

TOKI ADMINISTRAZIOA

3

ADMINISTRACIÓN LOCAL

ORDIZIAKO UDALA

Ediktua

Arazuko informazio publikorako epea inolako erreklamazio eta oharpenik gabe igaro ondoren, finko eta behin betikotzat jotzen da Udaltzatarrak 2023ko irailaren 28an eginiko osoko bilkuran Reglamento de Centro de Día onarturiko hasierako onespena. Testua ondorengo hauxe delarik.

Ordiziako Eguneko Zentroaren barne erregimeneko arautegia.

I. TITULUA

ARAU OROKORRAK

1. artikulua. Arautegiaren xedea.

Arautegi honen xedea da laguntza behar duten adinekoei eguneko zentroko udal zerbitzuaren prestazioa arautzea, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuko 1.2 artikuluan duen esanahiarekin:

«Adineko pertsonentzako eguneko zentroa izango da 60 urtetik gorako 3 pertsoneri edo gehiagori egunean emandako arreta individualizatua, besteen laguntza behar dutenak eguneroko bizi-zako jarduerak egiteko, baita egoera pertsonalak eta sozialak direla-eta aipatutako taldekoen parekoak izan daitezkeenak, helburu horretarako jarritako eremu eta instalazioetan, langile eta berezko jarduera programekin. Eguneko zentroa pertsona helduei zuzenduta dago, beren egoera familiarra eta soziala edo ezgaitasun fisikoa edo psikikoa direla eta, etxeko arreta handiagoa behar dutenei, eguneroko jardueren beharrak betetze aldera.»

Zerbitzua zeharkako kudeaketako erregimenean emango da, emakida bidez, une bakoitzean indarrean dagoen legeria sektorialak ezarritakoaren arabera.

Arautegi hau onartzerakoan, eguneko zentroko zerbitzua legeria honek arautuko du:

1. Abenduaren 5eko 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
2. Urriaren 10eko 43/2006 Foru Dekretua, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua aldatzen duena, menpekotasuna duten Gipuzkoako adinekoren plazak lortzeko eta esleitzeko araudia arautzen duena.
3. 64/2004 dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuko langile eta erabiltzaileen betebeharrak eta eskubideen gutuna arautzen duena eta iradokizun eta kexen araudia.

AYUNTAMIENTO DE ORIDIZIA

Edicto

Transcurrido el plazo de información pública reglamentario sin que se haya presentado reclamación ni observación alguna, se ha elevado a firme y definitivo el acuerdo adoptado por el Pleno de la Corporación en sesión celebrada el 28 de septiembre de 2023, de aprobación inicial de la Ordenanza Reglamento de Centro de Día, siendo el texto definitivo el que se inserta a continuación.

Reglamento de Régimen Interior del Centro de Día de Ordizia.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento.

Es objeto del presente reglamento la regulación de la prestación del servicio municipal de Centro de Día para personas mayores dependientes, en la acepción dada por el artículo 1.2 del Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre centros de día para personas mayores dependientes:

«Se considerará Centro de Día para personas mayores dependientes, el establecimiento que ofrece un programa de atención diurna individualizada a 3 o más personas mayores de 60 años que necesitan la ayuda de otras para la realización de sus actividades de la vida cotidiana, así como a aquellas que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse a las del mencionado colectivo, en un espacio e instalaciones destinados a tal fin, con un personal y unos programas de actuación propios. El Centro de Día está concebido para aquellos mayores que por su situación familiar, social o discapacidad física o psíquica, requieran de una atención más amplia de la prestada en su domicilio, para la cobertura de sus necesidades en las actividades de la vida diaria.»

La prestación de este servicio se realizará en régimen de gestión indirecta mediante concesión, conforme a lo establecido en la legislación sectorial vigente en cada momento.

En el momento de la aprobación del presente Reglamento, la prestación del servicio de centro de día está regulada por la siguiente legislación:

1. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
2. Decreto Foral 43/2006, de 10 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril, por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.
3. Decreto 64/2004, 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.

4. Abenduaren 30eko 801/2002 Foru Agindua, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuko irizpide eta prozedurak onartzen dituen.

5. Urriaren 17ko 202/2000 Dekretua, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzkoa.

6. Urriaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua, laguntza behar duten Gipuzkoako adinekoentzako plazak eskuratzeko eta adjudikatzeko erregimenari buruzkoa.

2. artikulua. Eguneko Zentroaren helburuak.

Laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuko 3. artikulua araber, hauek dira Udalaren eguneko zentroaren helburuak:

1. Helburu orokorra: Laguntza behar duten adinekoen eta senitartekoen bizi baldintzak egokiak izan daitezen laguntzea, eta alderdi biei ahalik eta autonomia eta bizi kalitate handiena ematea.

2. Berariazko helburuak:

a. Laguntza behar duen adinekoak bere ohiko ingurunean segi dezala laguntzea.

b. Erabiltzaileen beharrei erantzutea, ahalik eta autonomia gehiena lortzeko behar diren programak garatuz.

c. Erabiltzaileen senideei beharrezko laguntza eta aholkuak ematea, adinekoak beren ingurunean bizitzen jarrai dezaten, eta zainketa lanak egiteko behar den jokabideari buruzko informazioa ematea.

3. artikulua. Aplikazio eremua.

1. Arautegi hau Udalaren eguneko zentroaren eremu espazialan eta funtzionalean aplikatuko da. Zentroa Foruen Pasealekuko 1 zenbakian dago.

2. Arautegi hau aplikatuko zaie eguneko zentroan ematen diren zerbitzuen eta programen erabiltzaileei, zerbitzu eta programetako profesionalei eta zentroan diharduten boluntarioei.

Arautegi honen ondorioetarako, hauek izango dira erabiltzaileak: prestazioaren edo zerbitzuaren jasotzaile zuzenak eta, kasuan kasuko eskubidearen izaera kontuan hartuta bidezkoa bada, zaintzaileak. Pertsona ezinduen kasuan, horien eskubideak erabiltzea bermatuko da horien legezko ordezkarien bidez, indarrean dagoen arautegiak xedatutako baldintzetan.

4. artikulua. Zerbitzuen katalogoa.

Ordiziako eguneko zentroa erabilera anitzeko zentro ireki bat da, laguntzaren bat behar duten adinekoen osoko atentzioa ematen diena. Horretarako, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuak ezartzen dituen nahitaezko prestazio hauek ditu:

1. Banan banako oinarrizko atentzioa.
2. Eguneko jardueretarako berregokitzea.
3. Gizarte eta kultura dinamizazioa.
4. Sukalde zerbitzua.
5. Familia atentzitea.

Gainera, Ordiziako Eguneko Zentroak eskainiko ditu:

– Garraioa etxetik eguneko zentrorako eta eguneko zentro-txerako joan-etorriak egiteko.

– Asteburu eta jaiegunetako atentzioa.

4. Orden Foral 801/2002, de 30 de diciembre, por la que se aprueban los procedimientos y criterios que desarrollan el Decreto Foral 20/2002 de 30 de abril.

5. Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.

6. Decreto 202/2000 de 17 de octubre sobre centros de día para personas mayores dependientes.

Artículo 2. Objetivos del Centro de Día.

Conforme al artículo 3 del vigente Decreto 202/2000, de 17 de octubre sobre centros de día para personas mayores dependientes, los objetivos del Centro de Día municipal son los siguientes:

1. Objetivo general: Favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores dependientes y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.

2. Objetivos específicos:

a. Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno habitual.

b. Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.

c. Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. El presente reglamento, será de aplicación en el ámbito espacial y funcional del Centro de Día municipal, sito en Foruen Pasealekua, 1.

