

**FUNTZIONAMENDU ETA BARNE ERREGIMEN
ARAUDIA – EGUNEKO ZENTROA****SARRERA**

..... Eguneko Zentroa, egunez arreta emateko baliabide espezializatua da, irekia eta erabilera anitzekoa, funtzio terapeutikoak eta arretazkoak eskaintzen dituena; bertan, zainketak adinekoen ongizatea bultzatzera bideratuta daude, haien behar fisiko, psikiko eta sozialak era pertsonalizatuan beteko dituen arreta integrala emanda.

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

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

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

ARAUDIAREN HELBURUA

Barne Araudi honen helburua da arauak ezartzea zerbitzuen funtzionamendu eta adinekoen, senideen, legezko arduradunen edo gertukoaren eta zentroko langileen arteko bizikidetzaren egokiari eusteko.

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

El Centro de día es un recurso especializado de atención diurna, abierto y polivalente con funciones terapéuticas y asistenciales, donde los cuidados se orientan a favorecer el bienestar de las personas mayores 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 allegados, y el personal del centro.

ARAUDIAREN ERABILERA

Barne Araudia egoiliarak edo erabiltzaileak zentroan sartu bezain laster banatzen zaie haiei edota senideei, behar bezala ezagutu ditzaten zentroa, bertan eskaintzen diren zerbitzuak eta arau orokor guztiak, pertsonaren egonaldia zentroan atsegina izan dadin eta baldintza egokietan gerta dadin bete beharko dituen heinean.

APLIKAZIO EREMUA

Barne Araudi honek erabiltzaileei, beren legezko ordezkariak, gertukoei eta zentroko langileei eragiten die, eta derrigorrez bete behar da.

DESKRIPZIOA

.....Eguneko zentroa,
..... (n) kokatua, titulartasunez
.....(ri) dagokiona eta
GESTION DE SERVICIOS RESIDENCIALES
S.COOPek kudeatzen duena,
.....(dagokiona) Ebazpenaren
bitartez baimendua, eztablezimendu kolektibo
eta irekia da, eta bertan aldi baterako bizi dira
elkarrekin, hainbat pertsona. Zentroak,
Laguntzako plaza ditu, (plaza kopurua),
..... jardunean (astelehenetik ostiralera,
o toki bakoitzari dagokiona, asteburuetan
jarduerarik badago ere ipini, etb....)

Zentroa irekita egongo da urtero ofizialki onarturiko lan-egutegiaren arabera; hori behar bezala jakinaraziko zaie erabiltzaileei edota senideei (legez definituriko jaiegunak aplikatuko dira).

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 de día ,
situado en cuya
titularidad es de (organismo que corresponda) y
su gestión corresponde a GESTION DE SERVICIOS
RESIDENCIALES S.COOP , autorizado mediante
Resolución de (la que corresponda) es un
establecimiento colectivo, abierto, en el que
conviven de forma temporal, personas, siendo
su capacidad de(nº de plazas) en
jornada de (Lunes a viernes, o lo que
corresponda en cada caso , añadir si
corresponde plazas de fin de semana, etc)

El centro está abierto según calendario laboral oficialmente aprobado cada año, el cual se comunica debidamente a las personas usuarias y/o familias (aplicación de las festividades legalmente definidas).

XEDEAK

HELBURU OROKORRA

- Adinekoen oinarritzko beharrei, terapeutikoei eta soziokulturaleri begirako arreta.
- Erabiltzailearen autonomia sustatu, hura bere ohiko ingurunean ahalik eta luzaroen egon dadin ahalbidetzeko.
- Zaintzaile nagusiari laguntza, aholkularitza eta atsedena eskaini.

