



Andoaingo  
Udala

Done Joan Bataiatzailea Zaharren  
Etzeko barne eraentzarako araudia

Reglamento de Régimen Interno  
Residencia San Juan Bautista

**Aurkibidea**

**Indice**

**0.- Sarrera**

**1.- Zentroaren deskribapena**

- 1.1. Zentroaren izena
- 1.2. Zentro mota
- 1.3. Zentroaren izaera
- 1.4. Zentroaren edukiera
- 1.5. Erabiltzaileen tipologia

**2.- Helburuak**

**3.- Eskaintzen diren zerbitzuak eta baliabideak**

**4.- Sartzeko baldintzak**

- 4.1. Zaharren etxean
- 4.2. Atsedean programan
- 4.3. Eguneko zentroko araubidean
- 4.4. Jangelan

**5.- Onarpen sistemak, bajak eta hutsegiteak**

- 5.1. Onarpenak
- 5.2. Bajak
- 5.3. Hutsegiteak

**6.- Prezioak**

- 6.1. Estaltzen diren zerbitzuak
- 6.2. Prezioa kobratzeko sistema
- 6.3. Prezioen gehikuntza

**7.- Barne jardunbiderako arauak**

- 7.1. Arau orokorrak
- 7.2. Higiene arauak
- 7.3. Logeiei buruzko arauak
- 7.4. Espazio komunei buruzko arauak
- 7.5. Elikadurari buruzko arauak
- 7.6. Bisitei eta senitartekoekiko harremanei buruzko arauak
- 7.7. Medikuen bisitei eta erizaintzako arretei buruzko arauak
- 7.8. Euskararen erabilerari buruzko arauak
- 7.9. Bestelako arauak

**8.- Erabiltzaileen eskubideak**

**9.- Erabiltzaileen betebeharrak**

**10.- Zentroan sinadurak jasotzea**

**11.- Egoiliarren eta senitartekoen partaidetza-organoak**

**12.- Erreklamazioen, iradokizunen eta kexen sistema**

**13.- Diziiplina-araubidea**

- 13.1. Graduazioa
- 13.2. Zehapenak
- 13.3. Baliabideak

**0.- Introducción**

**1.- Descripción del centro**

- 1.1. Nombre del centro
- 1.2. Tipo de centro
- 1.3. Naturaleza del centro
- 1.4. Capacidad del centro
- 1.5. Tipología de usuarios/as

**2.- Objetivos**

**3.- Servicios y recursos que se ofertan**

**4.- Condiciones de ingreso**

- 4.1. Residencia
- 4.2. Programa respiro
- 4.3. Estancia centro de día
- 4.4. Comedor

**5.- Sistemas de admisiones, bajas y ausencias**

- 5.1. Admisiones
- 5.2. Bajas
- 5.3. Ausencias

**6.- Precios**

- 6.1. Servicios cubiertos
- 6.2. Sistema de cobro del precio
- 6.3. Incremento de precios

**7.- Normas de funcionamiento interno**

- 7.1. Normas generales del centro
- 7.2. Normas sobre la higiene
- 7.3. Normas sobre las habitaciones
- 7.4. Normas sobre los espacios comunes
- 7.5. Sobre la alimentación
- 7.6. Normas sobre las visitas y relación con familiares
- 7.7. Normas sobre visitas médicas y cuidados de enfermería
- 7.8. Normas sobre la utilización del euskera
- 7.9. Otras normas

**8.- Derechos de los/as usuarios/as.**

**9.- Deberes de los/as usuarios/as.**

**10.- Recogida de firmas en el centro.**

**11.- Organos de participacion de los/as residentes y familiares**

**12.-Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas**

**13.- Regimen disciplinario**

- 13.1. Graduación
- 13.2. Sanciones
- 13.3. Recursos



## Andoingo Udala

---

### Sarrera

#### Helburua

Barne Eraentzarako Arautegi honen helburua arau batzuk finkatzea da, zerbitzuen jardunbidea eta adineko pertsonen, beren senide edo erantzuleen eta zentroko langileen arteko elkarbizitza arautzeki begira.

#### Araudiaren erabilera

Barne Eraentzarako Arautegi hau adineko pertsonen banatzen zaie sartzen diren unean bertan, bai horiek eta bai horien senide edo erantzuleek behar bezalako informazioa eduki dezaten hala zentroari buruz nola eskaintzen diren zerbitzuei buruz, eta halaber, adineko pertsonen zentroan ematen duten denboraldia atsegina izateko eta baldintzarik onenetan egoteko jarraitu beharreko arau orokor guztiei buruz.

#### Aplikazio-eremua

Barne Eraentzarako Arautegi hau adineko pertsonen, beren senide edo erantzuleei eta zentroko langileei zuzendua dago, eta nahitaz bete beharrekoa da.

### 1. Deskribapena

#### 1.1. Zentroaren izena

Andoingo Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxea

#### 1.2. Zentro mota

Besteen beharra daukaten adineko pertsonak sar daitezkeen egoitza bat da, eta arautegi honetan zehaztuko diren zerbitzuak eskaintzen dira bertan.

#### 1.3. Zentroaren izaera

Foru Aldundiko Gizarte Politikarako Departamentuarekin adostutako lankidetzaren bati atxikita dago.

#### 1.4. Zentroaren edukiera

Zentroan 94 plaza daude. Guztiak dira Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politikarako Departamentuarekin itundutakoak. Hortaz, mendetasuna eta mendetasun handia duten erabiltzaileei zuzendutako plazan dira. Hala ere, noizean behin, eta zentroko gizarte-langileak balorazio egokia egin eta Gizarte Zerbitzuen batzordeak hala onetsi ondoren, udalerriko bertako pertsona autonomoei ere eman ahal izango zaie alta. Zentroak banakako 48 logela ditu. 46 plaza, berriz,

### Introducción

#### Finalidad

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

#### Utilización del reglamento

El Reglamento de Régimen Interno se entrega a las personas mayores en el momento de su ingreso, al objeto de que tanto éstas como sus familiares o responsables, estén debidamente informados 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 mayores en el centro sea agradable y se lleve a cabo en óptimas condiciones.

#### Ámbito de aplicación

El presente Reglamento de Régimen Interno va dirigido a las personas mayores, sus familiares o responsables y al personal de centro siendo de obligado cumplimiento.

### 1. Descripción

#### 1.1. Nombre del centro.

Residencia San Juan Bautista de Andoain.

#### 1.2. Tipo de centro

Es una residencia en la que pueden ingresar personas mayores dependientes que dispone de diversos servicios que se detallan en el presente reglamento.

#### 1.3. Naturaleza del centro

Es un centro municipal que está acogido al convenio de colaboración con el departamento para la Política Social de Diputación.

#### 1.4. Capacidad del centro.

El centro consta de 94 plazas, la totalidad de las cuales están concertadas con el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Guipúzcoa, y por lo tanto van dirigidas a usuarios dependientes y gran dependientes pudiendo ocasionalmente y previa valoración de la trabajadora social del centro y aprobación de la comisión de Servicios Sociales dar altas a personas autónomas de la localidad. El centro dispone de 48 habitaciones individuales, 46 plazas en habitaciones dobles. El centro dispone además de 3



## Andoingo Udala

---

binakako logeletan daude. Zentroak, gainera, erizaintzako 3 ohe ditu, banakako logeletan. Logela horiek une jakin batean arreta handiagoa behar duten egoiliar horientzat gordeko dira.

### 1.5. Erabiltzaileen tipologia

Egoitza-baliabide hau erabiltzen dutenak adineko pertsona autonomoak nahiz besteen beharra dutenak izan daitezke, guztiak ere eguneroko bizitzako jarduera batzuk edo guztiak egiteko laguntza behar izanik.

## 2. Helburuak

### *Helburu orokorra:*

Beren ingurunean bizitzeko gizarte eta familia mailako baldintzarik eta laguntzazkorik ez duten adineko pertsonen elkarbizitzarako zerbitzu bat ematea da helburua, Adineko Pertsona horri eta bere familiari arreta berezitu eta kalitatezko bat eskainiz, dauzkan benetako premia horiei egokitu, horretarako zerbitzu eta programa sail zabal bat eskainiz.

### *Berariazko helburuak:*

- Zentroak burutzen dituen Zerbitzu eta Programa guztiak planifikatu, gauzatu eta baliostea, erabiltzaile-familia-gizartearen eskakizunetara egokituz.
- Erabiltzaileari ikuspegi orokor batetik arreta eskaintzea, Arreta Orokorreko Planen bidez banakako jarraipena eginez.
- Baliabide hori gizartean txertatzea, bertako erabiltzaileak gizarteko bizitzan parte har dezaten.
- Barne partaidetzarako bideak sustatzea, erabiltzaileen eta beren familien bidez.

