. Bertan, asebetetze inkestak emaitzak partekatuko dira (egin baldin badira), zentroko funtzionamenduaren, zerbitzuen eta ekintzen berri emango da eta alderdi horiei buruzko iradokizunak jasoko dira, ondoren zentroko talde

representantes.

Los cauces de participación de las personas usuarias, familiares y profesionales son los siguientes:

- Entrevistas con los/las profesionales.
- Comisión de Personas Usuarias y Familiares del centro y la Asamblea general.
- Quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Encuestas de satisfacción.

CAPÍTULO I:

ENTREVISTAS CON LOS/LAS PROFESIONALES

Artículo 25: Entrevistas con los/las profesionales.

Las personas usuarias o familiares podrán concertar entrevistas individuales con el personal técnico del centro las veces que consideren necesarias. A su vez, el personal técnico del centro podrá convocar a una reunión individual a las personas usuarias y sus familiares.

CAPÍTULO II:

ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

Artículo 26: La Asamblea General y la Comisión de Personas Usuarias y Familiares.

Los órganos de representación de las residencias son la Asamblea General y la Comisión de Personas Usuarias y Familiares.

Al menos una vez al año se convocará la Asamblea General, en la que podrán participar las personas usuarias, los/as familiares y las personas representantes. En ella se compartirán los resultados de las encuestas de satisfacción (si se han realizado), se informará del funcionamiento, los servicios y las actividades del centro, y se recogerán sugerencias sobre

teknikoak edo iradokizunaren gaiaren arabera eskumena duenak horien bideragarritasuna azter dezan.

Era berean, Batzar horretan, Erabiltzaileen eta Senideen Batzordeko kide izateko aurkeztutako hautagai-zerrenden berri emango da, eta Batzordea eratuko da.

Horretarako, Batzar Orokorra egin aurretik, hautagaitzak aurkezteko epe bat irekiko da.

Batzorde hori egoitzaburuak eta senitarteko eta erabiltzaile kopuru berak osatuko dute; talde bakoitzak gutxienez bi eta gehienez hiru kide izango ditu.

Batzordean, erabiltzaile eta senideen parte-hartzea borondatezkoa izango da. Hautagai bakarra aurkeztu ahal izango da erabiltzaile bakoitzeko. Erabiltzailea hautagai moduan aurkezten bada, haren senideak edo ordezkaria ezin izango dira aurkeztu, eta alderantziz.

Batzordea urtero berrituko da.

Talde bakoitzeko Batzordea eratzeko behar diren baino hautagai gehiago badaude, hautaketa zozketa bidez egingo da interesa agertu duten pertsonen artean. Halaber, hautagaien erreserba-zerrendaren ordena finkatuko da. Aitzitik, hautagairik aurkezten ez bada edo talderen batean eskatutako gutxienezkoa lortzen ez bada, parte hartzeko bigarren eskaera bat egingo da. Bigarren eskaeraren ondoren, talde bakoitzetik gutxienez bi hautagaitza aurkezten ez badira, Batzordea ez da eratuko hautagai kopuru nahikoa egon arte. Parte-hartzaileran bat baja bada, erreserba zerrendako hurrengo pertsonak beteko du haren lekua. Zerrendarik ez badago, Batzordeak hasieran izendatutako gainerako kideekin jarraituko du lanean betiere bileretarako ezarritako gutxienezko partaidetza bermatzen bada.

Batzordean emakume eta gizonen ordezkaritza orekatua izateko neurriak hartuko dira.

estos aspectos para su posterior análisis de viabilidad por parte del equipo técnico del centro o de quien sea competente por razón del tema objeto de la sugerencia.

A su vez, en dicha Asamblea se informará de las candidaturas presentadas para formar parte de la Comisión de Personas Usuarias y Familiares y se procederá a su constitución.

A estos efectos, antes de la celebración de la Asamblea General, se abrirá un periodo para la presentación de candidaturas.