HELBURU ZEHATZAK

- Adinekoaren autonomia bultzatu, mantendu edota handitu, Eguneroko Bizimoduko Jarduera (EBJ) guztietan, haren gaitasunak indartuta.
- Mendekotasun-maila prebenitu edota murriztu, esku-hartze errehabilitatzaile eta terapeutikoen bidez, diziplina anitzeko taldeak gaitasun fisiko, kognitibo eta funtzionalak hobetzeko ezarriak.
- EBJ guztietan (higienea, elikadura, arreta pertsonala, etab.) beharrezko dituen zainketa-behar guztiak artatu.
- Arreta indibidualizatua eskaini, pertsonaren beharren eta berezitasunen arabera, begirunez eta maitasunez.
- Gune egokia eskaini adinekoak harreman eta jarduera sozial asegarriak garatu ahal izateko.
- Jarduera fisiko eta kognitiboa bultzatzeko jarduerak eskaini, baita aisialdia era aktibo eta asegarrian betetzeko moduak ere.
- Bizitoki seguru, atsegin eta erabiltzaileen behar funtzionalei egokitua eskaini, giro erosoa.
- Erabiltzaileen arteko bizikidetzak lasaia ahalbidetu, baita inguruko komunitatearekin harremanetan ere, norberaren intimitatea eta pribatutasuna errespetatuta.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Atención de las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas usuarias
- Promover la autonomía de la persona usuaria, facilitando de esta manera la permanencia de la misma en su entorno habitual durante el mayor tiempo posible
- Ofrecer apoyo, asesoramiento y descanso a la persona cuidadora principal

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Favorecer, mantener y/o incrementar la autonomía de la persona usuaria, en todas las actividades de la vida diaria (AVD) potenciando sus capacidades.
- Prevenir y/o aminorar el nivel de dependencia mediante intervenciones rehabilitadoras y terapéuticas pautadas por el equipo multidisciplinar y orientadas a la mejora de las capacidades físicas, cognitivas y funcionales.
- Atender las necesidades de cuidados que precise en AVD (higiene, alimentación, atención personal, etc)
- Ofrecer una atención individualizada, acorde con las preferencias y deseos de la persona, caracterizada por el respeto y el afecto.
- Ofrecer un espacio adecuado donde pueda desarrollar relaciones y actividades sociales gratificantes.
- Ofrecer actividades que estimulen la actividad física y cognitiva, así como una ocupación activa y significativa.
- Ofrecer un hábitat seguro, accesible, y adaptado a las necesidades funcionales de la persona usuaria, y en un ambiente confortable.
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias y en interrelación con el entorno comunitario,

respetando la intimidad y privacidad individuales.

- Zentroan eskaintzen diren zerbitzuak eta programak planifikatu, burutu eta ebaluatu, erabiltzaile-familia-komunitatearen eskariari egokituta.
- Erabiltzailea arreta integral egokiaz artatu, Arreta Integralerako Plan Indibidualaren (AIP) bidezko jarraipen indibidualizatua eginda.
- Bizi-kalitatea, ongizate subjektiboa eta asebetetze-maila hobetu, laguntzen prozesuaren beraren bidez, autoestimua, norbere garapena eta gizarteratzea bultzatuta.
- Familiari laguntza soziala eta arreta eskaini, familiartean sor daitezkeen arazoak ekiditeko eta konpontzeko eta familia-giro horretan arretaren kalitatea hobetzen laguntzeko, baita erabiltzailea bere ohiko ingurunean baldintza onenetan eta ahalik eta luzaroen egon dadin ahalbidetzeko.
- Senideen parte-hartzea sustatu zentroko bizimoduan.
- Planificar, ejecutar y evaluar los servicios y programas que desde el centro se realicen adaptándose a la demanda de la persona usuaria-familia-comunidad.
- Atender a la persona usuaria desde una óptica integral realizando un seguimiento individualizado a través del Plan Individual de Atención (PAI).
- Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración social.
- Ofrecer a la familia apoyo social y asistencial para prevenir y solucionar los problemas que se pueden producir en el entorno familiar, y que faciliten tanto la mejora de la calidad de la atención en dicho entorno, como el mantenimiento de la permanencia en el mismo en las mejores condiciones y durante el mayor tiempo posible.
- Potenciar la participación de las familias en la vida del centro.