## 3. Eskaintzen diren zerbitzuak eta baliabideak

### • Zerbitzu orokorrak:

- Egoitza.
- Garbiketa zerbitzua.
- Mantenua.
- Arreta pertsonalak.
- Erizaintzako arretak.
- Mediku-laguntza.
- Gizarte-laguntza.
- Animazio soziokulturala.
- Terapia okupazionala.
- Mantentze eta indarberitze fisiko, psikiko eta soziala.
- Familiei zuzendutako laguntza tekniko eta

camas de enfermería en habitaciones individuales, destinadas a aquellos residentes que de forma transitoria precisen de una mayor atención.

### 1.5. Tipología de usuarios/as

Los/as usuarios/as del recurso de residencia son personas mayores autónomas o dependientes y que precisen de ayuda para realizar parcial o totalmente las actividades de la vida diaria.

## 2. Objetivos

### *Objetivo general:*

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

### *Objetivos específicos:*

- Planificar, ejecutar y evaluar cada uno de los servicios y programas que desde el centro se realicen, adaptándose a la demanda del usuario/a-familia-comunidad.
- Atender a el/la usuario/a desde una óptica integral realizando seguimiento individualizado a través de los Planes de Atención Integral.
- Integrar el recurso dentro de la comunidad, siendo los/as usuarios/as partícipes de la vida comunitaria.
- Promover cauces de participación interna a través de los/as usuarios/as y sus familias.

## 3. Servicios y recursos que se ofertan

### • Servicios generales:

- Alojamiento.
- Servicio de lavandería.
- Manutención.
- Cuidados personales.
- Cuidados de enfermería.
- Asistencia médica.
- Atención social.
- Animación sociocultural.
- Terapia ocupacional.
- Mantenimiento y recuperación física, psíquica y social.
- Apoyo técnico y orientación a las familias.



## Andoingo Udala

- orientazioa.
- Aisialdi eta denbora libreko jarduerak.
- Bainuetxe eta bidaietarako izapideak.
- **Zerbitzu osagarriak:**
  - Emakume nahiz gizonentzako ile-apaindegia, astean egun bat.
  - Erljio-zerbitzuak.
- **Egoitzazko arreta:**
  - 94 plaza, honela banatuta: 23 logela bikoitz eta banakako 48 logela.
  - Egonaldi iraunkorrak edo aldi baterakoak.
  - Egonaldiak eguneko zentroan, egun bakarretarako edo astebururako.
- **Jangela:**
  - Oinarrizko gizarte zerbitzuetatik etorritako kasuei arreta eskainiko zaie.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Tramites para balneario y viajes.
- **Servicios complementarios:**
  - Peluquería de señoras y caballeros, un día a la semana.
  - Servicios religiosos.
- **Atención residencial:**
  - 94 plazas divididas en 23 habitaciones dobles y 48 habitaciones individuales.
  - Estancias permanentes o temporales.
  - Estancias en centro de día, para un solo día o coincidente en fin de semana.
- **Comedor:**
  - Se atenderá a aquellos casos derivados desde los servicios sociales de base.

### 4. Sartzeko baldintzak

#### 4.1. Zaharren etxean

Adineko pertsonak egoilartzat onartuko dira, baldin eta horretarako eskabidea egin den Gipuzkoako Herrialde Historikoko edozein Udalek hala eskatzen badu, nahiz eta udalerrri honetako eskabideek izango duten lehentasuna.

Andoingo Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eskabide horiek jaso eta Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu egokira izapidetuko dituzte.

- a) Erabiltzaileak, libreki eta bere kabuz, zentro honetan sartzeko borondatea adierazi behar du. Borondate-adierazpen hori erabiltzailearen legezko ordezkariak eman ahal izango du haren izenean eta ordezkaritzan, baina hura horretarako legez ezindua dagoen kasuetan bakar-bakarrik. Horrelakoetan ezintasunari buruzko legezko ebazpena eta tutorearen izendapena modu sinesgarri batez egiaztatu behar da, eta sarrera hori agintari judizialei jakinarazi.
- b) 60 urtetik gorako adina edukitzea, norbanakoaren egoera pertsonalengatik edo sozialengatik adineko pertsonen kolektibo horrekin parekatu litezkeen kasuak izan ezik.
- c) Zaharren Etxeko arauak beteko dituztela dioen konpromiso formala egitea.
- d) Sartzeko plaza librea dutela jakinarazi eta jakinarazpen horretatik bost eguneko gehienezko epean Zaharren Etxean sartzen ez direnek,

### 4. Condiciones de ingreso

#### 4.1. Residencia

Se admitirán personas mayores en régimen de residentes a demanda de cualquiera de los ayuntamientos del territorio histórico de Gipuzkoa donde se haya realizado solicitud expresa, teniendo preferencia las solicitudes de este municipio.

Los Servicios Sociales de base del Ayuntamiento de Andoain recibirán las solicitudes y tramitarán las mismas al departamento foral de Guipúzcoa que corresponda.

- a) El/La usuario/a debe manifestar libremente y por sí mismo su deseo de ingresar en el centro. Dicha manifestación de voluntad sólo la podrá dar en su nombre y representación el representante legal de la persona usuaria en aquellos casos en que esté legalmente incapacitado para ello. En estos casos deberá acreditarse fehacientemente la resolución legal de incapacitación y de nombramiento de tutor y comunicarse el ingreso a la autoridad judicial.
- b) Edad no inferior a 60 años, salvo aquellos casos que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse al colectivo de personas mayores.
- c) Compromiso formal de cumplir las normas por las que se rige la residencia.
- d) Las solicitudes a las que se comunique plaza libre para ingresar y que no ingresen en el centro en el plazo máximo de cinco días desde que se les



## Andoingo Udala

zerrenda horretan egoteak dituen eskubide guztiak galduko dituzte.

comunique perderán los derechos inherentes a dicha lista.

### 4.1.1. Aukeraketarako irizpideak eta baremoak.

Gipuzkoako Herrialde Historikoko edozein Udaletako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek jaso eta balioetsiko dituzte ondorengo baldintzak betetzen dituzten onuradunen eskabideak:

1. Autonomia sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen arretari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean jasotakoak.
2. Gipuzkoako adineko pertsona mendetuek plaza eskuratzea eta plaza horiek esleitzea arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuan zehaztutakoak.

Plaza izendatzea, azkenik, behar bezalako baldintzetan arreta jasotzeko gai izatearen menpe egongo da.

### 4.2. Atsedeen programan

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek gauzatuko dute eskabide hori, eta Zaharren Etxean egonaldi iraunkorreko erregimenean sartzeko adierazitako betebeharrak bete beharko dituzte.

Eskatzailearen ezaugarrietara egokitutako plaza librearen bat dagoen ala ez kontuan izanik onartuko da bertan sartzea.

### 4.3. Eguneko zentroan

Eguneko Zentroko erregimenean egonaldiak egiteko, aurrez Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei eskabidea aurkeztu beharko zaie, eta Pakelekuko Eguneko Zentroa itxita dagoen egunetan eta orduetan bakarrik egin ahal izango da hori.

### 4.4. Jangelan

Zaharren Etxeko jangela-zerbitzua erabiltzeko, aurrez eskabidea egin behar zaie Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei. Dagokion jangelan leku librea dagoenean bakarrik eskainiko da zerbitzu hori.

## 5. Onarpen sistemak, bajak eta hutsegiteak

### 5.1. Onarpenak

- Sartzeko ordutegia: sarrerak eguerdiko 11ak eta 12ak bitartean egin daitezela gomendatzen da.
- Sartu aurretik Zentroak eskatzen dituen agiriak:

### 4.1.1. Criterios y baremos de selección.

Los Servicios Sociales de Base de cualquier ayuntamiento del territorio histórico de Gipuzkoa serán quienes detectarán y valorarán las solicitudes de los beneficiarios que reúnan los siguientes requisitos:

1. Los recogidos en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de dependencia.
2. Los marcados en el Decreto Foral 20/2002 de 30 de abril por el que se regula el acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Guipúzcoa.

La asignación de plaza estará supeditada en última instancia a que pueda ser atendido en las debidas condiciones.

### 4.2. Programa respiro

Serán los Servicios Sociales de Base quienes formalizarán la solicitud, debiendo cumplir los mismos requisitos enumerados para el ingreso en estancia definitiva en la residencia.

El ingreso se producirá en base a que exista una plaza libre adecuada a las características del solicitante.

### 4.3. Estancia centro día

Las estancias en régimen de centro de día, se producirán previa solicitud a los Servicios Sociales de Base, y tendrán lugar únicamente en aquellos días y horas en que el centro de día Pakeleku se encuentre cerrado.

### 4.4. Comedor

Se podrá hacer uso del servicio de comedor de la residencia de ancianos previa solicitud a los Servicios Sociales de Base. Se prestará el servicio siempre y cuando exista sitio libre en el comedor correspondiente.