Esta Comisión estará formada por la/el jefa/e de residencia y un número igual de familiares y personas usuarias, que como mínimo será de dos y como máximo de tres para cada grupo.

La participación de las personas usuarias y familiares en la Comisión será voluntaria. Solo se podrá presentar una candidatura por cada persona usuaria. Si la persona usuaria se presenta como candidata, sus familiares o representante no podrán presentarse, y viceversa.

La Comisión se renovará anualmente.

En el caso de que hubiera más personas candidatas por cada grupo que las necesarias para constituir la Comisión, la selección se realizará por sorteo entre las personas que hayan mostrado su interés. Asimismo, se fijará el orden de la lista de reserva de las personas candidatas. Si, por el contrario, no se presenta ninguna candidatura o no se alcanza el mínimo requerido en algún grupo, se realizará una segunda solicitud de participación. Si tras la segunda solicitud no se presentaran como mínimo dos candidaturas por el grupo correspondiente, la Comisión no se constituirá hasta que haya un número suficiente de candidaturas. En caso de baja de alguno/a de los/as participantes, será la siguiente persona de la lista de reserva quien ocupe su lugar. Si no existiera lista alguna, la Comisión seguirá funcionando con el resto de las personas inicialmente designadas, siempre que se garantice la participación mínima establecida para las reuniones.

Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar una representación equilibrada de

Batzordea 5 pertsonen osatzen badute, sexu bakoitzeko gutxienez 2 pertsona egongo dira eta 7 pertsonen osatzen badute, sexu bakoitzeko gutxienez 3 pertsona egongo dira. Helburu hori lortzeko zailtasunak badaude, ahal den neurrian, bi sexuetak ordezkaritza egotea bermatuko da.

Urtean bi ohiko bilera egingo dira, eta zentroko zuzendaritzak beharrezkotzat jotzen dituen ez-ohiko bilerak deitu ahal izango ditu. Halaber, gutxienez erabiltzaileen eta senideen ordezkarien erdiak hala eskatuta, egoitzaburuak ez-ohiko bilera deituko du.

Batzordearen bilerak egiteko, egoitzaburuak eta, gutxienez, erabiltzaileen eta senideen bi ordezkari parte hartu beharko dute.

Bilera horietan, Batzorde Orokorrean landutako gaien jarraipena egingo da, baita egokitzat jotzen den beste edozein gairena ere.

Bi organoetan, egoitzako edo kanpoko beste profesional batzuek ere parte hartu ahal izango dute, egoitzak deituta, aztertuko den gaia dela-eta komenigarritzat jotzen denean.

Bi organoetako bilerak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira eta aktak bi hizkuntzatan jasoko dira.

Egoitzaburuak bi organoetako bileretako aktak jasoko ditu. Aktak egoitzako informazio taulan argitaratuko dira.

mujeres y hombres en la Comisión. Si la Comisión está formada por 5 personas, habrá como mínimo 2 de cada sexo, y si está formada por 7 personas, habrá como mínimo 3 de cada sexo. En caso de dificultad para alcanzar dicho objetivo, se garantizará, en la medida de lo posible, la representación de ambos sexos.

Se realizarán dos reuniones ordinarias anuales y la dirección del centro podrá convocar las reuniones extraordinarias que considere necesarias. Asimismo, a petición de, al menos, la mitad de los/las representantes de las personas usuarias y familiares, la/el jefa/e de residencia convocará una reunión extraordinaria.

Para la celebración de las reuniones de la Comisión será necesaria la participación de la/el jefa/e de residencia y como mínimo dos representantes de las personas usuarias y familiares.

En estas reuniones se hará seguimiento de los temas tratados en la Asamblea General, así como de cualquier otro tema que se considere oportuno.

En ambos órganos podrán participar otras personas profesionales, de la residencia o externas, convocadas por la residencia, cuando se considere conveniente por razón de la materia que se vaya a tratar.

Las reuniones de ambos órganos se realizarán en euskera o en euskera y castellano y las actas se recogerán en los dos idiomas.