ESKAITZEN DIREN ZERBITZUAK ETA BALIABIDEAK

(**Zentroaren izena**) k honako ZERBITZU KARTA eskaintzen du :

I.- PREZIOAN SARTZEN DIREN ZERBITZUAK:

- **Osasun arreta (badagokio bakarrik aipatu):** Zentroak osasun-arretarako sarbidea errazten du, pertsonak 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 pertsonalean laguntza ematen da.

SERVICIOS Y RECURSOS QUE SE OFERTAN

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

I.- SERVICIOS INCLUIDOS DENTRO DEL PRECIO:

- **Atención sanitaria (indicar sólo si procede):** el centro 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.

familiaren informazioa eta aholkularitza landuz, erabiltzailearekin harreman hobeak lortzeko eta hala nahi izanez gero, haien lankidetzak errazten da, senidea zaintzan eta arreta-planeari partehartzera eskainiz.

- Eguneroko bizitzako jardueretarako berregokitzea: mugikortasun, okupazio eta harreman-gaitasunen garapena sustatzen duten jarduerak edo programak barne hartzen ditu, maila guztietan: taldean, familian, gizartearen eta ingurunean finkatutako eustea eta, ahal bada, horiek hobetzea lortzeko helburuarekin, erabiltzailearen mugen eta gaitasunen arabera beharrezkoak diren prebentzio eta zaintza jarduerak eginez. Estimulazio kognitiboko programa bat dago.
- **Fisioterapia (soilik aipatu, zerbitzua eskaintzen den tokian):** galdutako funtzioak berreskuratzeko edo daudenak mantentzeko birgaitzeak, narriadura saihesteko. Halaber taldeko jarduerak fisikoa eta gimnasia.
- Laguntza psikologikoa: behar duten erabiltzaileei ematen zaie.
- Dinamizazio soziokulturala: animazio soziokulturalerako programa bat dago. Programa honek, aisialdi aktiboko edukiak eta partehartze metodologia ditu, erabiltzaileen integrazioa eta mantentze aktiboa ahalbidetzen 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 - langintza: gizartearekiko eta familia-arreta, batez ere pertsonen behar dituzten informazio eta aholkularitza funtzioak eskaintzen ditu.
- Erabiltzaileen senideentzako laguntza: familiei laguntza eskaintzen zaie, bereziki
- 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.
- **Fisioterapia (indicar sólo si procede):** y rehabilitaciones 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.
- Janari-zerbitzua: janari-zerbitzua nutrizio egokia errespetatuz egiten da kantitean, kalitatean eta barietatean erabiltzaileen behar espezifikoetara egokituz. Nutrizioan prestakuntza duen profesional batek, patologia bakoitzerako dieta espezifikoak prestatzen ditu. Dieta berezien edo aho-elikaduraren kasuan, neurri horiek zerbitzu medikoak agintzen ditu. Sukalde-zerbitzuak indarrean dagoen legeriak eskatzen dituen baldintzak betetzen ditu eta bereziki, jantoki kolektiboetara buruzko osasun araudi teknikoak.

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

Kanpoko zerbitzuen prezioak sartzeko jakinarazten dira eta erantsitako dokumentu batean entregatzen dira. Prezio horiek urtero eguneratzen dira, KPIaren aldakuntzaren arabera.

Kobranta hileko fakturan egiten da hilabetea amaitzean, egonaldiaren prezioak bereizita, eta ordezkien prezio bezala identifikatuta.

- 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.

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.