2. El presente reglamento será de aplicación a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en el Centro, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el centro.

A los efectos del presente reglamento se entiende por personas usuarias, las destinatarias directas e la prestación o servicio y, siempre que resulte pertinente por la naturaleza del derecho del que se trate, las personas cuidadoras. 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.

Artículo 4. Catálogo de servicios.

El Centro de Día de Ordizia es un centro abierto polivalente que ofrece atención integral a personas mayores que presentan algún tipo de dependencia. Para ello cuenta con las siguientes prestaciones fijadas como obligatorias por el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes:

1. Atención personal básica.
2. Readaptación para las actividades de la vida diaria.
3. Dinamización sociocultural.
4. Restauración.
5. Atención familiar.

Además, el Centro de Día de Ordizia ofrecerá:

– El transporte para el desplazamiento del domicilio al Centro y viceversa.

– Atención en fines de semana y días festivos.

5. artikulua. Ordutegia eta egutegia.

Udalaren Eguneko Zentroaren zerbitzua lanegunetan eman- go da, egunean sei orduz gutxienez, goizeko zortzietatik iluntze- ko zortzietara.

Ordutegi zehatza ezartzeko, kontuan izango dira erabiltzai- leen beharrak, ezarriko den garraio formula, joan-etorrietako denborak eta egin beharreko joan-etorriak.

Zentroa urteko 365 egunetan martxan egongo da uztailaren 26an (herriko festak), abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean izan ezik. Bestalde, abenduaren 24 eta 31n bazkalordura arte irekita egongo da.

Ordiziako Udalak zerbitzuko egun eta ordu kopuruak alda di- tzaite, antzemandako beharrek hala gomendatzen badute.

6. artikulua. Zerbitzu aukerak.

Eguneko Zentroak hurrengo plaza kopurua dauka: lanegune- tarako 20 eta asteburu eta jai-egunetarako 12. Plaza horiek guz- tiak Aldundiarekin hitzartuta daude, eta mendekotasuna duten pertsonentzat dira guztiak.

II. TITULUA

ORDIZIAKO EGUNEKO ZENTROAREN ETA ERABILTZAILIEN ARTEKO HARREMANAREN ERREGIMEN JURIDIKOA

7. artikulua. Ordiziako Eguneko Zentroan sartzeko erregi- mena.

1. Eguneko Zentroan sartzeko prozedura:

Ordiziako Eguneko Zentroan sartzeko prozedura Gipuzkoan pertsona adinduentzat plazak lortzeko eta adjudikatzeko erregi- mena arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuko 6. eta ondorengo artikuluetan jasotakoa da. Foru Dekretu horre- tan deskribatutako berezitasunak ahaztu gabe, oro har, proze- dura interesatuek eskatuta hasiko da. Eskaera oinarritzeko gizar- te zerbitzuetan aurkeztuko dute, eskatzen den gainerako doku- mentazioarekin batera. Prozedura Gipuzkoako Foru Aldundiko organo eskudunak ebatziko du.

2. Eguneko Zentroan sartzeko baldintzak:

Eguneko zerbitzuetako ekipamenduetan sartzeko eskaera egin nahi duten adineko pertsonak baldintza hauek bete beharko dituzte:

a) 60 urte beteta edukitzea.

b) Zentrora sartzeko eskaera egin aurretik 12 hilabete ja- rraian Euskal Autonomia Erkidegoko edozein udalerritan bizi izan- naren eta errolatuta egotearen ziurtagiria.

c) Gizarte sarerako gaitzat hartua izatea, Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunak ezarritako irizpideen arabera.

d) «Adineko pertsona ezindutza» hartua izatea, Gizartekin- tza Departamentuko autonomia/menpekotasun maila balora- tzeak eskalaren arabera.

Aipatutako baldintzez gain, bere osasun egoeran ez azaltzea osasun erakundeetan zaintza jarraitua behar duenik, ez eta osa- sun publikoko neurririk hartu behar denik ere. Egoitzako elkarren arteko bitzita larriki galarazi dezakeen portaera nahasmendurik ez edukitzea.

Aipatutako baldintzak betetzen dituzten pertsonen gain, zen- troaren erabiltzaileak izan daitezke 60 urtetik gorako edo behe-

Artículo 5. Horario y calendario.

El servicio de Centro de Día municipal se prestará como mí- nimo durante seis horas diarias los días laborables, entre las ocho y las veinte horas.

El horario concreto se establecerá en función de las necesi- dades de los usuarios y de la fórmula de transporte que se es- tablezca, el tiempo a emplear en realizar las rutas de transporte y el número de viajes a efectuar.

El centro estará en funcionamiento durante los de 365 días del año a excepción del día 26 de julio (fiestas patronales), el 25 de diciembre y el 1 de enero. Así mismo, los días 24 y 31 de diciembre estará abierto hasta después de la comida.

El Ayuntamiento de Ordizia podrá variar el número de días y de horas diarias de servicio si las necesidades detectadas así lo aconsejan.

Artículo 6. Opciones de servicio.

El Centro de Día cuenta con las siguientes plazas: 20 plazas para días laborables y 12 para fines de semana y festivos. To- das las plazas son concertadas con la Diputación Foral y son para personas dependientes.

TÍTULO II

REGIMEN JURÍDICO DE LA RELACION ENTRE EL CENTRO DE DÍA DE ORDIZIA Y LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 7. Régimen de acceso al Centro de Día de Ordizia.

1. Procedimiento de acceso al Centro de Día:

El procedimiento de acceso al Centro de Día de Ordizia es el establecido en los artículos 6 y siguientes del Decreto Foral 20/ 2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa, o cualquier otra norma que lo sustituya o modifi- que sin perjuicio de las especificidades descritas en dicha nor- mativa, con carácter general, el procedimiento se iniciará a ins- tancia de los interesados, mediante solicitud presentada en los servicios sociales de base junto a la documentación requerida; y será resuelto por el órgano competente de la Diputación de Gi- puzkoa.

2. Condiciones de acceso al Centro de Día:

Las personas mayores que deseen solicitar el acceso a los equipamientos de atención diurna deberán cumplir los siguien- tes requisitos:

a) Haber cumplido 60 años de edad.

b) Acreditación de haber estado empadronadas y haber tenido la residencia efectiva en cualquier municipio de la Comu- nidad Autónoma del País Vasco durante 12 meses continuados inmediatamente anteriores a su solicitud de acceso a dicho sis- tema.

c) Ser considerada apta para la red social en base a los criterios establecidos por el Departamento competente de la Di- putación Foral de Gipuzkoa.

d) Ser considerada «persona mayor dependiente» según la escala de valoración del grado de autonomía/dependencia del Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Además de los requisitos citados, el usuario deberá presen- tar un estado de salud que no requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias ni adopción de medidas de salud públi- ca. Tampoco deberá padecer trastornos de conducta que pue- dan perturbar gravemente la convivencia en el establecimiento.

Además de las personas que cumplan los requisitos citados, podrán ser usuarias del Centro, personas mayores o menores

rako pertsonak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren edo Ordiziako Udalaren gizarte zerbitzuek eguneko zentroaren zerbitzua haientzat egokitzat eman badute betiere.

Hala ere, pertsona hauek Dependentsiarekiko Arreta eta Autonomiarako Sistemaren zerbitzuetara sarbidea izateko, dependentsia egoeran dauden pertsonen Arreta eta Norberaren Autonomia Sustatzeko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 5.1. artikulua ezarritakoa hatuko da kontuan.