La/el jefa/e de residencia levantará acta de las reuniones de ambos órganos. Las actas se publicarán en el tablón de información del centro.

III. KAPITULUA:

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ESKERTZAK

27. artikulua: Iradokizunak, kexak eta eskertzak jasotzeko sistema.

Iradokizun bezala haxe ulertzen dugu: zerbitzu

CAPÍTULO III:

SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

Artículo 27: Sistema de recogida de sugerencias, quejas y agradecimientos.

Se entiende por sugerencia toda propuesta

baten dotazioaren, prozeduren, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo lanbide-praktiken aspekturen bat aldatzeko proposamena, betiere zerbitzuaren kalitatea hobetzeko asmoz.

Kexa bezala hauxe ulertzen dugu: zerbitzu baten dotazioaren, prozeduren, antolamenduaren edo lanbide-praktiken aspekturen bat aldatzeko proposamena, uste delako aldatu nahi den alderdiak erabiltzaileen eskubideen erabilerari kalte egiten diola, zuzen edo zeharka.

Iradokizunak eta kexak aurkeztu, tramitatu eta ebazteko prozedurak euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan jasotzen dira, edo hura ordeztan edo aldatzen duen araudian. Egoitzako erabiltzailearentzako arreta-unitatea da horien gaineko informazioa ematearen arduraduna. Erabiltzailearentzako arreta-unitatea egoitzaburuak, zentroko gizarte-langileak eta KABIako Zerbitzu Zentraletako Arlo Asistentzialeko teknikariek osatzen dute.

Unitate horren funtzioak hauek dira:

- Eskatzen duenari beharrezko informazioa ematea, iradokizun edo kexa bat aurkezteari buruz. Hala badagokio, horretarako zailtasunak dituzten erabiltzaileei lagundu egingo zaie formularioa betetzen.
- Aurkezten diren iradokizun eta kexa guztiak jaso, tramitatu eta aurrera eramatea.
- Administrazio edo jurisdikzio arloko beste errekurtsio bat aukeratzeari buruzko informazioa ematea.
- Iradokizun edo kexaren berri ematea dagokion arloari, baldin eta jaso ostean, unitateak pentsatuko balu, edukiagatik,

tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

Los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de las sugerencias y quejas son los regulados en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas o en la normativa que lo sustituya o modifique, siendo la unidad de atención a la persona usuaria del centro la encargada de informar sobre los mismos. La unidad de atención a la persona usuaria está formada por la/el jefa/e del centro, el/la trabajadora social del centro y los/as técnicos/as del Área Asistencial de los Servicios Centrales de KABIA.

Son funciones de dicha unidad:

- Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.
- Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
- Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.
- Dar traslado de la sugerencia o queja al área correspondiente a efectos de tramitación en caso de que, tras su

administrazio-errekurtso bat izan daitekeela.

- Elkarrizketak eginez edo galdetegiak bidaliz erabiltzaileek zerbitzuari edo zentroari buruz duten iritzia jakiten saiatzea, eta emaitzak erabiltzaileei, senideei eta ordezkarietara jakinaraztea.

Zentroaren harreran erabiltzaileen eskura dago iradokizunen, kexen eta eskertzen formularioa, nahiz eta horiek beste euskarri batean formulatu ahal izango diren, idatziz edo ahoz.

Idatziz egindako iradokizunak, kexak eta eskertzak bide hauetatik aurkeztu ahal izango dira:

- Iradokizunen, kexen eta eskertzen postontzia.
- Posta elektronikoa: kabia.arretaunitatea@gipuzkoa.eus
- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak ezarritako bideetako edozein.

Gainera, erabiltzaileek beren kontsultak, kexak edo iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte Gertubide Gipuzkoako Foru Aldundiaren sistema korporatiboaren bidez. Sistema hori apirilaren 26ko 9/2022 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarren Arretarako Foru Sistema arautzen duenak, ezartzen du.

IV. KAPITULUA ASEBETETZE INKESTAK

28. artikulua: Asebetetze inkestak.