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.
- Los costes extraordinarios de excursiones programadas por la entidad, a las que la persona usuaria podrá acogerse de forma voluntaria.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO CENTRO DE DIA	DOC_GSR075 Rev. 03 Página 7 de 28
---	--	---	---

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 agintaritza judizialari jakinarazi beharko zaio.
- Itundutako plazen kasuan, Gizartekintzaren Ebazpena beharrezkoa da, lekua eta zentroa esleitzeko eta ordainketa-baldintzak ezartzeko.

Adineko 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.
- Eguneko Zentroko zerbitzurako, mendekotasun egoeran dagoen pertsona gisa baloratuta egotea, II. Edo III. Mailako Mendekotasuna Baloratzeko Baremoaren (MBB) bidez

CONDICIONES DEL INGRESO

La regulación del acceso al servicio 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 en el centro de día, 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 de día para personas mayores y 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 la atención que se presta en este tipo de centros.

- Para el servicio de centro de día, estar valorada como persona en situación de dependencia con grado I, II o III.

- Baliabidearen egokitasuna zehazten duen orientazio-txostena izatea.

Desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zentro zerbitzua.

- Egoitza-zerbitzurako, 18 urte edo gehiago izatea eta eskaera aurkezten den egunean 64 urtetik beherakoa izatea; eguneko zentroko zerbitzuan, 20 urte edo gehiago izatea eta egunean 64 urte baino gutxiago izatea. eskabidea aurkezteko.
- 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.

Eguneko zentroko zerbitzuetan, kontuan hartuko da eskatzailearen etxerako garraio-ibilbidearen egokitasuna, bai eta eskainitako arreta-modalitatea, lan-egunetakoa edo/eta asteburutakoa ere.

- Disponer de informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso

Servicio 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

En los servicios de centro de día se tendrá en cuenta la adecuación del itinerario de transporte al domicilio de la persona solicitante, así como la modalidad de atención ofertada, laboral y/o fin de semana

**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 bizikidetzan 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 gainerako 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 etatiketara (**zentro bakoitzeko ordutegia zehaztu**) .

Arreta ordutegia hau da(**zentro bakoitzak bere ordutegia zehaztu, asteko ze egunetan ematen den zerbitzua,...**) .

Erabiltzailearen batek ordutegi horretatik kanpo irten edo sartu nahi badu, aldez aurretik jakinarazi beharko du.

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 calendario de cada centro**) .

El horario de atención es: (especificar **el horario de cada centro, en relación a los días de la semana que se atiende ...**) .

Si alguna persona usuaria quiere salir o entrar fuera de estos horarios, podrá hacerlo avisando previamente.

pribatutasuna errespetatuta egin daitekeen aztertzeko.

Zerbitzuaren sarrera eta irteera ordutegiak egituratzeko, erabiltzaileak erabiltzen duen garraibidea kontuan hartuak da, bai eta zentroak garraiatzen duenean antolatzeak dituen aukerak ere).

(jaiegun finko batzuk badaude urtero. Eta RRII honetan adierazi nahi badira, atal honetan erantsi daitezke)

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 ziurtatzeko, eta erabiltzaileentzako zerbitzuak eman ahal izatea ahalbideratzeko, ordutegi hauek gomendatzen dira bisitak egiteko (**zentro bakoitzak bereak zehazten ditu**):

Goizean:etatiketara
Arratsaldean: etatiketara

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 errespetatzeko dela ziurtatzeko, bisitak horretarako adierazitako eremu komunetan 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 bermatzeko dira.

Familiak otorduak partekatu eta haietan parte hartu nahi izanez gero, zuzendaritzari egin beharko dio eskaera leku egokian eta

Los horarios de entrada y salida del servicio se estructuran teniendo en cuenta la forma de transporte utilizada por la persona usuaria, y las posibilidades de organización en caso de transporte por parte del centro.

(si existen algunas fechas festivas fijas todos los años, y se quieren indicar en el presente RRII , se pueden añadir en este apartado ...)

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 las personas 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 allegados. 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.

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.

laguntza emango diete jateko laguntza behar duten pertsonei.