## 5. Sistema de admisiones, bajas y ausencias

### 5.1. Admisiones

- Horario para los ingresos, se recomienda que los ingresos se produzcan entre las 11 y 12 del mediodía.
- Documentación exigida por el centro previo al



## Andoingo Udala

---

- Osakidetzako Osasun Txartel Indibiduala
- Zaharren Etxeak obligazioaren edukari buruzko akordio bat finkatuko du erabiltzaile bakoitzarekin edo bere legezko ordezkariarekin arauzko kontratu bidez, eta horren edukia barne eraentzarako arautegi honenarekin bat etorri beharko du.

### 5.2. Bajak

Zentroan baja emateko egon daitezkeen arrazoiak honakoak dira:

- Egoiliarra hiltzea.
- Egoiliarrak bere borondatez hala erabakitzea.
- Hileko kuota ez ordaintzea, egoiliarrari behar hainbatetan eskatu arren.
- Zentroa zuzentzen duten arauak behin baino gehiagotan ez betetzea.

### 5.3. Hutsegiteak

- Egoiliarrek eta/edo Familiek otordu nagusietara ez joatea edo Zentrotik kanpo lo egitea bezalako hutsegite guztien berri emango dute.
- Egoiliarrak Zentrotik libreki irten eta sartu ahal izango dira, aurreko puntuan aipatutako nahitaezkotasun hori izango dutelarik.
- Irteteko eskubidea esekita gera daiteke, Egoiarraren osasun eta/edo gorputz egoerarentzat arriskutsua baldin bada, edo Osasun arloko Arduradunen ustez komenigarria ez bada. Egoiliarra eta/edo bere legezko ordezkaria arduradunek gomendatu edo justifikatu ez duten irtenaldi horietan tematzen bada, Egoiarraren eta/edo Legezko ordezkariaren erantzukizunpekoak izango dira egoiliarrak izan ditzakeen ondorio kaltegarriak.
- Egoiliarrari eta/edo Familiari jakinarazi egin behar zaio Zentrotik kanpo aldi batez egonez gero bere plaza gordetzeak duen prezioa eta tarifa. Lekua erreserbatzeko, egoiliarrak plazaren kostuaren %75 ordaindu beharko du.
- Hutsegite horien arrazoiak, oro har, ospitalera joatea, oporraldiak eta salbuespenetako beste egoera batzuk izango dira.

## 6. Prezioak

### 6.1. Estaltzen diren zerbitzuak

Tarifa arruntaren barruan eskainitako zerbitzuak 3. puntuan zerbitzu orokor bezala zehaztutakoak dira.

ingreso:

- Tarjeta Individual Sanitaria de Osakidetza.
- La residencia establecerá un acuerdo con cada usuario o su representante legal del contenido de la obligación mediante contrato en regla cuyo contenido deberá ser acorde con el de este reglamento de régimen interior.

### 5.2. Bajas

Las posibles causas de baja en el centro son las siguientes:

- Fallecimiento del residente.
- Voluntad propia del residente.
- La falta de pago de la cuota mensual, a pesar de haber sido requerido el residente suficientemente.
- Incumplimiento reiterado de las normas que rigen el centro.

### 5.3. Ausencias

- Los/as residentes y/o familias comunicarán cualquier ausencia del centro que suponga el no acudir a las comidas principales o pernoctar fuera del centro.
- Los/as residentes podrán salir y entrar libremente del centro, con la obligatoriedad que se menciona en el punto anterior.
- El derecho de salidas podrá ser suspendido, si supone riesgo para el estado de salud y/o físico del residente, o salidas que están contraindicadas por los responsables del área de salud. Si el residente y/o representante legal persiste en las salidas no aconsejadas y debidamente justificadas por los responsables, será responsabilidad del residente y/o representante legal de las consecuencias negativas que pudiera sufrir el/la residente.
- El/la residente y/o familia deberá ser informado del precio y tarifa en concepto de reserva de plaza por ausencia temporal del centro. Como reserva de plaza el residente deberá abonar el 75% del coste de la plaza.
- Estas ausencias temporales normalmente serán debidas a ingresos hospitalarios, vacaciones y otras circunstancias excepcionales

## 6. Precios

### 6.1. Servicios cubiertos

Los servicios cubiertos dentro de la tarifa ordinaria son los especificados en el punto 3, como servicios generales.



## Andoingo Udala

Horien espezializazioa eta zenbait profesionalekin itundu beharra dela eta, salbuetsita geratzen dira eta, beraz, bereiz ordainduko dira, ondorengo zerbitzuak:

- Ilepaindegia
- Podologo (azazkalak eta kailuak moztea salbuetsita daude)
- Masajea
- Errehabilitazioa (berezia edo ez)

Mediku kontsultetara edota ospitaleratzeetara laguntzea egoiliarren familiaren egitekoa da; horregatik, zentroa senitartekorik edo antzekorik ez duten edo horiek lokalizatzerik ez dagoen egoiliar horien kargu bakarrik egongo da. Bi kasu horietan, familia edo egoiliarra bera izango da laguntza horrek zentroari suposatzen dion gastua ordaindu beharko duena, honako proportzio honetan:

- %60 egoiliarren kontura.
- %40 Udalaren kontura.

### 6.2. Prezioa kobratzeko sistema

- Ordaintzeko modua:  
Ordaindu beharreko prezioa Udalak kobratuko du erabiltzailearen kontutik, eta ordainketa hileroko egingo da, hilabetea amaitutakoan.
- Likidazioak baja kasuan:  
Baja gertatzen denean, zentroak hileko likidazioa egingo du, baita ordaintzeko egon litekeen beste edozein gasturena ere.

### 6.3. Prezioen gehikuntza.

Egoiliar autonomoek zerbitzua eskaintzeagatik aplikatu beharreko tasak urtero onetsiko dira Udal Batzarrean, eta interesatuei jakinarazi behar zaizkie behar hainbateko aurrerapenez

Arrazoi ezberdinak direla medio, hileko kuotaren ehuneko ehuna ordaintzen ez duten egoiliarrek Zaharren Etxeko Zuzendaritzari jakinarazi beharko diote beren ondare-egoeran gertatzen den edozein aldaketa, horrek beren kuotaren zenbatekoari eragin diezaien.

## 7. Funtzionamendu arauak

### 7.1. Arau orokorrak

- Egoiliarrek nahi duten orduan jaiki ahal izango dira, betiere eginkizun horretarako beste pertsona baten laguntzarik behar ez badute, eta gosariaren ordua errespetatuz.

Debido a su especialización y la necesidad de concertarlos con determinados profesionales quedan excluidos y por lo tanto serán abonados aparte, los siguientes servicios:

- Peluquería.
- Podólogo (excepción hecha de arreglos normales de uñas y de callos).
- Masaje.
- Rehabilitación (específica o no).

Los acompañamientos tanto a consultas médicas como a ingresos hospitalarios son competencia de la familia del residente por lo que el centro solo se hará cargo de ello en aquellos casos en los que no exista familia ó similar ó en aquellos casos en los que no se localice a la misma. En ambos casos será ésta ( la familia ó el propio residente) quien tenga que costear el gasto que este acompañamiento supone al centro en la siguiente proporción:

- 60% a cargo del residente
- 40% a cargo del Ayuntamiento

### 6.2. Sistema de cobro del precio.

- Forma de pago:  
El precio a abonar se cargará en la cuenta del usuario por parte del Ayuntamiento mensualmente y a mes vencido.
- Liquidaciones en caso de baja:  
Con motivo de la baja el centro emitirá una liquidación del mes y de cualquier otro gasto que pudiera haber pendiente de pago.

### 6.3. Incremento de precios.

Las tasas a aplicar a los residentes autónomos por la prestación del servicio se aprobarán anualmente en el Ayuntamiento en Pleno y deberán ser comunicadas a los interesados con la debida antelación.

Los/as residentes que, por distintos motivos, no abonen el cien por cien de la cuota mensual, deberán comunicar a la dirección de la residencia cualquier cambio que se produzca en su situación patrimonial para que afecte a la cuantía de su cuota.

## 7. Normas de funcionamiento

### 7.1. Normas generales del centro

- Los/as residentes podrán levantarse a la hora que lo deseen, siempre que no precisen de ayuda de otra persona para este acto, y respetando la hora del desayuno.