Gutxienez bi urtean behin, asebetetze inkestak egingo zaizkie erabiltzaileei edo, hala badagokio, erabiltzaileen erreferentziako pertsonetara.

recepción, la unidad estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.

- Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a las personas usuarias, familiares y representantes.

En la recepción del centro se encuentra a disposición de las personas usuarias el formulario de sugerencias, quejas y agradecimientos, sin perjuicio de que estas se puedan formular en otro soporte escrito o verbalmente.

Las sugerencias, quejas y agradecimientos formulados por escrito se podrán presentar por las siguientes vías:

- Buzón de sugerencias, quejas y agradecimientos.
- Correo electrónico: kabia.arretaunitatea@gipuzkoa.eus
- Cualquiera de los cauces establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las personas usuarias podrán presentar sus consultas, quejas o sugerencias a través del sistema corporativo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, Gertubide, establecido por el Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

CAPÍTULO IV ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Artículo 28: Encuestas de satisfacción.

Como mínimo cada dos años se pasarán encuestas de satisfacción a las personas usuarias o, en su caso, a las personas de referencia de las mismas.

Lortutako emaitzak dagokion Batzar Orokorrean partekatuko dira, eta zentroko informazio taulan jarriko dira ikusgai.

Los resultados obtenidos se compartirán en la Asamblea General correspondiente y se expondrán en el tablón informativo del centro.

VI. TITULUA

TÍTULO VI

ZEHAPEN ARAUBIDEA

RÉGIMEN SANCIONADOR

29. artikulua: Arau hauste eta zehapenen araubidea.

Artículo 29: Régimen de infracciones y sanciones.

Arau hauste eta zehapenen araubideari dagokionez, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak xedatutakoari jarraituko zaio, hain zuzen ere Legearen VII. Tituluaren II. Kapituluaren (Arau hausteen eta zehapenen araubidea) xedatutakoari, eta, halaber, Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeari edo ordezkatzeko edo aldatzeko dituen beste edozein arauri.

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, se estará a lo dispuesto en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, concretamente a lo dispuesto en el Capítulo II del Título VII (Régimen de infracciones y sanciones), así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público o cualquier otra norma que las sustituya o modifique.

Zigorrak aplikatzeko jarraituko den prozedura honako arauetan ezarritakoa izango da: Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko martxoaren 16ko 1/2023 Legea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea edo horiek ordezkatzeko edo aldatzeko dituen beste edozein arau.

El procedimiento para la aplicación de sanciones será el establecido en la Ley 1/2023, de 16 de marzo, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas, así como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o cualquier otra norma que las sustituya o modifique.

VII. TITULUA

TÍTULO VII

DATUEN BABESA

PROTECCIÓN DE DATOS

30. artikulua: Datuen babesa.

Artículo 30: Protección de datos.

Erabiltzailearen datuak (eta, hala badagokio, haren ordezkariarenak) KABIAn tratatuko ditu, tratamenduaren arduradun den aldetik, erabiltzaileari eskaintzen zaizkion laguntza eta zerbitzuak behar bezala kudeatzeko.

Los datos de la persona usuaria (y, en su caso, su representante) serán tratados por KABIA, como responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionar adecuadamente la asistencia y servicios ofrecidos a la persona usuaria.

Tratamendu horiek Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzkoaren, ondorengo artikuluetan oinarrituta egingo dira:

Dichos tratamientos se harán sobre la base de los siguientes artículos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos:

- 6.1. b), tratamendua beharrezkoa baita interesduna alderdi den kontratu bat gauzatzeko;
- 6.1. c), tratamendua beharrezkoa baita Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak tratamenduaren arduradunari ezarritako legezko betebeharrak betetzeko; eta
- 9.2. h), tratamendua beharrezkoa baita prebentzio-medikuntzan, diagnostiko medikoan, asistentzia edo tratamendu sanitario edo sozialean, edo osasun- eta gizarte-laguntzako sistemen eta zerbitzuen kudeaketan, Batasuneko edo Estatu Kideetako Zuzenbidean oinarrituta edo osasun-profesional batekin egindako kontratu baten ondorioz.
- 6.1. b), siendo el tratamiento necesario para la ejecución de un contrato en el que la persona interesada es parte;
- 6.1. c), siendo el tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento impuesta por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales; y
- 9.2. h), siendo el tratamiento necesario para fines de medicina preventiva, diagnóstico médico, prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social, sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados miembros o en virtud de un contrato con un profesional sanitario.