2- Altzariei dagokiona

Zentroko instalazioak, altzariak eta gauzak dagozkien kontuaz eta arretaz erabili behar dira, berauek egoki erabili eta mantendu ahal izateko. Gomendatzen da gizarte-aretoetako telebista ez manipulatzeko eta gorabehera bat gertatzen denean, langileei jakinaraztea.

3.- Zentroaren garbiketari buruzkoak

Zentroko langileak arduratuko dira instalazio guztiak garbitzeaz. Erabiltzaileek zentroaren mantentze-lanetan eta garbiketan lagunduko dute, hondakinak dagokien lekuan utziz eta ikusitako edozein anomalia jakinaraziz.

4.-Jatorduei dagokiona

Zentroko sukaldei-zerbitzuak, honako zerbitzuak ematen ditu: (**zentro bakoitzak dagokiona zehaztuko du : bazkaria, askaria, ¿?**)

Bazkaria eta askaria adierazitako orduetan zerbitzatzen dira jangelatan (centro bakoitzak bere ordutegiak zehaztuko ditu, kasu batzuetan ez dira zehazten)

Gosaria (ematen bada) :

Bazkaria:

Askaria:

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.

Otorduetan, heziketa oneko gutxieneko arauak beteko dira, gainerako jankideak gogai litzakeen edozein ekintza ekidituta. Zentroko langileek

Eguneko Zentroa / Centro de Día
Errebisioa / Revisión marzo 2025
Indicar centro

2- Relativas al mobiliario

Las instalaciones, mobiliario y objetos del centro deben utilizarse con el debido cuidado y esmero, para favorecer las condiciones adecuadas de uso y mantenimiento.

Se recomienda no manipular los televisores de los salones sociales y avisar al personal cuando se produzca alguna incidencia.

3- Relativas a la limpieza e higiene del centro

El personal del centro se encargará de realizar la limpieza de todas las instalaciones.

Las personas usuarias colaborarán en el mantenimiento y limpieza del centro, depositando los residuos en el lugar que corresponda, así como comunicando cualquier anomalía observada.

4- Relativas al horario de comidas

El servicio de restauración del centro comprende la prestación de los servicios de ... (**cada centro los que corresponda : comida, merienda ¿?**)

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

Desayuno (si corresponde) :

Comida:

Merienda:

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

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.

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.

5- Norberaren garbiketari buruzkoak

Erabiltzaileak behar bezala markatutako eta identifikatutako arropa-ordeko bat izango du zentroran (eta dagokion inbentarioan erregistratuko da, hala badagokio)

Familia arduratuko da arropa aldatzeaz, bai eta urtaroaren arabera beharrekoeak diren aldaketak egiteaz ere.

Higienea egingo da (centro bakoitzak bere kriterioa zehaztu: erabiltzailearen eskaera kontuan izanik,...)

Zentroko langileek beharrezko laguntza emango dute.

6- Segurtasun-neurriei buruzkoak

Debekatuta dago zentroan erretzea.

Con el fin de evitar accidentes y hacer un uso responsable de los recursos se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de los baños o áreas comunes. Istripuak saihesteko, logelatik irteterakoan bereziki erreparatuko zaio txorrotak itxita eta argiak itzalita uzteari.

Zentroak erabiltzaileen eskura jarriko ditu larrialdi-neurriei eta ebakuazioen aurrean jarduteari dagozkien jarraibideak.

7- Eremu komunei buruzkoak

Topatzen den edozein gauza harrera-gunera eramane behar da, edo abisua eman jaso dezaten.

Eguneko Zentroa / Centro de Día
Errebisioa / Revisión marzo 2025
Indicar centro

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. (hala badagokio)

Se dispondrá de dietas adaptadas a las necesidades de las personas usuarias. La dieta que corresponde a cada persona usuaria será siempre establecida por el personal del centro.

Se facilitará a las personas usuarias y familiares que lo deseen información de los menús servidos en el centro.