## Andoingo Udala

---

- Ez baldin badago ohea uzteko moduan, etzanda gera daiteke horren berri emanez, arreta eskain diezaioten.
- Zentroak erregimen irekiko ordutegia du. Orientabide gisa, zerbitzuak egoki eskainiko direla, egoiliarrek intimitatea izango dutela eta erabiltzaileak indibidualki eta pertsonalki babestuta egongo direla ziurtatuko duen antolamendu baten arabera ordutegiak gomendatzen dira.
- Zaharren Etxearen ixteko ordua gaueko 10ak izango dira, nahiz zentroaren erregimen irekia dela eta, aurrez abisatuz gero, ordu hori igaro ondoren ere onartuko den sartzea.
- Egoiliarrei eskatzen zaie beren ondasun guztiak armairuan gorde ditzatela giltzapean, zeren eta Zaharren Etxea ez baita erantzule egingo gerta litezkeen lapurreten aurrean, eta egoiliarren esku dago zaharren etxeko kutxa gotorra erabiltzea.
- Hala nahi duten egoiliarrek, Zaharren Etxeko Zuzendaritzaren esku utz dezakete beren ondasunen administrazioa.
- Si no se encuentra en disposición de abandonar la cama, podrá continuar acostado avisando para que le puedan atender.
- El centro, cuenta con un horario de régimen abierto. Aconsejándose únicamente como orientación unos horarios basados en una organización que garantice la prestación correcta de los servicios, la intimidad de sus residentes, así como la protección individual y personal de sus usuarios/as.
- La hora de cierre de la residencia serán las 10 horas de la noche, si bien dado el régimen abierto del centro, previo aviso se admitirá la llegada rebasada esa hora.
- Se ruega a los/as residentes guarden todas aquellas pertenencias de valor en el armario bajo llave, puesto que la residencia no se hará responsable de los hurtos y robos que se pudieran producir, quedando a disposición de los/as residentes la caja fuerte del centro.
- Los/as residentes que lo deseen, podrán encomendar la administración de sus bienes a la dirección de la residencia, que accederá a ello.

### 7.2. Higiene arauak

- Zaharren Etxeko garbiketan laguntzen ahalegindu, behar ez duzuna horretarako toki egokian utziz.
- Leihotik, komunzulotik, etab. ez bota ezer.
- Aurkako agindurik ez badago eta erre egin nahi baduzu, leku baimenduetan bakarrik egizu.
- Zaharren Etxeko aretoetan behar bezala jantzia eta txukun egon, logeletako intimitateak berezkoak dituen jantziak erabiltzea saihestuz.
- Egoiliar bakoitzak barruko nahiz kanpoko arropa kopuru nahikoa eduki beharko du, jantzi bakoitzean josita egongo diren marka bordatuen bidez egoki adierazia.
- Gutxieneko arropa kopurua eta jantzi bakoitzari jarri beharreko marka, sartu aurretik egiten den bisitan jakinaraziko dira.

### 7.3. Logelei buruzko arauak

- Lagunen eta Egoiliar guztien logelak errespetatuko dira, eta ezin daiteke horietan sartu haien baimenik gabe, zerbitzuko langileak izan ezik. Haien egon ezean, ez da inolr **INOIZ** sartuko.
- Logelak ezin daitezke egongela bezala erabili,

### 7.2. Normas sobre la higiene

- Procure contribuir con la limpieza del centro, depositando aquello que no le sirva en el lugar adecuado.
- No arroje cosas por las ventanas, inodoros, etc.
- Si nada lo contraindica y desea fumar, hágalo solo en los lugares autorizados.
- Permanezca siempre en las dependencias del centro debidamente vestido y aseado, evitando el uso de prendas propias de la intimidad de la habitación.
- Cada residente deberá disponer de un mínimo de ropa tanto interior como exterior que deberá estar correctamente marcada con marcas bordadas y cosidas a cada una de las prendas.
- Los mínimos de ropa y la marca con la que deberán identificar cada una de las prendas será comunicado en la visita previa al ingreso.

### 7.3. Normas sobre las habitaciones

- Se respetarán las habitaciones de los/as compañeros/as y de todos los/as residentes, no pudiendo entrar en ellas sin su permiso a excepción del personal de servicio. **NUNCA** se entrará en ausencia de ellos/as.
- No se podrán utilizar las habitaciones como





## Andoingo Udala

---

egoiliarak aurrez horretarako baimenik eman ez badu, edo bera bertan ez badago.

- Eragozpenik sor dezakeen zaratarik ez egiten kontu handia edukitzea gomendatzen da, batez ere atsedean orduetan.
- Halaber, irrati, musika eta telebista aparailuekin entzungailuak erabiltzea gomendatzen da.
- Logeletan ez garbitu eta ez zintzilikatu arroparik.
- Logela barruan ez gorde eta ez prestatu janaririk, usain txarrak sor ditzaketelako eta saguak erakar ditzaketelako.
- Asfixia edo sute arriskurik eduki dezakeen edozein argindar, gas,... aparailu aurrez Zaharren Etxeko Zuzendaritzak baimendu beharko du.
- Era berean, eta segurtasun arrazoiak direla eta, debekatua dago logeletan erretzea. Aurrez beste debekurik ez badago, egoiliarak, senideek eta bisitariak espazio komunean erreko dute, betiere baimendua badago.
- Ezbeharrak eragoztearren, logelatik irtetea kanilak itxita eta argiak itzalita uzten kontu berezia edukiko da.
- Gai diren pertsona guztiek ohea egitea gomendatzen da eta eskerrak ematen dira horregatik.
- Gosaritik eguerdiko 12ak arte logelak libre uztea gomendatzen da, zerbitzuko langileek horiek garbitu ditzaten errazteko, denbora horretan bertara sartu-irtenak egitea saihestuz.
- Aparailu edo altzarien funtzionamenduan igartzen diren gorabehera guztiak horren arduradunari jakinarazi, horiek lehenbailehen konpontzeko.
- Logela izendatzea zuzendaritzaren erabakia izango da bakar-bakarrik. Izendatutako logela horrek ez du izaera mugiezinik, zeren hutsuneak egokitu beharragatik edo gorabehera pertsonalengatik zuzendaritzak dagozkion aldaketak egin ahal izango baititu, eragindako pertsonari abisatu ondoren.

### 7.4. Espazio komunei buruzko arauak

- Aurkitutako edozein gauza harreragunean aurkeztu edo jasotzera etortzeko abisua eman behar da. Era berean, norbaitek ezer galtzen badu, harreragunera joan behako du galera horren berri eman eta gero jasotzeko.

zonas de estar sin la previa autorización de el/la residente, o sin la presencia de el/la mismo/a.

- Se recomienda poner especial cuidado en no producir ruidos que puedan molestar, especialmente en horas de descanso.
- Así mismo se aconseja la utilización de auriculares en aparatos de radio, música y televisión.
- Abstenerse de lavar y tender cualquier prenda en las habitaciones.
- Abstenerse de guardar o cocinar alimentos dentro de las habitaciones, teniendo en cuenta los malos olores que producen y la atracción que suponen para los roedores.
- Cualquier instalación de aparatos eléctricos, de gas, etc. que supongan riesgo de asfixia, o incendio deberán ser previamente autorizados por la dirección del centro.
- Igualmente y por motivos de seguridad esta prohibido fumar en las habitaciones. Si no existe contraindicación previa, el/la residente, familiares y visitantes fumarán en espacios comunes y siempre que este autorizado.
- Con el fin de evitar accidentes se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.
- Se aconseja y agradece que todas las personas que sean capaces se hagan su cama.
- Se aconseja dejar las habitaciones libres desde el desayuno hasta las 12 horas del mediodía, para de esta forma facilitar la limpieza de las mismas por el personal de servicio, evitando la entrada y salida de las mismas durante este tiempo.
- De cuenta siempre a la persona responsable de cuantas anomalías observe en el funcionamiento de aparatos o muebles para poder proceder a su pronta reparación.
- La asignación de habitación será decisión exclusiva de la dirección. La habitación asignada no tendrá carácter inamovible, puesto que por necesidad de ajuste de vacantes o por circunstancias personales, la dirección podrá realizar los cambios pertinentes, previo aviso a la persona afectada.

### 7.4. Normas sobre los espacios comunes

- Cualquier objeto que se encuentre es necesario entregarlo en recepción o avisar para que lo recojan. De igual manera, si alguien pierde algo deberá pasar a recepción para avisar del extravío y recogerlo posteriormente.



## Andoingo Udala

- Igogailuen funtzionamendu arau orokorrak bete egin beharko dira horien edukierari dagokionez, baita eraikinean jarritako indikatzaileei eta egunkari nahiz aldizkariak, aretoak, tresnak, etab. erabiltzeari buruzkoak ere.
- Kaleko arropa erabili behar da gune komunitatik barrena ibiltzeko.
- Debe atenderse a las normas generales de funcionamiento de ascensores, en cuanto capacidad, así como a los indicadores instalados en el edificio y referentes a utilización de periódicos y revistas, salas, instrumentos, etc.
- Debe utilizarse ropa de calle para desplazarse por las zonas comunes.

### 7.5. Elikadurari buruz

#### 7.5.1 Kalitatea.

Egoiliarrek elikadura-erregimen orokor baterako eskubidea izango dute, beren premietara egokitutako kalitate-maila bat izanik.