Unitate psikogeriatrikoetako baldintzak ezartzen dituen ekainaren 2ko 394/2006 Foru Aginduak aurreikusitakoaren arabera, unitate horietan kontrol lekuekin konektatuta dauden TB zirkuituak instalatuta daude. Kasu horietan egiten diren tratamenduak, aurretik esandakoez gain, 2016/679 (EB) Erregelamenduaren ondorengo artikuluetan oinarrituta egingo dira:

De acuerdo con lo previsto en la Orden Foral 394/2006, de 2 de junio, por la que se establecen las condiciones de las unidades psicogeríatras, en dichas unidades se encuentran instalados circuitos de TV conectados a los puestos de control. Los tratamientos que se realicen en esos casos se harán sobre la base de los siguientes artículos del Reglamento (UE) 2016/679, además de los mencionados anteriormente:

- 6.1 d), Tratamendua beharrezkoa baita interesdunaren edo beste pertsona fisiko baten bizi-interesak babesteko.
- 6.1 e), tratamendua beharrezkoa baita interes publikoaren izenean edo tratamenduaren arduradunari esleitutako botere publikoen izenean burututako eginkizun bat betetzeko.
- 9.2 c), Tratamendua beharrezkoa baita interesdunaren edo beste pertsona fisiko baten bizi-interesak babesteko, baldin eta interesdunak baimena emateko gaitasun fisiko edo juridikorik ez badu.
- 6.1 d), siendo el tratamiento necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;
- 6.1 e), siendo el tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;
- 9.2 c), siendo el tratamiento necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física, en el supuesto de que el interesado no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento.

Emandako datuak hartzaile hauei jakinarazi ahal izango zaizkie: Osakidetza, anbulantziak,

Los datos proporcionados podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios:

Gipuzkoako Foru Aldundiko Zaintza eta Gizarte Politiketako eta Ogasun eta Finantza Departamentuak eta egoitzan zerbitzuak ematen dituzten enpresa kontratistak.

Emandako datuak zerbitzu horiek ematen diren bitartean eta/edo legezko betebeharrak betetzeko behar diren urteetan gordeko dira. Artxiboei eta dokumentazioari buruzko araudian xedatutakoa aplikatuko da.

KABIAren pribatutasun-politikak erabiltzaileari bermatzen dio, kasu guztietan, datuak atzitzeko, zuzentzeko, ezabatze eta transferitzeko eskubideak baliatzea, bai eta haien tratamendua mugatzea edo hari aurka egitea ere. Horretarako, arduradunaren helbidera edo Datuen Babesaren Ordezkararen emailera eskatu beharko du.

Eskubide horiek jakinarazpen baten bidez baliatu ahal izango dira, helbide hauetara zuzenduta: Miramon pasealekua 166, 20014 Donostia (Gipuzkoa); edo kabia.dbo@gipuzkoa.eus.

Eskubide horiek errespetatu ez direla uste bada, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzan erreklamatu ahal izango dira.

Egoiliar, senide eta bisitariak ezin izango dute egoitzan dauden gainontzeko pertsonen argazkirik atera edo bideorik egin horien baimenik gabe.

Osakidetza, ambulancias, los Departamento de Cuidados y Políticas Sociales y de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa y las empresas contratistas que presten servicios en la residencia.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la prestación de estos servicios y/o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.