5- Relativas al aseo personal

La persona usuaria dispondrá en el centro de un recambio de ropa debidamente marcada e identificada (y registrada en su inventario si corresponde)

La familia se encargará de la reposición de la ropa, así como de proceder a los cambios necesarios según la estación del año.

La higiene se realizará (establecer el criterio de cada centro : a petición de la persona usuaria o ... ???)

El personal del centro proporcionará la ayuda necesaria para la realización de la misma.

6- Relativas a las medidas de seguridad

No está permitido fumar en el centro.

Con el fin de evitar accidentes y hacer un uso responsable de los recursos se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de los baños o áreas comunes.

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

7- Normas sobre los espacios comunes

Cualquier objeto que se encuentre es necesario entregarlo al personal . De igual manera, si alguien pierde algo deberá 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. (si procede).

8- Norberaren gauzei dagokiona

Zentroak ez du bere gain hartuko betaurrekoak, audifonoak, hortz-protesiak eta erabilera pertsonaleko beste edozein laguntza tekniko edo elementu galtzearen edo hondatzearen gaineko erantzunkizunik, baina eta horiel okerrik edo galerarik ez badute praxi profesional txarraren ondorioz, eta erabileraren eta erabilera pertsonalaren ondorioz gertatzen badira.

9- Zentrotik kanpora egoiliarrari arreta emateko beharrari buruz

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

Era berean, familia eta/edo arduraduna behartuta dago erabiltzailearen ardura hartzera, ospitale edo osasun-zentro batera joan behar badu, espezialistak bisitatu behar baditu, etab....

10- Osasun zerbitzuei buruz

Erabiltzailearen gaixotasun-egoeretan zentroraz ez joatea gomendatzen da, baldin eta beste batzuen osasunerako arriskutsuak izan badaitezke, hala nola: sukarra, mukositatea edota odola duten beherakoak, gorakoak, jokabide-alterazioak eta abar. Kasu horietan, aldez aurretik medikuaren balorazioa egitea

gomendatzen da, haren edo beste erabiltzaile batzuen osasunaren gaineko arriskuak kontuan hartzeko.

Era berean, elikadura-erregimena aldatzea, tratamendu medikoa berrikustea, osasun-kontsultara edo larrialdietara bideratu beharra, etab..Zentroko taldeak baloratu ondoren, familiari helaraziko zaio, dagokion osasun zerbitzuak balioetsi dezan

8- Sobre las pertenencias

El centro no se responsabiliza de la pérdida y/o deterioro de gafas, audífonos, prótesis dentales y cualquier otro tipo de ayuda técnica o elemento de uso personal, cuyo desperfecto o pérdida no se haya producido por mala praxis profesional, y se deba al uso habitual y personal de la persona usuaria.

9- Sobre las necesidades de atención a la persona usuaria fuera del Centro

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

Así mismo , la familia y/o persona responsable está obligada a responsabilizarse de la persona usuaria en caso de necesitar desplazamiento a un Hospital o centro sanitario, visita a especialistas ,etc

10- Sobre los servicios sanitarios

Se recomienda no acudir al centro en aquellas situaciones de enfermedad de la persona usuaria y que puedan conllevar peligro para la salud de otros, como, por ejemplo: fiebre, diarreas con mucosidad y/o sangre, vómitos, alteraciones de

conducta etc, En dichos casos se recomienda previamente valoración médica para considerar los riesgos sobre su salud o la de otras personas usuarias.

Así mismo cuestiones como la modificación en el régimen alimenticio, revisión del tratamiento médico, necesidad de derivación a consulta sanitaria o de urgencias etc, tras valoración por el equipo del centro, se trasladará a la familia para valoración por el servicio sanitario que corresponda.