#### 7.5.2 Erregimen berezia.

Beren osasun egoeratik elikadura-erregimen berezia behar duten egoiliarrek horretarako eskubidea izango dute, betiere medikuaren oniritzia izanez gero. Halaber, erregimen bat errespetatzera behartuta daude, medikuak hala adierazten baldin badu.

#### 7.5.3 Otorduen ordutegia.

Egoiliarrek beti errespetatuko dituzte otorduen ordutegiak. Ordutegi horiek honakoak dira:

- Gosaria: 9ak eta 15 minutu
- Bazkaria: 12ak eta 40 minutu
- Askaria: 16ak eta 15 minutu
- Afaria: 20ak

Ordutegi horiek aldatu ahal izango dira elikadura osagarria behar dutenean edo zerbitzu medikuek agindutako elikadura-erregimenaren arabera.

#### 7.5.4 Jangelako arauak

- Egoiliarra garaiz joango da otorduetara, eta ezin izango du jangelatik inolako janaririk atera. Osasuneko arduradunek behar bezala baimendu gabeko janaririk kanpotik ez ekartzea gomendatzen da.
- Senideek eta lagunek ezingo dute jangelan egon otorduetan, elikadura-erregimenak egoki eman eta jarraitzen direla bermatzeari begira. Senideren batek zentroko antolatzaileei lagundu nahi baldin badie atal honetan, baimena jaso ahal izango du aurrez eskaera egiten badu, eta horretarako ezarritako arauetara egokitu beharko du.

### 7.5. Sobre la alimentación

#### 7.5.1 Calidad

Los/as residentes tendrán derecho a un régimen alimenticio general, con un nivel de calidad adecuado a sus necesidades.

#### 7.5.2. Régimen especial

Aquellos/as residentes que por su estado de salud requieren un régimen alimenticio especial, tendrán derecho a él, siempre bajo prescripción facultativa. Quedarán igualmente obligados a respetar un régimen cuando por prescripción facultativa así se determine.

#### 7.5.3. Horario de las comidas

Los/as residentes respetarán en todo momento los horarios de comidas, que son los siguientes:

- Desayuno: 9 horas 15 minutos
- Comida: 12 horas 40 minutos
- Merienda: 16 horas 15 minutos
- Cena: 20 horas

Estos horarios pueden ser modificados en aquellos casos que precisen de alimentación asistida o según régimen alimenticio pautado por los servicios médicos.

#### 7.5.4. Normas en el comedor

- El/la residente acudirá a los horarios de comidas puntualmente, no pudiendo retirar del comedor alimento alguno. Se aconseja no introducir alimentos del exterior que no estén debidamente autorizados por los responsables de la salud.
- Los/as familiares y acompañantes no podrán permanecer en los comedores durante los horarios de comidas, con el fin de poder garantizar la correcta administración y seguimiento de los regímenes alimenticios. Si algún/a familiar desea participar con la organización del centro en lo referente a este capítulo, podrá ser autorizado previa petición, ajustándose a las normas establecidas para ello.



## Andoingo Udala

- Jangelako mahaien izendapenak ez du bizi guztirako balioa izango, eta hutsuneak egokitzearen edo gorabehera pertsonalengatik, zuzendaritzak aldaketa egokiak egin ahal izango ditu eragindako pertsonari abisatu ondoren.
- La asignación de mesa en el comedor no tendrá carácter vitalicio, por ajuste de vacantes o circunstancias personales la dirección podrá realizar los cambios pertinentes previo aviso a la persona afectada.

### 7.6 bisitei eta senideekiko harremani buruzko arauak

#### 7.6.1. Egoiliarrei bisita egitea

Egoiliarrek edozein bisita jaso ahal izango dute, elkarbizitzarako arauak betez, norbanakoen eta kolektiboaren eskubideak errespetatuz eta gainerako egoiliarren intimitatea bermatuz.

Hori guztia kontuan izanik, beren logelan bisitak jaso ditzakete, nahiz eta, egoiliarren intimitatea eta beren gauzak errespetatzeko xedez, horretarako prestatutako gelak edo espazioak erabiltzea gomendatzen den, batez ere egoiliarra logela bikoitzean badago, logelakideari eragozpenik ez sortzeko.

Ez da bisitetarako ordutegirik ezarri, baina honako bisita-ordutegia gomendatzen da, egoiliarrei eta senideei arreta on bat eskaintzen zaiela bermatzearren:

- 10etatik 12etara
- 16:30etik 19:30era

Senide eta/edo egoiliarren batek pertsona kontratatu baten laguntza eduki nahi baldin badu, zentroko arduradunari hala jakinaraz diezaiola eskatzen da.

Egoiliarrek beren senide eta lagunak berekin batera jatera gonbida ditzakete, baina horretarako aurrez adierazi beharko diote jangelako arduradunari, zerbitzu horren kostua ordainduz.

Bisitek atezaintzara joan beharko dute eta han bisitatu nahi duten egoiliarren edo erabiltzaileen izena eman.

Bisitek zentroko instalazioak errespetatuko dituzte, eta adin txikikoekin batera badatoz kontu berezia izango dute.

#### 7.6.2 Egoiliarrari eta/edo zaharren etxeari buruzko informazioa.

##### 7.6.2.1. Egoiliarren familia-taldeak egoiliarrare-kin

### 7.6. Normas sobre las visitas y relacion con familiares

#### 7.6.1 Visitas a los/as residentes

Los/as residentes podrán recibir cualquier visita, debiendo cumplir las normas de convivencia, respetando los derechos individuales y colectivos y garantizando la intimidad del resto de residentes.

Por todo ello podrán recibir visitas en su habitación, si bien y al objeto de respetar la intimidad de las personas residentes, y de sus efectos personales, se aconseja utilizar las dependencias adecuadas para ello, en todo caso si se trata de habitación doble, evitaren causar molestias a el/la compañero/a.

No se establece ningún tipo de horario para las visitas, si bien y con la finalidad de asegurar la buena atención a los/as residentes y familias se aconsejan los siguientes horarios de visitas:

- De 10 a 12 horas
- De 16h.30' a 19h.30'

Sí algún familiar y/o residente desea contar con la compañía de alguna persona contratada, se ruega lo pongan en conocimiento del responsable del centro.

Los/as residentes podrán invitar a sus familiares y amigos/as a comer con ellos, para lo cual tendrán que avisar con antelación al responsable del comedor y abonando el coste del servicio.

Las visitas deberán de presentarse en conserjería y señalar el nombre de el/la residente o usuario/a que visiten.

Las visitas procurarán respetar las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañadas de menores.

#### 7.6.2 Información sobre el/la residente y/o la residencia.

##### 7.6.2.1 El grupo familiar referente de el/la residente



## Andoingo Udala

zerikusia duen edozein gairi buruzko edo hark zentroan duen egonaldiari buruzko informazioa jaso dezake, nahi duen oro.

Horretarako, zentroko zuzendaritzara edo erizaintzara joan daiteke, eta han informazio egokia jasoko du, edo bestela, *zentroan* dauden beste zerbitzu-arlo batzuekin loturiko gaiari buruzko informazioa (medikuntza, erizaintza, jarduerak, etab.) nork eman diezaiokeen adieraziko dio.

7.6.2.2. Izaera pertsonala duten eta Egoiliarrei eragiten dieten datuen *konfidentzialtasuna* gordeko da, eta ez zaie inolako informaziorik emango Egoiliarrak berak baimendu gabeko pertsonari, soil-soilik Zentroko laguntza-taldeak horretarako aurrez zehaztutako senideei edo pertsonari.

7.6.2.3. *Egoiliarrek*, beraiei egoiliar gisa eragin diezaiaketen edo beraiekin zerikusia izan dezaketen gai guztiei buruzko informazioa jaso behar dute eta horiei buruz kontsultatuak izan behar dute.

7.6.2.4. Egoiliarrek eta/edo senideek zerbitzuaren funtzionamenduari eta *hobekuntzari* buruzko proposamenak edo erreklamazioak egin ahal izango dituzte, eta horiei buruzko erantzunak jaso.

7.6.2.5. Informazio hori erraz ulertzeko moduko *hizkuntzan* idatzia egongo da, bai egoiliarrentzat eta bai senideentzat ere, informaziorako eskubide hori gauzatu ahal izan dadin.

7.6.2.6. Halaber, egoiliarraren eta/edo familiaren erantzukizuna izango da egoiliarraren oinarrizko administrazio-dokumentazioa eguneratzea.

7.6.2.7. Familiaren edo izendatutako pertsonaren *erantzukizuna* izango da espezialistaren kontsultetara, ospitaleetara, etab. Lagun-tzea eta jarraipena egitea, eta zentroari eman beharko dizkio leku horietan eskuratutako txostenak. Horretarako zaharren etxeke osasuneko arduradunek behar bezalako informazioa jasoko dute.