8. artikulua. Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa.

Eguneko zentroaren erabiltzaileek zerbitzuko kostuetan lagundu beharko dute, diru ekarpen eta progresibitate printzipioen arabera, Gipuzkoan pertsona adinduentzat plazak lortzeko eta adjudikatzeko erregimena arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuak jasotako moduan.

9. artikulua. Ordiziako Eguneko Zentroaren eta erabiltzaileen arteko kontratua.

Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskuduna izango da Eguneko Zentrora sartzeko eskaerak baimenduko edo ukatuko dituen organoa.

Eguneko Zentroan sartzea baimentzen bada, sarrera kontratua formalizatuko da eta, hala, Ordiziako Eguneko Zentroaren eta pertsonaren arteko harreman juridikoa hasiko da. Pertsona erabiltzaile bihurtuko da.

Kontratua sinatzeak esan nahi du bi aldeek arautegi honen edukia onartzen dutela, borondatez eta jakinaren gainean.

Sartzen den egunetik zentrora egokitzeko bi hilabeteko epea zabaltzen da, eta zentroak eta erabiltzaileak zerbitzua egokia izan den baloratuko dute.

10. artikulua. Sarrera eta egokitzeko aldia.

1. Sarrera onartu ondoren, eskatzaileak eguneko zentrora adierazitako egunean joan behar du, edota erabakitako sarrera egunetik hasi eta gehienez bi egunen barruan.

2. Ez bada epe horretan joaten eskatzaileak izan duen arrazoren bat dela eta, beste 3 egun izango ditu joateko, baina hiru egun horiek gordetako plazatzat hartuko dira eta eskatzaileak gordetako plaza horri dagokion zenbatekoaren zatia ordaindu behar du. Bost egun iragan direnean interesatua ez bada joan arrazoirik eman gabe, ulertuko dugu tramitatutako espedientetik datozkion eskubideei uko egiten diela.

3. Baldin eta, gorabehera berezi batzuk izan dituelako, jarririk egun edo epean joan ezin badu, interesatuak eguna aldatzea eska dezake, edota joateko epea luzatzea, Udalaren gizarte zerbitzuekin beste egun edo epe bat jarriz, Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunak hala erabaki ostean. Hori horrela bada ere, inguruabarrak halakoak direlako, eman dakioke plaza eskatzaileen zerrendako beste pertsona bati, lehen eskatzailea horrela beste plaza huts baten zain geratuko delarik.

4. Egoitzan sartu aurretik, edota dena dela egun berean, zentroak bertako bizitza zuzentzen duten arauen berri emango dio eskatzaileari, ulertzeko moduko hizkuntza eta era batean. Zentrora joateak esan nahi du arau horiek onartu egiten direla.

5. Egoitzan sartu eta lehen bi hilabeteetan zentroaren ezaguerietara eta funtzionamendura egokitzeko aldia izango dute eta, era berean, elkarbizitzako gutxieneko ohiturak hartzeko ere, han bizi diren guztiak ongi zainduta egon eta ongi bizi daitezen. Zentroko zuzendariak edo, hark eskuordetuta, erabiltzailearen erreferentziatzeko pertsonak sortuko diren arazoez une oro hitz

de 60 años para las que el servicio de centro de día haya sido considerado como idóneo por los servicios sociales del Ayuntamiento de Ordizia o de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

No obstante, lo anterior, para el acceso de estas personas a las prestaciones y servicios enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estará a lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Artículo 8. Aportación económica de la persona usuaria.

Las personas usuarias del Centro de Día deberán contribuir a los costes del servicio de acuerdo con los principios de contribución económica y progresividad, en la manera establecida por el Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.

Artículo 9. Contrato del Centro de Día de Ordizia y las personas usuarias.

Será el departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa el órgano que autorizará o denegará la solicitud de acceso al Centro de Día.

En caso de que se autorice el ingreso en el Centro de Día, se formalizará el correspondiente contrato de ingreso.

La firma del contrato supone la aceptación del contenido del presente reglamento por ambas partes, de forma voluntaria y consciente.

A partir de la fecha de ingreso se inicia un periodo de adaptación de dos meses, en el que, tanto el centro como la persona usuaria harán una valoración de la idoneidad del recurso.

Artículo 10. Ingreso y periodo de adaptación.

1. Aprobado el ingreso, la persona usuaria deberá presentarse en el equipamiento asignado en la fecha indicada o en el plazo máximo de 2 días desde la fecha de ingreso acordada.

2. De no producirse el ingreso en dicho plazo por causa imputable a la persona usuaria, éste dispondrá de 3 días más para incorporarse, computándose estos 3 días como de reserva de plaza, y debiendo la persona usuaria abonar la parte correspondiente a la situación de «reserva de plaza». Si pasados 5 días el interesado no se ha incorporado sin causa justificada, se entenderá que éste renuncia a los derechos derivados del expediente tramitado.

3. Cuando concurren circunstancias especiales que impidan el ingreso en la fecha o plazo establecido, las personas interesadas podrán solicitar cambio de fecha o ampliación del plazo de incorporación, fijando nueva fecha o plazo de acuerdo con los Servicios Sociales municipales, previo acuerdo del Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa. No obstante, si las circunstancias así lo aconsejan, se podrá adjudicar dicha plaza a otra persona de la lista de demandantes, quedando la primera persona solicitante a la espera de otra plaza vacante.

4. Con carácter previo al ingreso, o en todo caso el mismo día, el centro informará a la futura persona usuaria de las normas que rigen el funcionamiento del centro, en un lenguaje y de una forma comprensible para la persona. El ingreso en el Centro conllevará para la persona usuaria la aceptación de dichas normas.

5. Durante los dos primeros meses posteriores al ingreso de las personas usuarias se hallarán en periodo de adaptación personal a las características y funcionamiento del centro, así como a los hábitos convivenciales mínimos que garanticen una correcta atención y bienestar para todas las personas usuarias. La dirección del centro o, por delegación de ésta, la persona de

egingo dute erabiltzailearekin eta ongi ohitzeko beharrezko irtenbideak aurkituko dituzte elkarrekin.

6. Baldin eta, erabiltzailearekin batera irtenbideak aurkitzen saiatu ondoren, ikusten bada hura ez dela zentrorra ohitzen edo zentroak ez diela haren beharrei erantzuten, zentroko arduradunek Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentu eskudunari emango dio horren berri, oinarriko gizarte zerbitzuen txostena eta gero, aztertu eta ebatzi dezan.

7. Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunak hartutako erabakia behar bezala jakinaraziko zaio erabiltzaileari eta horren legezko ordezkariari, eta 10 eguneko epea izango dute egokiak iruditzen zaizkien alegazioak egiteko.

8. Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunak, alegazioak aztertu eta gero, dagokion erabakia hartuko du. Erabiltzaileak zentroa uztea erabakitzen badu, alternatiba bat proposatuko du.

11. artikulua. Plazen erreserben erregimena.

Baldin eta erabiltzailea zentroan ez badago, eta horretarako justifikazioaren bat badago (ospitalerata, gaixorik edo oportretan egotea), plaza erreserbatu egingo da ezarritako kuotaren % 75a aplikatuz. Plaza erreserbatzeko, arau hauek bete beharko dira:

1. Irizpide orokorra.

Plaza erreserba 7. egunetik aurrera aplikatuko da eta hiru hilabetez gehienez ere. Hala, erabiltzailea lehenengo 6 egunetan eguneko zentrorra joaten ez bada ere, bere ekarpenaren % 100a fakturatuko zaio erabiltzaileari eta, zazpigarren egunetik aurrera, % 75a.