La política de privacidad de KABIA garantiza a la persona usuaria en todo caso la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento mediante el envío de una comunicación escrita a la dirección del responsable o al correo electrónico del Delegado de Protección de Datos.

Estos derechos se podrán ejercitar mediante comunicación dirigida a las siguientes direcciones: Paseo Miramón 166, 20014 San Sebastián (Gipuzkoa); o bien kabia.dbo@gipuzkoa.eus.

En caso de entender que no se han respetado dichos derechos, podrán reclamarse ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos.

Las personas residentes, familiares y visitantes no podrán fotografiar o realizar vídeos de las demás personas que se encuentren en la residencia sin su consentimiento.

**I. ERANSKINA: ZERBITZU ZORROAN SARTUTAKO PRESTAZIO ZEHATZAK
ANEXO I: PRESTACIONES CONCRETAS INCLUIDAS EN LA CARTERA DE SERVICIOS**

**1.- EKARPEN EKONOMIKOAREN BARRUAN DAUDEN PRESTAZIOAK.
1.- PRESTACIONES INCLUIDAS EN LA APORTACIÓN ECONÓMICA.**

Ostalaritza zerbitzuak:

- Ostatua.
- Jatetxe-zerbitzua.
- Ikuztegia.
- Espazio orokorrak, gelak, etab. garbitzea.
- Norberaren ondasunak zaintzea.

Servicios de hostelería:

- Alojamiento.
- Servicio de restauración.
- Lavandería.
- Limpieza de espacio generales, habitaciones, etc.
- Custodia de propiedades personales.

Zaintza pertsonaleko eta banakako arretako zerbitzuak:

- Eguneroko bizitzako oinarritzako jardueretarako laguntza.
- Portaera nahasteak tratatzeko laguntza.
- Eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletan laguntzea.

Servicios de cuidados personales y atención individual personalizada:

- Ayuda para las actividades básicas de la vida diaria.
- Ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.
- Ayudas para actividades instrumentales de la vida diaria.

Osasun-zerbitzuak:

- Medikua eta erizaintzako zerbitzuak.
- Fisioterapia eta errehabilitazioa.

Servicios sanitarios:

- Servicios médicos y de enfermería.
- Fisioterapia y rehabilitación.

Zerbitzu psikosozialak:

- Gizarte arloa.
- Psikologia arloa.
- Gizarte ekintzen arloa.

Servicios psicosociales:

- Área social.
- Área psicológica.
- Área de actividades sociales.

Erabiltzaileari eta familiari informazioa, atentzioa eta parte hartzeko bidea emateko zerbitzuak.

Servicios de información, atención y participación a la persona usuaria y a la familia.

**2.- EKARPEN EKONOMIKOTIK KANPO DAUDEN PRESTAZIOAK.
2.- PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN LA APORTACIÓN ECONÓMICA.**

2.1.- Derrigorrezko prestazioa:

- a.- Telefono zerbitzua.

2.1.- De obligada prestación:

- a.- Servicio telefónico.

b.- Edari beroak ateratzeko makina/kafetegi zerbitzua.

b.- Máquina expendedora de bebidas calientes/servicio de cafetería.

c.- Ile-apaindegia (ile-apainketako zerbitzuan aurpegiko depilazioa eta manikura sartu ahal izango dira).

c.- Peluquería (el servicio de peluquería podrá incluir la depilación facial y la manicura).

d.- Podología.

d.- Podología.

2.2.- Derrigorrezkoak ez diren prestazioak:

2.2.- Prestaciones no obligatorias:

Laguntza tekniko partikularrek eragindako gastuak (gurpil-aulkiak, etab.) erabiltzaileek beraiek ordainduko dituzte.

Los gastos generados por ayudas técnicas particulares (sillas de ruedas, etc.) correrán a cargo de las personas usuarias.