7.6.2.8. *Egoiliarrak* bere arreta pertsonalerako beharrezko zerbitzuak jasotzeko eskubidea izango du, baina edonola ere, beraren edo bere familiaren erantzukizuna izango da:

- Behar dituen gauza pertsonalak ekarri eta eskuratzea.
- Bere gauza pertsonalak markatzea,

podrá informarle de cualquier aspecto relacionado con el residente, o su estancia en el centro siempre que lo desee.

Para ello puede dirigirse a dirección o enfermera del centro, que le informará debidamente, o en su caso le indicará qué persona le informará sobre aspectos relacionados con otras áreas asistenciales existentes en el centro, médico, enfermería, actividades, etc.

7.6.2.2. Se mantendrá la confidencialidad de los datos de carácter personal, que afecten a los/as residentes, no divulgando ninguna información a personas no autorizadas por el/la propio/a residente, solo en el caso de aquellos familiares o personas de referencia previamente identificadas a tal efecto por el equipo asistencias del centro.

7.6.2.3. Los/as residentes deberán ser informados y consultados sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su calidad de residente.

7.6.2.4. Los/as residentes y/o familiares podrán realizar propuestas o reclamaciones relativas al funcionamiento y la mejora del servicio y a recibir respuesta sobre las mismas.

7.6.2.5. La información deberá ser siempre en lenguaje fácilmente comprensible, tanto para los/as residentes como para sus familias, con el objeto de poder hacer efectivo su derecho a la información.

7.6.2.6. Asimismo será responsabilidad de el/la residente y/o familia la actualización de la documentación administrativa básica de el/la residente.

7.6.2.7. Será responsabilidad familiar o persona referente el acompañamiento y seguimiento de consultas a especialista, hospitalizaciones, etc. debiendo entregar al centro los informes que haya obtenido de las mismas. Para ello serán debidamente informados los/as responsables sanitarios de la residencia.

7.6.2.8. El/la residente tendrá derecho a los servicios necesarios para su atención personal sin embargo será responsabilidad de él/ella o de la familia:

- Equipamiento y reposición de efectos personales.
- Marcaje de los efectos personales según



## Andoingo Udala

- zentroko araudiaren arabera.
- Gizarte Segurantzak hornitzen ez dituen eta bere tratamendu pertsonalean gomendatzen diren artikulak edukitzea.
  - Familiak egoiliarrari bere aisialdiaz gozatzeko elementuak eskainiko dizkio, hala nola musika, liburuak, argazkiak, etab.
- 7.6.2.9. Komenigarria da senideak zentroko zuzendaritzak egiten dizkien *gonbidapenetara*, festetara, hitzaldietara, etab. joatea, zentroko barne bizitzan eta beren senideenetan parte hartu ahal izan dezaten.
- 7.6.2.10. Beren senideen edo hurbileko pertsonen helbidean edo telefonoan edozein aldaketa zuzendaritzari jakinaraztea.
- 7.7. **Medikuen bisitei eta erizaintzako arretei buruzko arauak**
- 7.7.1. Zentroak mediku-zerbitzua izango du, astelehenetik ostiralera, eguneko bi ordu eta erdiz.
- 7.7.2. Medikuairengana egiten diren bisita parti-kular guztiak zentroko medikuntza arduradunari jakinarazi behar zaizkio, bere fitxa medikoari buruzko kontrol zorrotza eramatearren.
- 7.7.3. Osasun zerbitzuak, hala nola xiringak jartzea, garbiketak egitea, azazkalak moztea, konstanteak hartzea, etab., zehaztutako orduetan egingo dira.
- 7.7.4. Egoiliar inkontinenteen zurgatzaile-alda-ketak egunean 5 aldiz egingo dira gutxienez; aldaketak goizean 2 aldiz egingo dira (jaikitzean eta goiz erdian), 2 aldiz arratsaldean (arratsalde erdian eta oheratzean) eta behin gauean.
- 7.7.5. Botikak, ospitalizazioa, etab., ahal den guztietan, egoiliarraren konturakoak izango dira, inolako aseguru ez baldin badu.
- 7.8. **Euskararen erabilerari buruzko arauak**
- 7.8.1. Pertsona erabiltzaileen hizkuntz eskubi-deak bermatzeari begira, eta euskararen erabileraren normalkuntzarako oinarritzko 10/82 Legearekin nahiz erabiltzaileen estatutuari buruzko 6/2003 Legearekin bat etorritik, zentroak euskara erabiliko du erabiltzaile nahiz senide eta zentroaren
- normativa del centro.
- Aquellos artículos que no sean cubiertos por la seguridad social y que se aconsejen en su tratamiento personal.
  - La familia le proporcionará a el/la residente aquellos elementos que le faciliten el disfrute de su tiempo libre como música, libros, fotos, etc.
- 7.6.2.9. Es conveniente que los familiares asistan a las invitaciones que desde la dirección del centro se les haga, para acudir a fiestas, charlas, etc., con el fin de poder participar en la vida interna del centro, así como en la de sus propios familiares.
- 7.6.2.10 Informe a la dirección de cualquier cam-bio en el domicilio o teléfono de sus familiares o personas allegadas.
- 7.7. **Normas sobre visitas medicas y cuidados de enfermería**
- 7.7.1. El centro contará con servicio médico de lunes a viernes dos horas y media diarias.
- 7.7.2. Toda visita médica particular que se realice deberá ser comunicada al responsable médico del centro, a fin de llevar un riguroso control de su ficha médica.
- 7.7.3. Los servicios sanitarios como inyectables, curas, cortes de uñas, tomas de constantes, etc. se realizaran en las horas que se determinen.
- 7.7.4. Para aquellos/as residentes incontinentes los cambios de absorbentes se realizarán un mínimo de 5 veces al día, los cambios se realizaran 2 veces por la mañana (al levantarse y a media mañana), 2 veces por la tarde (a media tarde y al acostarse) y una vez a lo largo de la noche.
- 7.7.5. Los medicamentos, hospitalización, etc., siempre que sea posible, serán por cuenta de el/la residente caso de no poseer ningún tipo de seguro.
- 7.8 **normas sobre la utilizacion del euskera**
- 7.8.1. Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y de acuerdo con la Ley 10/82 básica de normalización del uso del euskera así como con la Ley 6/2003 del Estatuto de los Usuarios, el centro utilizará el euskera en todas las relaciones que se establezcan entre



## Andoingo Udala

artean egiten diren harreman guztietan.

7.8.2. Pertsona erabiltzaileen hizkuntz aukera kontuan izango da programa eta jarduera guztien antolamenduan; izan ere, pertsona erabiltzaileek eta kontsumitzaileek, herri erakundeekiko harremanetan, zerbitzua beraiek aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute.

7.8.3. Andoingo 1/88 Udal Ordenantza aplikatzea eta Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxeko erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak betetzea, Andoingo Udalak plangintzaldi bakoitzerako onartutako euskararen erabilera planari jarraiki gauzatuko dira.

los usuarios y familiares y el centro.

7.8.2. Se tendrá en cuenta la opción lingüística de las personas usuarias en la organización de todos los programas y actividades, puesto que las personas consumidoras y usuarias, en sus relaciones con las entidades públicas, tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan.

7.8.3. La aplicación de la Ordenanza Municipal 1/88 del Ayuntamiento de Andoain así como el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas usuarias de la Residencia de Ancianos San Juan Bautista se llevarán a cabo atendiendo al plan de uso del euskera que apruebe el Ayuntamiento de Andoain para cada período de planificación.

### 7.9. Bestelako arauak

7.9.1. Elkartasuna; etxe honetan bizi garen pertsona guztiok obligazio morala dugu psikikoki eta fisikoki gutxituak diren pertsonak errespetatzeko eta horiei laguntzeko.

7.9.2. Zentroko langileek guztiz debekatua dute egoiliarren edo senideen eskupekoak onartzea

### 7.9. Otras normas

7.9.1. Solidaridad, todas las personas que convivimos en esta casa tenemos la obligación moral de respetar y ayudar a las personas disminuidas psíquica y físicamente.