Plaza erreserba jakinarazi beharko da eragin ekonomikoak sortzen dituenean, hau da, zentrorra joaten ez den 7. egunetik hasiko da.

Plaza erreserba amaiera jakinaraziko da benetan hala gertatzen denean, eta ez lehenago, erreserba egiterakoan aldaketak eman daitezkeelako.

Zentrorra ez joatea zerbitzuko udal teknikari arduradunari jakinarazi beharko zaio; hurrena noiz joango den ere bai.

2. Erreserba, gaixotasunagatik.

Erabiltzailea egun solte batzuetan zentrorra joaten ez bada, gaixo dagoelako, % 100a fakturatuko zaio, plaza erreserba aplikatzeko zirkunstantzia gertatzen ez bada betiere.

3. Erreserba, ospitalizazioagatik.

Ospitalizazioa programatuta baldin badago, plaza erreserba lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

Ospitalizazioa urgentziazkoa izan bada, irizpide orokorra aplikatuko da (% 100a lehenengo 6 egunetan eta % 75a zazpigarren egunetik aurrera).

4. Oporrengatik erreserbak.

Programatutako oporrengatik egiten den erreserba plaza lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

5. Erreserba, aldi baterako egonaldiagatik.

Aldi baterako egonaldiagatik egiten den plaza erreserba lehenengo egunetik aplikatuko da, familiak zentroari astebete lehenago, gutxienez, jakinarazten badio.

Aldi baterako emandako urgentziazko egonaldien kasuan, irizpide orokorra hartuko da (% 100a lehenengo 6 egunetan eta % 75a zazpigarren egunetik aurrera).

Erreserba hori 3 hilabetez izango da, gehienez ere.

referencia de la persona usuaria, comentarán en todo momento con éste los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

6. En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la inadaptación de la persona usuaria al centro, o bien que éste no cubre las necesidades del mismo, los responsables del centro previo informe de los servicios sociales de base, lo notificará al Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa quien evaluará la situación y resolverá.

7. De la resolución adoptada por el Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa será debidamente informada la persona usuaria, sus representantes legales y dispondrán de un plazo de 10 días para formular las alegaciones que estimen oportunas.

8. El Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, tras estudiar las alegaciones, adoptará la resolución pertinente. En caso de resolver el abandono del centro por la persona usuaria, se propondrá una alternativa.

Artículo 11. Régimen de reservas de plaza.

En caso de ausencias justificadas, bien por hospitalización, enfermedad o vacaciones se procederá a la reserva de la plaza aplicando el 75 % de la cuota establecida. La reserva de plaza se regirá por las siguientes normas:

1. Criterio general.

Se aplicará la reserva de plaza a partir del 7.º día durante un máximo de tres meses. Así, durante los 6 primeros días de no asistencia al Centro de Día se facturará al/la usuario/a el 100 % de su aportación y a partir del séptimo día el 75 % de la misma.

La comunicación de esta reserva de plaza debe hacerse cuando surtan los efectos económicos, es decir, el inicio será el 7.º día de no asistencia.

La comunicación del fin de la reserva de plaza se realizará cuando realmente se produzca, y no antes ya que se pueden producir cambios en la situación de la reserva.

Las ausencias al centro deberán comunicarse al responsable técnico municipal del servicio, así como la fecha de incorporación.

2. Reserva por enfermedad.

Si deja de acudir unos días sueltos por encontrarse enfermo y siempre que no se dé la circunstancia para aplicar la reserva de plaza, se le facturará el 100 %.

3. Reserva por hospitalización.

Si la hospitalización está programada, la reserva de plaza se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro con una semana de antelación.

Si la hospitalización ha sido de urgencia, se adoptará el criterio general (100 % durante los 6 primeros días y 75 % a partir del 7.º).

4. Reserva por vacaciones.

La reserva de plaza por motivo vacaciones programadas, se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro como mínimo con una semana de antelación.

5. Reserva por estancia temporal.

La reserva de plaza por motivo de una estancia temporal, se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro como mínimo con una semana de antelación.

En estancias temporales concedidas de urgencia se adoptará el criterio general (100 % durante los 6 primeros días y 75 % a partir del 7.º).

La duración máxima de esta reserva será de 3 meses.

6. Erreserba, modu jarraitua duen Eguneko Zentroan.

Eguneko zentro berara modu jarraituan joaten diren erabiltzaileen kasuan, plaza erreserba aplikatuko da asteburuetan eta jaiegunetan, aipatutako gainerakoentzako irizpide bereberekin.

Eguneko zentro desberdinetara modu jarraituan joaten diren erabiltzaileen kasuan, asteburuetan eta jaiegunetan joaten den zentroak plaza erreserba bakarrik aplikatuko du erabiltzailea gutxienez 4 asteburutan jarraian zentrora joaten ez bada eta aste-bete lehenago abisatzen badu.

Gainerako kasuetan, ez da plaza erreserba aplikatuko eta erabiltzaileari % 100a kobratuko zaio.

7. Aldi berean Eguneko Zentroa - aldi baterako egonaldia.

Aldi baterako egonaldia eman zaion eguneko zentroaren erabiltzaileak zentroa erabiltzen jarrai dezake, familiak bere gain hartzen badu eguneko zentrotik aldi baterako egonaldia egiten ari den zentrorako garraioa.

Kasu horretan, eguneko zentroaren zerbitzuak erabiltzen jarraitzen du eta, hortaz, ez da plaza erreserbarik aplikatuko eta interesatuak erabiltzailearen ekarpenaren % 100a eta aldi baterako egonaldirako jarritako kuotaren % 100a ordaindu beharko ditu.

Salbuespenezko egoera hori, hau da, 2 baliabideak aldi berean erabiltzea, ezin izango da mantendu hilabete bat baino gehiago.

12. artikulua. Bajarako arrazoiak.

Hauek dira eguneko zentroaren zerbitzuan baja emateko arrazoiak:

- Borondatezko baja.
- Zentroko gainerako erabiltzaileekin batera bizitzeko ezintasuna.
- Ezgaitasun maila aldatzea. Atentzio espezializatuago baten beharra, zentroak atentzio hori eman ezin badu betiere.
- Beste zerbitzu batera lekualdatzea.
- Dagokion diru ekarpena ez egitea. Halakoetan, zerbitzua amaitzeak ez du esan nahi Udalarekin ordura arte izandako zor-rrak ez dituenik ordaindu beharko.
- Heriotza.
- Justifikaziorik gabe zentrora ez joatea, urtean 30 egun baino gehiagoz.
- Onuradunaren egoeran emandako aldaketen berri ez ematea.
- Zentroak ezarritako barne erregimeneko arautegia ez onartzea eta/edo ez betetzea.

13. artikulua. Plazako baja jakinaraztea eguneko zentroan.

Baja zentroan jakinaraziko da zentrora joandako azken egunaren datarekin (egun hori ere ordaindu egiten da).

Egun berean errekurtsio batetik bestera aldatuz gero:

- Altako eguna harrera zentroak zehaztuko du, erabiltzaileak egun horretan jangela zerbitzua erabiltzen badu; eta
- Jatorriko zentroarentzat bajako eguna izango da eguerdian jangela zerbitzua erabiltzen duen azken eguna.

Egun hori plaza erreserbaren amaiera egun bera izan daiteke.

14. artikulua. Eguneko zentroaren funtzionamendu arauak.