11- Langileekiko harremanei buruz

Zentroko langileak erabiltzailearen esanetara daude, ematen de arreta kalitatea gorenkoa izan dadin. Erabiltzailea mugarik gabe hurbildu ahal izango da edozein pertsonarengana, adeitasunez eta errespetuz; halaber, arreta jarri beharko die zuzendaritzak eta langileek centro osoaren eta bere zentroaren mesedetan, egin ditzaketen oharrei.

12.- Garraioari buruzko arauak

Irizpide orokor gisa, erabiltzailea lagundua izango da bai bilketan, bai etxera iristean, baina beste aukera batzuk adostu daitezke erabiltzaileen proposamen edo beharren arabera (zentroko akordioen dokumentuan adierazita).

EGINGO DIREN JARDUERAK

- Eguneko zentroko erabiltzaileak zentrorantz bertara eramatea, eta alderantziz, Udalak/zentroak ezarritako lekuetatik. Udalak/zentroak Egune zentroko erabiltzaileak biltzeko guneak izendatzeko eskumena du. Era berean, leku horien kokapenak aldatu ahal izango dira, erabiltzaileen etxea aldatzean edo sor daitezkeen beharrezanetan oinarrituta.

GARRAIO ZERBITZUA EMATEKO ORDUTEGIA

Zerbitzuaren sarrera eta irteera ordutegiak egituratzeko, erabiltzaileak erabiltzen duen garraiobidea kontuan hartuko da, bai eta zentroak garraiatzen duenean, antolatzeak dituen aukerak ere.

Aurre-ingresoan ezarritako garraio-ordutegia bete beharko du familia. Trafiko arazoengatik, bide mozketengatik edo gorabeherengatik atzerapenen bat badago, familiar jakinaraziko zaio.

11- 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 presta sea de máxima calidad. La persona usuaria podrá acceder sin restricciones a cualquiera de las personas, con amabilidad y respeto; así mismo deberá prestar atención a aquellas indicaciones que la dirección y el personal, puedan hacerle en beneficio del centro en su conjunto y en el suyo propio.

12- Normas relativas al transporte

Como criterio general la persona usuaria estará acompañado tanto en la recogida como a su llegada al domicilio, si bien, se podrán acordar otras posibilidades en función de las propuestas o necesidades de las personas usuarias que se acordarán al ingreso (indicado en el documento de “acuerdos” del centro)

ACTIVIDADES A REALIZAR

- Trasladar las personas usuarias del Centro de Día hasta el mismo Centro y viceversa, desde /hasta los lugares establecidos por el Ayuntamiento/centro. El Ayuntamiento/centro tiene competencia para designar los puntos de recogida de las personas usuarias del Centro de Día. Asimismo, las ubicaciones de estos lugares podrán ser modificadas, en base a los cambios

domiciliarios de las personas usuarias o necesidades que pudieran surgir.

HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Los horarios de entrada y salida del servicio se estructuran teniendo en cuenta la forma de transporte utilizada por la persona usuaria, y las posibilidades de organización en caso de transporte por parte del centro.

La familia deberá cumplir el horario de transporte establecido previamente en el preingreso. En caso de que, por problemas de tráfico, cortes de vías, incidencias, haya algún retraso, se avisará a la familia.

(centro bakoitzean aldatu beharrekoa)

- Eguneko zentroko erabiltzaileak Udalak izendatutako lekutara eramateko zerbitzua
- Erabiltzaileak zentrora eramteko zerbitzua ez da 8:30ak baino lehen egingo, astelehenetik ostiralez (joanko bidaia). Halaber, larunbat, igande eta jaiegunetan 8:45etan izango 16:45etan hasiko da, astelehenetik ostiralera (itzulera bidaia). Era berean, larunbat, igande eta jaieguneta, 17:15etan izango da.

13.- Kontingentzia kasuetarako segurtasun-arauei buruz

Erabiltzaileek eta senideek administrazioak kontingentzia kasuetan emandako gomendioak beteko dituzte. Gomendioak ez betetzea, edo hari kalteak eragiten dizkieten edo betebeharrak ez betetzea eragiten duten ekintzak egitea, hutsegitetzat joko da, AIEEn jasota dagoen bezala, eta administrazio eta diziiplina izaerako zehapena ezarri ahal izango zaio, aldi bereko legezko erantzunkizunak alde batera utzita.