7.9.2 Los/as trabajadores/as del centro tienen totalmente prohibido aceptar propinas de los residentes o familiares.

### 8.- erabiltzaileen eskubideak

Honako hauek erabiltzaileen eskubideak dira, eta zentroak errespetatu eta bermatu egin beharko ditu:

1. Erabiltzaileek eskubidea izango dute zentroko zuzendaritzak beren esku jartzen dituen instalazio eta zerbitzuak erabiltzeko.
2. Zentroko langileen eta gainerako erabiltzaileen aldetik modu duin batez eta errespeturik handienaz tratatua izateko eskubidea, askatasunezko eta elkarbizitzazko giroan.
3. Sexu, arraza, ideologia politikoa edo erlijiosoa, edo beste edozein egoera pertsonal edo sozialaren arabera diskriminatua ez izatekoa.
4. Nork bere datuen pribatasun eta konfidentzialtasunerako eskubidea eta bere intimitate pertsonala eta harremanetakoa gordetzeko eskubidea izatea. Zentroak erabiltzaileen fitxa pertsonalen eta jarraitzen duten tratamendu medikuaren konfidentzialtasuna bermatu behar du.
5. Erabiltzaileek zentroan antolatutako zerbitzu eta jardueretan parte hartu eta horietan lagun dezakete, ekimenak, ideiak eta iradokizunak proposatuz.
6. Intimitate pertsonalerako eskubidea, betiere

### 8. Derechos de los usuarios

Son derechos de los/as usuarios/as, que deberán ser respetados y garantizados por el centro, los siguientes:

1. Los/as usuarios/as tendrán derecho a utilizar las instalaciones y servicios del centro que la dirección del mismo ponga a su servicio.
2. Derecho a ser tratado de forma digna y con el máximo respeto por el personal del Centro y por el resto de los/as usuarios/as dentro de un clima de libertad y convivencia.
3. No ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política o religiosa, o cualquier otra circunstancia personal o social.
4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de sus datos y a reservar su intimidad personal y relacional. El centro debe garantizar la confidencialidad de las fichas personales de los/as usuarios/as y del tratamiento médico que siguen.
5. Los/as usuarios/as podrán participar y colaborar en los servicios y actividades que sean organizados en el centro, aportando iniciativas, ideas y sugerencias.
6. Derecho a la intimidad personal, acomodada en





## Andoingo Udala

- zentroaren antolamendu eta egiturari egokitua.
7. Erabiltzaile bakoitzak kontratu idatzi bat eduki beharko du eskainiko zaizkion zerbitzuen baldintzak eta gorabeherak zehaztuko dituena.
  8. Herritartasunarekin loturiko eskubide guztiei bere horretan eutsiko zaie.
  9. Norberaren asmo eta gaitasunak eguneroko bizitzako atal guztietan gauzatu ahal izatea.
  10. Zentroaren kudeaketan parte hartzea ezarritako ordezkari-taldeen bitartez.
  11. Arreta indibiduala, pertsonalizatua eta bere premietara egokitua jasotzeko eskubidea.
  12. Banakako Arretarako Programa bat edukitzeko eskubidea, eta horren prestakuntzan parte hartu ahal izatea.
  13. Bisitak, deiak eta norberari zuzendutako gutunak jaso ahal izatea.
  14. Zentroko zuzendaritzaren aurrean erreklamazioak, kexak edo iradokizunak aurkezteko eskubidea.
  15. Egoiliar gisa eragin diezaioketen edo interesgarri izan daitezkeen gai guztietan informazioa jasotzeko eta kontsultatuak izateko eskubidea.

### 9.- erabiltzaileen betebeharrak

Erabiltzaileen betebeharrak ondoko hauek dira:

1. Zerbitzuak eskaintzeko kontratu idatzia betetzea.
2. Barne Eraentzarako Arautegi hau ezagutu eta betetzea.
3. Elkarbizitzarako arau orokorrak errespetatzea eta zentroaren jardunbide ona ez eragozteak.
4. Gainerako egoiliarrek, zentroko langileak eta bisitak errespetatzea.
5. Elkarrekiko errespetuan, tolerantzian eta gizalegean oinarritutako jokaera bat erakustea, zentroan bizi diren guztien arteko harremanetan ahalik eta egokitasunik handiena lortzeko.
6. Zentroko instalazioen mantenimendua eta erabilera egokia errespetatu eta horretan laguntzea.
7. Medikuek agindutakoa betetzea.

### 10. Zentroan sinadurak jasotzea.

Egoiliarrek eta senitartekoez edozein erreklamazio edo iradokizun mota aurkez dezakete idatziz eta modu kolektiboan.

todos los casos a la propia organización y estructura del centro.

7. Cada usuario/a deberá tener un contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones de los servicios que le serán proporcionados.
8. Mantenimiento de todos los derechos asociados a la ciudadanía.
9. Realización de las aspiraciones y capacidades personales en todos los aspectos de la vida diaria.
10. Participación en la gestión del centro a través de los órganos representativos establecidos.
11. Derecho a recibir una atención individual, personalizada y adaptada a sus necesidades.
12. Derecho a poder disponer de un programa de atención individual pudiendo participar en su propia elaboración.
13. Poder recibir visitas, llamadas, así como su propia correspondencia.
14. A presentar reclamaciones, quejas o sugerencias ante la dirección del centro.
15. A recibir información y ser consultadas sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su calidad de residente.

### 9. Deberes de los/as usuarios/as

Son deberes de los/as usuarios/as los siguientes:

1. Cumplir el contrato escrito de prestación de servicios.
2. Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno.
3. Respetar las normas generales de convivencia y no entorpecer la buena marcha del Centro.
4. Respetar a sus compañeros/as, al personal del Centro y a las visitas.
5. Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la buena educación a fin de conseguir la máxima armonía en las relaciones de todos aquellos que conviven en el Centro.
6. Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones del Centro.
7. Cumplir las prescripciones médicas.

### 10. Recogida de firmas en el centro

Los residentes y familiares tienen derecho a presentar por escrito cualquier tipo de reclamación, sugerencia, etc. de forma colectiva.





## Andoingo Udala

Sinadurak biltzeko, hortaz arduratuko diren pertsonen zentroaren zuzendariari jakinarazi beharko diote. Zuzendaria arduratuko da sinadura horiek biltzeko espazio bat gaitzeaz, eta egoiliar eta senitarteko guztiei horri buruzko informazio egokia helarazteaz.

Para la recogida de firmas, la persona o personas encargadas de ello deberán informar a la dirección del centro, que será quien se encargará de habilitar un espacio donde se vayan a recoger dichas firmas, así como de facilitar a todos los residentes y familiares la información necesaria al respecto.

### **11. Egoiliarren eta senitartekoen partaidetza-organoak**

#### **1. Artikulua. Helburua**

Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxeko senitartekoen eta egoiliarren partaidetza-batzordea kontsulta-izaerako organoa da, proposamenak egitekoa, jarraipen orokorrekoa eta erabiltzaileek Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxearen antolaketan eta funtzionamenduan parte hartzekoa.

#### **2. Artikulua. Eginkizunak**

- Zentroaren funtzionamendua aztertzea.
- Gizarte Zerbitzuetako Lansailetik Zaharren Etxean martxan jartzeko proposatzen diren programak eta planak aztertzea.
- Gainerako egoiliarrei eta senitartekoei Zaharren Etxean martxan jarri nahi diren epe laburrerako, epe ertainerako eta epe luzerako programen eta ekimenen berri ematea.
- Gizarte Zerbitzuen Batzordeari egoitzazko zerbitzuan ematen den arreta hobetzera zuzendutako proposamenak helaraztea eta igortzea.
- Egoiliarrek eta senitartekoei Zaharren Etxearen funtzionamenduari buruz egiten dituzten izaera orokorreko kexak aurkeztea eta aztertzea.

#### **3. Artikulua. Batzordekideak**

- Lehendakaria
- Idazkaria
- Udalbatzan ordezkaturik dauden talde politiko bakoitzeko kide bat.
- Senitartekoen eta egoiliarren ordezkari bat. Ordezkari kopurua ordezkari politikoaren kopuruaren berdina izango da, partaidetza paritarioa izan dadin.
- Ordezkari teknikoak.

#### **4. Artikulua.**

Batzordeko lehendakaria Gizarte Zerbitzuetako batzordeburua izango da.

Bere egitekoa batzordea ordezkatzeko, zuzentzeko eta deitzea izango da.

### **11. Organos de participación de los/as residentes y familiares**

#### **Artículo 1. Objeto**

La comisión de participación de familiares y residentes del Centro San Juan Bautista es el órgano de carácter consultivo y de propuestas, de seguimiento global y participación de usuarios/as en la organización y funcionamiento del centro residencial San Juan Bautista.

#### **Artículo 2. Funciones**

- Analizar el funcionamiento del centro.
- Estudiar los programas y planes que desde el Departamento de Servicios Sociales se propone para poner en marcha en el centro residencial.
- Informar al resto de residentes y familiares de los programas e iniciativas que a corto, medio y largo plazo se pretende poner en funcionamiento en dicho centro.
- Informar y elevar propuestas de mejora a la Comisión de Servicios Sociales con el objetivo de mejorar la atención prestada en el servicio residencial.
- Presentar y analizar las quejas de carácter general recibidas por parte de residentes y familiares sobre el funcionamiento del centro.

#### **Artículo 3. Miembros de la Comisión**

- Presidente
- Secretario
- Un representante de cada uno de los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento.
- Una representación de familiares y residentes debiendo igualar en número a la representación política con el objetivo de que sea paritaria.
- Una representación técnica.

#### **Artículo 4.**

El presidente de la Comisión será el presidente de la Comisión de Servicios Sociales.

Sus funciones serán las de representar, presidir y convocar la comisión.