Gaixotasunak pairatzeko arriskua dela eta, garrantzitsua da derrigorrez bete behar diren osasun arauak erreparatzea:

6. Reserva en Centro de Día con modalidad continua.

En aquellos casos de usuarios que acuden en modalidad continua al mismo centro de día, se aplicará la reserva de plaza en fines de semana y festivos con los mismos criterios que para los supuestos mencionados.

En aquellos casos que acuden en modalidad continua con cambio de centro de día, el centro al que acude los fines de semana y festivos sólo aplicará la reserva de plaza cuando el usuario deje de acudir como mínimo 4 fines de semana seguidos y avise con una semana de antelación.

En el resto de los supuestos no se aplicará reserva de plaza y se cobrará al usuario el 100 %.

7. Concurrencia Centro de Día - estancia temporal.

Un usuario de centro de día al que se le ha concedido una estancia temporal podrá seguir haciendo uso del centro siempre y cuando la familia asuma el transporte del centro de día al centro en el que disfruta de la estancia temporal.

En este caso, al seguir haciendo uso de los servicios del Centro de Día no se aplicará la reserva de plaza, debiendo abonar el interesado el 100 % de la aportación de usuario y el 100 % de la cuota establecida para la estancia temporal.

Esta situación excepcional de concurrencia de los 2 recursos no podrá mantenerse más de 1 mes.

Artículo 12. Causas de baja.

Las causas de baja del servicio de centro de día serán las siguientes:

- Baja voluntaria.
- Imposibilidad de convivencia con el resto de los usuarios de Centro.
- Variación de su nivel de incapacidad. Necesidad de una atención más especializada, siempre que el centro no pueda dispensarla.
- Traslado a otro servicio.
- No efectuar la aportación económica que le corresponda. En este caso, la extinción del servicio no significa que se le exima del pago de las deudas hasta ese momento contraídas con el Ayuntamiento.
- Fallecimiento.
- Inasistencia injustificada por un periodo superior a 30 días anuales.
- No comunicar las variaciones producidas en la situación del beneficiario.
- No aceptar y/o cumplir la normativa de régimen interno establecida en el centro.

Artículo 13. Comunicación de baja de plaza en el Centro de Día.

Se comunicará la baja en el centro de día con la fecha de último día de asistencia (ese día también se abona).

Si se traslada de recurso en el mismo día:

- La fecha de alta la determinará el Centro de recepción en caso de que el usuario utilice el servicio de comedor en ese día.
- La fecha de baja para el centro de origen será el último día de asistencia en el que utilice el servicio de comedor al mediodía.

Esta fecha puede ser coincidente con el fin de reserva de plaza.

Artículo 14. Normas de funcionamiento del Centro de Día.

Debido al peligro de contraer enfermedades, es importante observar unas normas sanitarias y de obligado cumplimiento:

1. Erabiltzaileari ez zaio sartzen utziko, erakusten badu:
 - Zikinkeria eta higiene falta.
 - Sukarra.
 - Nekea.
 - Beherakoa, mukirekin eta/edo odolarekin.
 - Gonbitoak.
 - Erabiltzaileentzako arriskutsuak izan daitezkeen beste ezaugarri batzuk.
 - Langile eta gainonerako erabiltzaileentzako arriskutsuak diren jarrera aldatetak.

Sukarra badu edo, oro har, txarrera egiten badu, familiari edo arduradunari abisatuko zaio. Horiek lehenbailehen joan beharko dute eguneko zentrorra, erabiltzailea dagokion zerbitzu medikura eramateko (osasun zentroa, ospitalea...).

2. Erabiltzaileak eusteko elementuren bat behar badu, jarri egingo zaio, bere osasuna zaintze aldera.

3. Erabiltzaileak medikuarengana joan behar badu, familia arduratuko da horretaz. Urgentzia kasuan, zentroa arduratuko da medikuarengana eramateaz.

4. Medikua aginduz ospitalean ingesatu behar badu, familia egingo da kargu.

5. Zentroak arazoren bat ikusten badu erabiltzaileen osasun fisikoan eta mentalean, familiari abisatuko dio.

6. Erabiltzaileak zentroan medikamenduren bat hartu behar badu, berak eraman beharko du.

7. Erabiltzaileak higiene paketeak erabili behar baditu, zentrorra eraman beharko ditu.

8. Erabiltzailearen osasun egoeran aldatetaren bat bada, zentroari jakinarazi beharko zaio eta behar diren txostenak eman beharko dira.

9. Ospitalizazio kasuan, etxera bueltatu eta zentrorra joan aurretik, medikuaren alta txostena eman beharko diote zerbitzuko udal teknikari arduradunari, sartzeko unea balora dezan.

10. Garraioaz arduratzen diren pertsonak hartu aurretik eta etxeko atarira bueltatu arte, familia izango da erabiltzailearen segurtasunaz arduratuko dena.

11. Zentrorra doazenen segurtasuna bermatzeko, erabiltzaileak jarrera aldaketa larriak baldin baditu, ezin izango du bertan geratu.

12. Erabiltzaileek nahiz senideek guztiz debekatua dute eskupekoak eta opariak ematea zentroko langileei.

13. Zaindua den pertsonaren senideak pertsona horretaz arduratuko dira, eta Udala eguneko zentroan eta arautegi honetan adierazitako orduetan ematen dituen arretaz baino ez da arduratuko.

14. Kexa edo erreklamazio bat aurkezteko, zentroko arduradunarengana joan behar da.

15. Azken batean, jasotako erantzunarekin edo soluzioarekin ados ez badago, Udalarengana jo behar da, idatziz.

16. Lagunen eta senideen bisitak modu librean egingo dira, bazkalorduan eta siesta orduan izan ezik.

17. Zentroak informazio orria astero jakinaraziko du, erregistro fitxa baten bidez. Orrian, puntu hauek jasoko dira: jarduerak, elikadura, jarrera, portaera, harremanak, medikazioa, iruzkinak.

1. No se aceptará la entrada de aquel/aquella usuario/a que presente:

– Suciedad y manifieste falta de higiene.

– Fiebre.

– Fatiga.

– Diarreas con mucosidad y/o sangre.

– Vómitos.

– Otros que puedan conllevar un riesgo para los/las usuarios/as.

– Alteraciones de conducta que conllevan un riesgo para el personal y resto de usuarios.

En caso de fiebre o empeoramiento general se avisará a la familia o persona responsable, quienes deberán acudir rápidamente al Centro de Día para acompañar al/a la usuario/a al servicio médico que corresponda (centro de salud, hospital, etc.).

2. Con el fin de velar por la salud del usuario si éste precisa de algún elemento de sujeción se le colocará el mismo.

3. En caso de que el usuario tenga que ir al médico, la familia deberá ocuparse de ello. En caso de urgencia el centro se encargará de hacerlo.

4. Cuando por prescripción facultativa se precise ingreso en centro hospitalario, será la familia quien se haga cargo del mismo.

5. Si el centro observara cualquier problema en la salud física y mental de sus usuarios avisará a la familia.

6. El usuario, si precisa de medicación que deba tomar en el centro, deberá llevarla al mismo.

7. El usuario, en caso de que requiera del uso de pañales de higiene, deberá llevarlos al centro para su uso.

8. Si hay algún cambio en el estado de salud del usuario, deberá comunicarse al centro y aportarse los informes oportunos.

9. En caso de hospitalización, al regreso al domicilio, antes de acudir al centro, deberán aportar el informe médico de alta al responsable técnico municipal del servicio el cual valorará el momento de ingreso.

10. Hasta que sea recogido, y una vez entregado en el lugar acordado de entrega, por las personas encargadas del transporte, será la familia quien se responsabilice de la seguridad del usuario.