* Ezohiko egoeretan, Gizarte zerbitzuek/zentroek oniritzia eman beharko dute.

Bilketa puntuak alda daitezke, Nafarroako Gizarte zerbitzuek/Udalak finkatutakoaren arabera

(a modificar en cada centro)

- El servicio para el traslado de las personas usuarias al Centro no se realizará antes de las 8:30, de lunes a viernes (viaje de ida). A su vez, los sábados, domingos y festivos será a las 8:45
- El servicio de traslado de las personas usuarias del Centro de Día a los lugares designados por el Ayuntamiento comenzará a las 16:45, de lunes a viernes (viaje de retorno). A su vez, los sábados, domingos y festivos será a las 17:15

* En caso de situaciones excepcionales, los Servicios Sociales/centro tendrán que dar su visto bueno.

Los puntos de recogida pueden ser modificados, según lo fijado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

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 RR/II, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

a) Konfidentzialtasunerako eskubidea, hau da, beren espedientean edo dagokien edozein dokumentutan dauden datu pertsonalak, Datu Pertsonalak babesteko Lege Organikoan aurreikusitakoa erabat errespetatuz tratatzeko eskubidea, profesionalek 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 espezifikoa emateko edo ukatzeko eskubidea; baimena idatziz eman beharko da beti, eskuhartzeak zentro batean sartzea dakarrenean.

d) Etorrizuneko ezgaitasun-egoeretak aurretiazko jarraibideak emateko eskubidea, eman dakioken laguntza edo zainketari dagokionez, eta autotutoretza izateko eskubidea; halakotzat joko da bere burua ordezkatzeko duen pertsona aldeztetik izendatzeko aukera eta, autogobernu-gaitasuna galduz gero, bere buruaren eta ondasunen gaineko tutoretza gauzatuko duena, Kode Zibilean aurreikusita dagoen moduan.

ZERBITZUAREN FINANTZAKETA

Erabiltzailearen erregimen ekonomikoa kontratuan definituko da, esleituriko leku-motaren arabera.

BAJA EMATEKO ARRAZOIAK

Egoiliar izaera honako arrazoren batengatik galduko 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:

Eguneko Zentroa / Centro de Día
Errebisioa / Revisión marzo 2025
Indicar centro

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 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 espedientearen edozein unetan eskuratzeko eskubidea ere.

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

h) Beharrianen ebaluazio edo diagnostiko bat egiteko eskubidea, arrazoizko denbora-epeetan; ebaluazio hori idatziz egiteko eskubidea, hizkuntza argi eta ulargarrian; 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 teknikoa 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 una 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 legeko ordezkarien bidez bermatuko da beren eskubideak egiaritzea, 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 finantzatzen laguntzea.

d) Erabiltzen dituzten prestazio eta zerbitzuen antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko arauak ezagutu eta betetzea, eta hala badagokio, baita arau horietan indarrean dauden bizikidetza-arauen 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 legeko 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:

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

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPECTO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO CENTRO DE DÍA	DOC_GSR075 Rev. 03 Página 21 de 28
---	---	---	--

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

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)

Partehartzeko Organuen Funtzionamenduari dagokiona	Funcionamiento de los Órganos de Participación
---	---

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 (dagoikion 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 litzaketen 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.

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, urtebeteen 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 dituenean.

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.
- 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..

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-neurrial aplikatzea erabaki dezaten.

C.- ERREKURTSOAK

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

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

PROFESIONALEN 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.

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 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.- 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 profesionalei 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 jarduerekin 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 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 jaso 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) Diskriminariarik 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, alde zuzenetik 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.

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 egiaztatzea 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.