II. ERANSKINA: ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK ANEXO II: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

1.- ESKUBIDEAK:

a) Gizarte-zerbitzuez berdintasunez, duintasunez eta pribatutasunez baliatzeko eskubidea.

b) Isilpekotasunerako eskubidea.

c) Autonomiarako eskubidea.

d) Esku-hartze jakin bati dagokion baimena libreki eman edo ukatzeko eskubidea.

e) Balizko ezgaitasun-egoeretan eman beharreko laguntza edo artatzeetarako jarraibideak emateko eskubidea, eta nork bere burua zaintzeko eskubidea.

f) Esleitutako prestazioei eta zerbitzuei uko egiteko eskubidea; nahaste psikikoa dela-eta norbait bere borondatearen kontra egoitza batean sartzeari buruz indarrean dagoen legeriak xedatutakoa beti aplikatuko da, ordea.

g) Proposatutako esku-hartzeei buruz, eskaintzen diren gizarte-zerbitzuei buruz eta horietaz baliatzeko beharrezkoak diren baldintzei buruz informazio nahikoa, egiazkoa eta erraz ulertzeko modukoa edukitzeko eskubidea; orobat, norberaren espedientea edozein unetan ikusteko eskubidea, indarrean den ordenamendu juridikoak ezarritakoarekin bat etorritik.

h) Erreferentziatzko profesional bat izendaturik izateko eskubidea, esku-hartzeko prozesuari koherentzia, integritasuna eta jarraitasuna eman diezaion.

i) Beharrianen ebaluazio edo diagnostiko bat epe arrazoizkoetan edukitzeko eskubidea; eta ebaluazio hori idatziz eta hizkuntza argi eta ulergarrian

1.- DERECHOS:

a) Derecho a acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.

b) Derecho a la confidencialidad.

c) Derecho a la autonomía.

d) Derecho a dar o a denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención.

e) 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.

f) 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.

g) Derecho a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones propuestas, sobre los servicios sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los mismos, así como a acceder a su expediente individual en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

h) Derecho a tener asignada una persona profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.

i) Derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito,

edukitzekoa; orobat, arrazoizko epeetan arreta pertsonalizatuko plan bat edukitzekoa, eta plan horretan parte hartzekoa.

j) Norberari eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen funtzionamenduan parte hartzeko eskubidea, banaka edo taldean, eta eskubideak egiaz erabiltzeko eta babesteko modua ematen duten informazio-, iradokizun- eta kexa-bitartekoez baliatzekoa.

k) Norberaren aukeren arabera norberaren kasuari egokien doakion zerbitzu-mota eta -modalitatea libreki aukeratzeko eskubidea, izendatutako erreferentziarako profesionalaren jarraibideei eta agindu teknikoei jarraituz.

l) Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak diren bi hizkuntzetako edozeinetan aritzeko eskubidea, norberak hobesten duenaren arabera.

m) Prestazioen eta zerbitzuen kalitaterako eskubidea, betiere erregelamenduek prestazio eta zerbitzu horien baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruz ezarritakoaren arabera.

n) Aplikatu beharreko araudiak aitortzen dituen beste eskubide batzuk.

2.- BETEBEHARRAK:

a) Prestazio eta zerbitzuei buruz ezarritako arau, betekizun, baldintza eta prozedurak betetzea, eta banaka ematen zaizkien arreta pertsonalizatuko plana eta programa psikosozial eta sanitarioen ondoriozko preskripzioak eta langile eskudunek ezarritako orientabideak errespetatzea.

b) Erreferentziarako profesionalari beharrezko informazio egiazkoa ematea

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.

j) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les 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.

k) 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.

l) Derecho a ser atendida/o, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

m) 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.

n) Otros derechos reconocidos por la normativa aplicable.

2.- OBLIGACIONES:

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 prescripciones derivadas de los programas psicosociales y sanitarios que se le proporcionen individualmente y las orientaciones establecidas en los mismos por el personal competente.

b) Facilitar al profesional o la profesional de referencia la información necesaria y

bere inguruabar pertsonal, familiar eta ekonomikoei buruz, eta horietan izandako aldaketen berri ematea, datu horiek jada administrazio publikoen esku daudenean izan ezik.

c) Zentroak modu indibidualizatuan ematen dituen gizarte eta osasun programetatik datozen aginduak betetzea.

d) Prestazioak eman diren helburu horretarako erabiltzea.

e) Hala balegokio, prestazioaren edo zerbitzuaren kostua finantzatzen laguntzea.

f) Aplikatu beharreko araudiak ezartzen dituen beste betebeharrak.