11. Con el fin de velar por la seguridad de los asistentes al centro, en el supuesto que el usuario tenga alteraciones importantes de conducta, no podrá permanecer en el mismo.

12. Están terminantemente prohibidas las propinas y regalos a los empleados del centro, tanto por parte de los/las usuarios/as como de sus familiares.

13. Los familiares de la persona atendida son los responsables de dicha persona, no haciéndose responsable el Ayuntamiento de otras atenciones que las que presta en el Centro de día y en las horas señaladas en el presente reglamento.

14. Para plantear una queja o reclamación, se ha de acudir al/a la responsable del Centro.

15. En última instancia, si no se está satisfecho con la respuesta o solución recibida, dirigirse al Ayuntamiento por escrito.

16. Las visitas de amigos y familiares se realizarán libremente, exceptuando el horario de comida y siesta.

17. El centro comunicará semanalmente a través de una ficha de registro la hoja de información, en el que se recogerán los siguientes puntos: Actividades, alimentación, actitud, comportamiento, relaciones, medicación, comentarios.

18. Zentroak astebete lehenago jakinaraziko dio erabiltzaileari zentroko menua, orri baten bidez.

19. Zentroaren erabiltzaileak menuetara egokituko dira. Denek bazkari erregimen bera izango dute, nola eta medikuak bestelakorik agintzen ez duen.

20. Erabiltzaileak aldatzeko arropa joko bat eraman behar du, gutxienez (azpiko arropa, galtzak/gona eta jertsea), izena jarrita eta, erabiltzen denean, beste joko bat ipini beharko da berehala, eta, baita ere, garbitzeko elementuak, hortzetako eskuila eta orrazia.

Zentroa ez da arduratuko izenik ez duen arropaz.

21. Zentroak emandako altzariak, tresnak eta gainerakoak norberarenak izango balira bezala zainduko dira.

15. artikulua. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

1. Erabiltzaileen eskubideak:

Laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroko erabiltzaileek eskubide hauek izango dituzte, urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren arabera:

1.— Zentroetara joateko eta asistentzia jasotzeko, inolako bereizketarik egiteko, sexua, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein baldintza edo gorabehera pertsonal edo sozial dela-eta.

2.— Erabiltzaile diren aldetik, beren eraginpekoak edo interesekoak diren edozein gairi buruzko informazioa eta aholkua jasotzeko.

3.— Behar duten arreta jasotzeko, zuzentasunez, errespetuz eta ulermenez, banan-banan eta bakoitzari dagokion moduan.

4.— Beren intimitatekoak diren datu pertsonalak konfidentzialtasunez tratatzeko.

5.— Intimitatea errespetatzeko. Besteak beste, gernu ihesaren arazoei tratamendu egokia emango zaie erabiltzaileak bainatzen ari direla intimitatea bermatuko zaie eta pertsonarteko harremanak edukitzeko askatasuna edukiko dute.

6.— Zentroko zuzendaritzari proposamenak edo erreklamazioak aurkezteko, zerbitzuen funtzionamenduari buruz edo horiek hobetzeari buruz, eta eskatutakoaren gainean erantzuna jasotzeko.

7.— Zerbitzuak erabiltzeari uzteko edo zentroan jarraitzeari borondatez uko egiteko.

8.— Eskubide horiei buruz edo eskubideak erabiltzeko dau den bideei buruz informazioa jasotzeko, hizkera errazaz.

9.— Erabiltzaileek arreta Euskal Autonomia erkidegoko bi hizkuntzetako edozeinetan, beraiek aukeratutakoaren arabera, jasotzeko eskubidea dute.

Halaber, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 9. artikuluan eta 64/2004 Dekretuko II. Kapituluako I. Atalean aitortzen zaizkien eskubideak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere.

2. Erabiltzaileen betebeharrak:

Laguntza behar duten adinekoek betebeharrak hauek izango dituzte, urriaren 17ko 202/2000 Dekretuaren arabera:

1.— Barne Erregimeneko Arautegi hau ezagutu eta bete beharko dituzte, eta baita zuzendaritzaren jarraibideak eta instrukzioak jarraitu ere.

2.— Elkarrenganako errespetuz, tolerantziaz eta lankidetzaz jokatzeko, ahalik eta elkarbizitarik onena lortzeko.

18. El centro comunicará con una semana de antelación el menú del centro, a través de una hoja que se facilitará al usuario.

19. Los usuarios del Centro se ajustarán a los menús establecidos. El régimen de comidas será el mismo para todos, salvo prescripción médica.

20. El usuario deberá llevar al centro al menos un juego de ropa de repuesto, (ropa interior, pantalón/falda y jersey), debidamente marcada y en el momento que sea utilizado deberá reponerse seguidamente, así como elementos de aseo, cepillo de dientes, peine.

El centro no se responsabiliza de la ropa sin marcar.

21. Se cuidarán como propios los muebles, enseres y demás cosas que le sean facilitados por el centro.

Artículo 15. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

1. Derechos de las personas usuarias:

Las personas usuarias de los centros de día para personas mayores dependientes tendrán, según el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, los derechos siguientes:

1.— A acceder a los mismos y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.— A ser informadas y consultadas sobre cualquier asunto que pueda afectarles o interesarles en su calidad de usuarias.

3.— A recibir la necesaria atención, con corrección, respeto y comprensión, de forma individual y personalizada.

4.— Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten a su intimidad.

5.— Al respeto a su intimidad, garantizando el tratamiento adecuado a los problemas de incontinencia, preservando la intimidad de las personas usuarias durante el baño y respetando su libertad para mantener relaciones interpersonales, entre otros aspectos.

6.— A elevar a la dirección del centro propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios y a recibir respuesta sobre las mismas.

7.— A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.

8.— A ser debidamente informadas, en lenguaje fácilmente inteligible, del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.

9.— Derecho a ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Asimismo, tendrán los derechos que se les reconocen en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y la Sección I del Capítulo II del Decreto 64/2004, 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.

2. Obligaciones de las personas usuarias:

Las personas usuarias de los centros de día para personas mayores dependientes tendrán, según el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, las obligaciones siguientes:

1.— Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior, así como seguir las directrices e instrucciones de la dirección.

2.— Ejercitar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, orientada a la consecución de una convivencia óptima.

Halaber, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 10. artikuluan eta 64/2004 Dekretuko II. Kapituluko II. Atalean xedatzen diren betebeharrak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere.

16. artikulua. *Datuak babestea.*

Eguneko Zentroko zerbitzua emateko, ezinbestekoa da erabiltzaileen, horien senideen eta legezko ordezkarien, profesionalen eta boluntarioen datu pertsonalak jasotzea.

Hortaz, zerbitzua benetan emateko, datu pertsonalen titularrek Udala espresuki baimenduko dute adierazitako helburuak betetzeko behar diren datu pertsonalak erabiltzeko, eta, baita ere, datu horiek hirugarrenei (zerbitzuaren enpresa esleipenduna edo zentroko boluntarioak) komunikatzeko, zerbitzuarekin zerkusia duten helburuak betetze aldera.

Era berean, erabiltzailearen argakia lortzeko baimena emango dute, zentroan egingo diren jarduera guztietan, erabiltzailearen irudi ona eta intimitatea errespetatuz betiere.

Datu pertsonalak jasoko eta tratatuko dira Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoari jarraiki. Lege horren arabera, datuen titularrek eskubidea dute datu horiek eskuratzeko, zuzentzeko eta baliogabetzeko.