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) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por el centro.

d) Destinar las prestaciones a la finalidad para las que hubieran sido concedidas.

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

f) Otras obligaciones que imponga la normativa aplicable.

III. ERANSKINA: PROFESIOALEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK ANEXO III: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

1.- ESKUBIDEAK:

a) Beren lanbideari dagokion jardunean berdintasun- eta duintasun-baldintzetan aritzeko eskubidea.

b) Informazioa eta hasierako orientazioa jasotzeko eskubidea, erabiltzaileen beharrezanean eman beharreko arreta kalitatezkoa eta egokitua izan dadin eta profesionalak zerbitzuaren ezaugarrietara egokitu daitezten.

c) Bizitza aktibo osoan zehar lanbide-heziketa etengabe jasotzeko eskubidea.

d) Norberari eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen antolaketan parte hartzeko eskubidea, banaka edo taldean, eta eskubideak egiaz erabiltzeko eta babesteko ematen duten informazio-, iradokizun- eta kexa-bitartekoez baliatzea.

e) Zerbitzua behar bezala ematea bermatzeko behar diren bitartekoak edukitzeko eskubidea, dagokion araudiak eskatzen dituen kalitate-irizpideen arabera.

f) Aplikatu beharreko araudiak aitortzen dituen beste eskubide batzuk.

2.- BETEBEHARRAK:

a) Arreta jasotzen duten pertsonen duintasuna, autonomia, gizarteratzea eta ongizatea sustatzea, eta erabiltzaileei eta profesionali lege honetan ezagutzen zaizkien eskubide guztiak errespetatzea.

b) Gizarte-zerbitzuen arloan indarrean dagoen araudia ezagutu eta betetzea,

1.- DERECHOS:

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

b) Derecho a acceder a una información y orientación inicial, de forma que la atención a las necesidades de las personas usuarias sea adecuada y de calidad y las personas profesionales se adapten a las características del servicio.

c) Derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa.

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) 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.

f) Otros derechos reconocidos por la normativa aplicable.

2.- DEBERES:

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

b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios

eta, bereziki, beren jarduera gauzaten duten zerbitzuetako antolamendua eta funtzionamendua, bai eta kudeatzen dituzten programak, erregulatzen dituzten arauak ere.

c) Erabiltzaileek beren kabuz edo beren ordezkariaren bitartez hartzen dituzten iritzia, irizpide eta erabakiak errespetatzea.

d) Erabiltzailea beste zerbitzu batera edo batzuetara bidali behar izanez gero, harentzat onuragarriena den eran egitea, esku-hartzeak jarraitasuna izan dezala saiatur.

e) Esku-hartzeetarako ezartzen diren epeak betetzea, eta, betiere, indarrean den araudian ezarritako gehieneko epeetara egokitzea.

f) Zerbitzuaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan hautemandako akats edo irregulartasunen berri ematea zerbitzuaren arduradunari, edo, beharrezko iritziz gero, ikuskatze-eginkizunak garatzeko eskumena duen unitate edo zerbitzuari dagokion saileko arduradunari.

g) Baldin eta eskura dituen balorazio-elementuetan oinarrituz, eta bere iritziz, egoera batek eskubideen urratzea ekar bidezake, eskumena duen agintaritzari jakinaraztea.

h) Aplikatu beharreko araudiak ezartzen dituen beste betebeharrak.

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

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

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

f) Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio o, si lo estiman necesario, de la responsable o el responsable del departamento del que depende el servicio o de la unidad competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del mismo.

g) Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

h) Otras obligaciones que imponga la normativa aplicable.