Ordiziako Udala izango da udaleko eguneko zentroko zerbitzua emateko sortzen diren datu pertsonalen fitxategien ardura-duna.

17. artikulua. *Parte hartzeko bideak eta ordezkaritza organoak.*

1. Parte-hartzea:

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen agindua betez, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek eta profesionalak gizarte zerbitzuetako plangintzan, funtzionamenduan eta ebaluazioan parte hartzeko agindua alegia, Ordiziako eguneko zentroak bide hauek ditu:

- Elkarriketa hainbat profesionalekin.
- Erreklamazio orri ofizialak erabiltzea.
- Iritzia, kexa edo iradokizuna zentroko arduradunei azaltzea, Arautegi honetan ezarritako prozeduraren bidez.

2. Erabiltzaileen batzarra:

Erabiltzaileek hala eskatuta, erabiltzaileen ordezkaritza organoa eratu daiteke, zentroaren funtzionamenduari eta antolaketari buruz informazioa emateko, iradokizunak eta kexak transmititzeko eta erabiltzaile gehienek oniritzia izatea komeni duten gaiak bozkatzeko.

Era berean, zentroak berak edo Udalak bilera deialdiak egin ditzake, helburu horrekin.

18. artikulua. *Kexak eta iradokizunak.*

1. Eguneko zentroaren antolaketa, funtzionamendu edo profesionalen ohiturei buruzko alderdi guztiak iradokizun edo kexa gai izan daitezke, baldin eta zerbitzuen kalitatean eragiten badute edo, zuzenean edo zeharka, pertsonen eskubideak hobetzen (lehenengo kasuan) edo kaltetzen (bigarren kasuan) badituzte.

2. Ezingo dira izan kexa edo erreklamazio gai:

- a) Zentroaren eskumenetik kanpo geratzen direnak.

Asimismo, tendrán las obligaciones que se les imponen en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y la Sección II del Capítulo II del Decreto 64/2004, 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.

Artículo 16. *Protección de datos.*

Para la prestación del servicio de Centro de Día es indispensable la recogida de datos de carácter personal de los usuarios, sus familiares y representantes legales, profesionales y voluntarios.

Por lo tanto, para la efectiva prestación del servicio, los titulares de los datos personales autorizarán expresamente al Ayuntamiento para el tratamiento de aquellos datos personales que sean necesarios para las finalidades expresadas, así como para la comunicación de los mismos a terceros (como a la empresa concesionaria del servicio o a voluntarios del Centro) para el cumplimiento de las finalidades relacionadas con el servicio.

Asimismo, darán su consentimiento para obtener la imagen fotográfica del usuario, en todas las actividades que realice el centro, respetando siempre su buena imagen e intimidad.

Dicha recogida y tratamiento de datos de carácter personal se realizará de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de datos y de acuerdo con la misma, los titulares de los datos tienen la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación de los mismos.

El responsable de los ficheros de datos de carácter personal que se creen para la prestación del servicio de Centro de Día municipal será el Ayuntamiento de Ordizia.

Artículo 17. *Cauces de participación y órganos de representación.*

1. La participación:

En cumplimiento del mandato de la Ley de Servicios Sociales de establecer cauces de participación de los usuarios y profesionales de los servicios sociales en la planificación, funcionamiento y evaluación de los servicios sociales, el Centro de Día de Ordizia dispone los siguientes cauces:

- La entrevista con los diferentes profesionales.
- La utilización de las hojas de reclamación oficiales.
- La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante los responsables del Centro, mediante el procedimiento establecido en el presente Reglamento.

2. Asamblea de usuarios:

A petición de los propios usuarios, se podrá crear un órgano de representación de los usuarios para la información sobre el funcionamiento y organización del centro, transmisión de las sugerencias y quejas, y someter a votación aquellos temas en los que se considere conveniente contar con el visto bueno de la mayoría de las personas usuarias.

Asimismo, el propio Centro o el Ayuntamiento podrán convocar reuniones con el objeto expuesto.

Artículo 18. *Quejas y sugerencias.*

1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del Centro de Día que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.

2. No podrán constituir objeto de queja o reclamación:

- a) Las que exceden de la competencia del centro.

b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago ematen diren gertaerak edo jarduerak, nola eta horien eraginak segitzen ez duten.

c) Ebazpen judzialaren edo administratiboaren xede izan diren jarduerak edo halako ebazpenen bat jasotzeko zain daudenak.

19. artikulua. Kexen ondorioak.

1. Arautegi honen arabera aurkeztutako kexak ez dira, inoiz ere, errekurso administratiboak izango eta kexak aurkeztearekin ez dira indarrean dagoen arautegiko epeak etengo.

2. Kexa horiek ez dituzte, inolaz ere, prozedura bakoitza arautzen duen arautegian interesatu gisa agertzen direnen gainerako akzioak edo eskubideak baldintzatuko.

20. artikulua. Kexak aurkeztea.

1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko, erabiltzaileek esku-ira izango dituzte:

– Zentroan dauden iradokizun eta kexen postontziak.

– Eguneko zentroko zerbitzuaren emakidaren arduradunak.

2. Zentroak erabiltzaileen eskura formularioak jarriko ditu. Formularioak bidezkoak iruditzen zaizkien iradokizunak edo kexak idazteko moduan diseinatuta daude.

21. artikulua. Erabiltzaileentzako arreta.

1. Eguneko zentroko zerbitzuaren arduradunek: honako egin beharko dute:

– Behar den informazioa ematea.

– Iradokizunak edo kexak aurkeztu nahi dituztenei atendi-tzea.

– Informatzea prozeduraren inguruan edo, hala badagokio, bide administratiboa edo jurisdikzionala hartzea zer komeni den.

– Erabiltzaileen eskaera erregistratzea eta tramitatzea.

2. Emakidaduna bere eginkizunak betetzen ari denean zentroko zuzendariaren menpeko da zuzenean, eta zuzendariari eman beharko dio dauden kexen eta iradokizunen berri, eta baita tramitazioaren berri ere.

22. artikulua. Kexen eta iradokizunen prozedura.

1. Prozedurari hasiera beti emango zaio zentroaren erabiltzaileak edo horren legezko ordezkariak eskatuta.

2. Lehenengo fasean, kexak tramitatu ahal izango dira negoziatio informal eta atsegin baten markoan emandako prozedurari jarraituz; erabiltzaileak nahiz beste aldeak beren iritzia azaltzeko aukera izango dute eta arazoari erantzun egokia ematen saiatuko dira, epe labur batean, hamar egunean gehienez ere. Prozedurari hasiera ahoz edo idatziz eman ahal izango zaio, kexa edo iradokizun ontziaren bidez.

3. Negoziatio informala bidez konponbiderik ez bada lortzen, erreklamatzailerak prozedura formalari ekin diezaioke, formulario normalizatuaren bidez. Formularioa eguneko zentroko zerbitzuaren emakidaren arduradunei aurkeztuko die.

4. Erabiltzaileari atenditzeko ardura duen gizarte langileak erreklamazioa sinatu, zigilatu eta erregistratu beharko du eta erreklamatzailerari kopia bat eman beharko dio; zentroaren zuzendariari ere jakinaraziko dio, zuzendariak 20 eguneko epe maximoan erabaki dezan.

5. Emandako erabakiak erreklamatzailerak asebetetzen ez badu, hiru hilabeteko epea izango da, aurreko erabakitik hasita, erabiltzaileari atenditzeko ardura duen gizarte langileak Gipuz-

b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.

c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Artículo 19. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

Artículo 20. Presentación de las quejas.

1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:

– Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.

– Los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día.

2. El centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas.

Artículo 21. Atención a la persona usuaria.

1. Los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día deberán:

– Facilitar la información necesaria.

– Atender a quienes deseen presentar sugerencias o quejas.

– Informarles del procedimiento o en su caso, sobre la convivencia de optar por la vía administrativa o jurisdiccional.

– Registrar su solicitud y tramitar su solicitud.

2. En el ejercicio de sus funciones esta persona depende directamente de la dirección del centro, a la que deberá dar cuenta de las quejas y sugerencias existentes, así como de su tramitación.

Artículo 22. Procedimiento de quejas y sugerencias.

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del centro o por su representante legal.

2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.

3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentará ante los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día.

4. La trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la dirección del centro para que, en un plazo no superior a 20 días, resuelva.

5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, dispondrá de un plazo de tres meses a contar de la resolución anterior para que la trabajado-

koako Foru Aldundiko departamentu eskudunari helarazi diezaien, departamentuak 30 eguneko epe maximoan erabaki dezan.

6. Langileen jardueren edo jarrerren kontrako kexak aplikatu daitezkeen diziplina arau zehatzen arabera ebazteko dira, gertaerengatik izan ditzaketen erantzukizunak ahaztu gabe.

23. artikulua. Zentroko langileen eta boluntarioen eskubideak eta betebeharrak.

Zentroko langileek eta boluntarioek Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 11 eta 12. artikuluetan eta apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuko III. Kapituluan jasotako eskubideak eta betebeharrak izango dituzte.

23 bis artikulua. Profesionalen eta boluntarioen eskubideak.

Aplikatu beharreko lan-araudietan xedatutakoari kalterik egin gabe, profesionalak, beren eginkizunak betetzean, honako eskubide hauek dituzte:

– Begirunez eta duintasunez tratatuak izatea, bai zerbitzua eta gainerako profesionalena, erabiltzaileen eta bere laguntzaileak.

– Eskubideak ezagutzeko eta baliatzeko eskubidea, bai oraingo honetan aitortutakoak, bai Erregelamenduak pertsona orori datzekionak bezala.

– Kexak aurkezteko eskubidea nagusi hurrenari eta/edo zentroko zuzendaritzari.

– Erabiltzaileari ematen zaion arretari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea.

Era berean, boluntarioek hurrengo eskubideak izango dituzte:

– Boluntario gisa egiten duen lana askatasunez aukeratzea, egin daitezkeenak ezarri ondoren. Talde teknikoaren eginkizunak, baita eginkizun horiek betetzeko prestasuna ere.

– Bere lana egiteari uko egin ahal izatea.

– Lanean eta iritzietan errespetatua izatea.

– Erabiltzaileei arreta emateko iradokizunak aurkeztea, baita zentroaren funtzionamenduari buruzkoak ere.

23 ter artikulua. Profesionalen eta boluntarioen betebeharrak.

Aplikatu beharreko lan-araudietan xedatutakoari kalterik egin gabe, profesionalak, beren eginkizunak betetzean, honako hauek dituzte:

– Barne-araudia ezagutzea eta errespetatzea.

– Erregelamendu honetan jasotako erabiltzaileen, senideen, profesionalen eta boluntarioen eskubide guzti-guztiak errespetatzea, bereziki duintasunerako eta pribatutasunerako eskubidea, bai eta erabiltzaileen informazioa isilpean gordetzeko betebeharrak ere, haien lana dela eta.

– Era berean, erabiltzaileak ez dira diskriminatzen sexua, sexu-joera, egoera zibila, adina, erlijio-sinesmena, gutxiengo etniko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, desgaitasuna edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela-eta.

– Erabiltzaileekin elkarrizketak egiteko edo zerbitzuak emateko ezarritako datak eta orduak errespetatzea, eta hori egitea ezinezkoa izan daitekeela jakinaraztea.

– Zentroko instalazioak, altzariak eta gainerako ekipamendua behar bezala erabiltzea.

– Zentroko inongo egoitzatan ez erretzea.

ra sozial responsable de la atención a la persona usuaria le traslade al Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que deberá resolver en un plazo no superior a 30 días.

6. Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

Artículo 23. Derechos y obligaciones de los profesionales y voluntarios del Centro.

Los profesionales y voluntarios del centro tendrán los derechos y obligaciones establecidas en los artículos 11 y 12 de la Ley de Servicios Sociales y el Capítulo III del Decreto 64/2004, de 6 de abril.

Artículo 23 bis. Derechos de los profesionales y del voluntariado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones tienen derecho a:

– Ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales como parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

– Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.

– Derecho a presentar quejas ante su superior inmediato y/o ante la dirección del Centro.

– Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta al usuario.

Del mismo modo, las personas voluntarias tendrán los siguientes derechos:

– Libre elección de su labor como voluntario, tras establecer las posibles funciones por parte del equipo técnico, así como de su disposición a realizarla.

– Poder renunciar a la realización de su labor.

– Ser respetado en su trabajo y sus opiniones.

– Presentar sugerencias en la atención las personas usuarias, así como acerca del funcionamiento del centro.

Artículo 23 ter. Obligaciones de los profesionales y del voluntariado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones deberán:

– Conocer y respetar el Reglamento de régimen interior.

– Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, familiares, profesionales y voluntarios reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas usuarias a la que tengan acceso en razón de su trabajo.

– Así mismo deberán mantener un comportamiento no discriminatorio a las personas usuarias por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

– Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.

– Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del centro.

– No fumar en ninguna dependencia del centro.

– Edozein erabiltzailek eta/edo senidek egindako eskaerei behar bezala erantzutea, eta dagokion profesionalarengana bideratzea.

– Eskumeneko langileei jakinaraztea bere eginkizunak betetzean erabiltzailearen egoeran gertatutako edozein aldaketa.

Era berean, boluntarioek hurrengo betebeharrak izango dituzte:

– Barne-araubidea errespetatzea.

– Zentroko teknikariek beren lanari dagokionez emandako jarraibideak betetzea erabiltzaileekin.

– Lan egiten duen erabiltzailearen egoeran gertatzen den edozein aldaketaren berri ematea.

– Zentroko inongo egoitzatan ez erretzea.

– Zentroko instalazioak, altzariak eta materialak errespetatzea.

Erabaki hau behin betikoa da administrazio-bidean, eta haren aurka administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango da Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusian, bi hilabeteko epean, Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta biharamunetik hasita, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 112.3 artikuluan eta 1998ko uztailaren 29ko 46/1998 Legearen 10.b artikuluan ezarritakoarekin bat etorritz.

Ordizia, 2024ko otsailaren 2a.—Adur Ezenarro Agirre, alkatea.
(5883)

– Responder adecuadamente a las demandas planteadas por cualquier usuario y/o familiar, derivándole al profesional que corresponda.

– Informar al personal competente sobre cualquier alteración en la situación de la persona usuaria que haya detectado en el desempeño de sus funciones.

Del mismo modo, las personas voluntarias tendrán las siguientes obligaciones:

– Respetar el régimen interior.

– Seguir las pautas dadas por los técnicos del centro en lo concerniente a su labor con las personas usuarias.

– Informar sobre cualquier variación en la situación de la persona usuaria con el que realiza su labor.

– No fumar en ninguna dependencia del centro.

– Respetar las instalaciones, mobiliario y materiales del centro.

Contra el presente acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa, de conformidad con lo establecido en los artículos 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 10.b) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Ordizia, a 2 de febrero de 2024.—El alcalde, Adur Ezenarro Agirre.
(5883)