## Andoingo Udala

### 5. Artikulua

Batzordeko idazkaria hirugarren adineko zentroko gizarte langilea izango da, eta bere egitekoak honako hauek izango dira:

- Bileretarako deialdia igortzea.
- Batzordekideei beharrezko dokumentazioa igortzea.
- Batzordekideen proposamenak jasotzea, izapidetzeko eta aipatu organoan eztabaidatzea.
- Batzordeko aktak idaztea.

### 6. Artikulua

Plenoa honela osatzen da:

- Lehendakaria
- Udalbatzan ordezkatura dauden talde politiko bakoitzeko kide bat.
- Senitartekoen eta egoiliarren ordezkari bat. Ordezkari kopurua ordezkari politikoaren kopuruaren berdina izango da, partaidetza paritarioa izan dadin.
- Ordezkari teknikoak.

### 7. Artikulua

Karguen indarraldia izendapena egin duten kolektiboen arabera izango da. Karguak edozein unetan ordezkatu ahal izango dira. Gainera, udal agintaldi bakoitza amaitzean, berariaz berrautatuak edo ordezkatuak izango dira.

### 8. Artikulua

Batzordea Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxean bilduko da.

### 9. Artikulua

Batzordea, ohiko izaeraz, bi hilabete behin bilduko da.

Aparteko bilerak beharrezko irizten den bakoitzean egingo dira.

### 12. Erreklamazioen, iradokizunen eta kexen sistema

Zentroaren jardun egokirako, eta adinekoari kalitatezko arreta eman ahal izateko, ezinbestekoa da kexa edo erreklamazio mota oro zuzendaritzari berehala helaraztea, ahalik eta irtenbide azkarrena eman ahal izateko.

Adinekoek, senitartekoen edo arduradunek izan ditzaketen kexak ahoz edo idatziz azaldu ahal izango dira. Horretarako prozedura honako hau izango da:

1. Ahozko edo idatzizko erreklamazioa.

### Artículo 5

El secretario de la Comisión será la Trabajadora Social del centro de tercera edad y sus funciones serán:

- Enviar la convocatoria de las reuniones.
- Remitir la documentación pertinente a los miembros de la Comisión.
- Recibir las propuestas de los miembros de la Comisión para su tramitación y discusión en dicho órgano.
- Redactar el acta de la Comisión.

### Artículo 6

El Pleno estará formado por:

- El presidente
- Un representante de cada uno de los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento.
- Una representación de familiares y residentes debiendo igualar en número a la representación política con el objetivo de que sea paritaria.
- Una representación técnica.

### Artículo 7

La duración de vigencia de los cargos dependerá de los colectivos que los hayan nombrado, pudiendo ser sustituidos en cualquier momento, debiendo a la finalización de cada mandato municipal ser reelegidos o sustituidos expresamente.

### Artículo 8

La Comisión se reunirá en la Residencia San Juan Bautista.

### Artículo 9

El régimen de reuniones ordinarias de la Comisión será bimensual.

Las reuniones de carácter extraordinario se realizará cada vez que se considere necesario.

### 12. Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas

La buena marcha del centro y la calidad en la atención a la persona mayor 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.

Las quejas o reclamaciones que pudieran tener las personas mayores, familiares o responsables, se podrán efectuar verbalmente o por escrito. El procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Reclamación verbal o escrita según el motivo de



## Andoingo Udala

2. Aurreko eskabide horri ez bazaio erantzunik ematen, kexa bat aurkeztuko zaio zuzendaritzari.

Kexa edo erreklamazioari 7 eguneko gehienezko epean erantzungo zaio, jasotzaileari jakinarazten zaion unetik kontatzen hasita.

**Erreklamazio-liburu** bat izango da, eta hori, adineko pertsonen, senideek edo erantzuleek erabili ahal izango dute.

Zentroan adineko pertsonen, senideen edo erantzuleen iradokizun eta kexetarako postontzi bat dago. Postontzi hori astero zabalduko da.

Aztertu beharreko gaiaren arabera, adineko pertsonen, senideek edo erantzuleek ondorengo sailletara zuzendu beharko dute:

- Osasun gaiak: medikuntza-erizaintzako taldearengana.
- Erabiltzailearentzako arretarekin loturiko gaiak: gizarte langilearengana

3. Espero zen bezalako erantzunik jasotzen ez bada, kexa hori ordezkarien batzordean eta/edo administrazioan aurkeztu ahal izango da.

Arestian aipatu ez den pertsonalak ez du inola ere aipatutako gai horiei buruzko informaziorik emango.

### 13. Diziiplina-araubidea

Zentro barruko ohiko elkarbizitzan nahasmenduak sortzea edota eragozpenak sortzen dituzten ekintzak edo adineko pertsonen obligazioak ez betetzea dakartzatenak burutzea, arau-haustetzat hartuko dira, eta administrazio nahiz diziiplina izaerako zehapena ezar lekieke, legez dagozkion erantzukizunak kontuan izan gabe.

#### 13.1. Graduazioa

##### 1.- Arinak:

- Elkarbizitza-arauak eta elkarrekiko errespetua urratzea, adineko pertsonen edo zerbitzuko langileen artean eragozpenak sortuz.
- Zentroko instalazioak eta baliabideak modu desgokian erabiltzea edo bertako jarduerak oztopatzea.
- Edozein eratako iskanbila eta liskar edo borroketan parte hartu edo horiek sustatzea.

la reclamación de acuerdo con el tema.

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

La contestación a la queja o reclamación se dará en un plazo máximo de 7 días a contar desde el momento en que haya sido puesta en conocimiento de su destinatario.

Existirá un **libro de reclamaciones** que podrá ser utilizado por las personas mayores, familiares o responsables.

El centro dispone de un buzón de sugerencias y quejas de las personas mayores, familiares o responsables. Buzón que se abrirá cada semana.

Según el tipo de cuestión a tratar, las personas mayores, familiares o responsables deberán dirigirse a los siguientes departamentos:

- Temas sanitarios: equipo médico-enfermería
- Temas relacionados con la asistencia al usuario: trabajador social

3. En caso de que no se haya recibido una respuesta satisfactoria se podrá presentar la queja a la comisión de representantes y/o a la administración.

El personal no referido anteriormente no dará en ningún caso, información sobre las anteriores cuestiones.

### 13. Regimen 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 mayores, serán constitutivas de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

#### 13.1. Graduacion

##### 1.- Leves

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas mayores 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.



## Andoaino Udala

### 2.- Larriak:

- Arau-hauste arinak behin baino gehiagotan egitea, urtebeteko epean egindako hirugarrenetik aurrera.
- Elkarbizitza-arauak sarritan apurtzea, zentro barruan eragozpenak sorraziz.
- Zentrorra hiru egun baino epe laburragoan ez etorri eta hori ez jakinaraztea.
- Adineko pertsoneri edo zerbitzuko langileei irain, laido edo edozein errespetu-falten bidez irainak egitea.
- Adineko pertsoneri, zentroari edo zerbitzuko langileei ondasunak edo bestelako objektuak lapurtzea.
- Norberaren espedienteari buruzko edo zentroan edozein zerbitzu jasotzeari buruzko datu pertsonalak faltsutu edo ezkutatzea.

### 3.- Oso larriak:

- Arau-hauste larriak behin baino gehiagotan egitea, urtebeteko epean egindako hirugarrenetik aurrera.
- Adineko pertsoneri, zentroko langileei edo zentroarekin harremana duen edozein pertsonari egindako eraso fisikoa edo tratu txarrak.
- Hiru egun baino epe luzeagoan zentrorra ez etorri eta hori ez jakinaraztea.
- Datuak eta adierazpenak faltsutu edo ezkutatzea, zentroko erabiltzaile bezala horiek eskaintzea nahitaezkoa denean.

### 13.2. Zigorrak

1. *Arau-hauste arinengatik: Ahozko ohartarazpen pribatua edo are idatzizkoa ere.* Zehapenak zerbitzuko arduradunek jarriko dituzte.
2. *Arau-hauste larriengatik: egun 1etik 7ra bitarteko kanporaketa.* Gizarte Zerbitzuetako Batzordeak ezarriko ditu, **egoiliarren** eta senitartekoen partaidetza-batzordeari horren berri emanez, zentroko Lehendakaria bertan dela aurrez interesaturik entzun ondoren.
3. *Arau-hauste oso larriengatik: 7 egunetik 30era bitarteko kanporaketa, behin betikoa ere izan daitekeelarik.* Gizarte Zerbitzuetako Batzordeak ezarriko ditu, egoiliarren eta senitartekoen partaidetza-batzordeari horren berri emanez, zentroko Lehendakaria bertan dela aurrez interesaturik entzun ondoren.

### 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.
- No comunicar las ausencias del centro inferiores a tres días.
- Ofender con insultos, blasfemias o cualquier falta de respeto a las personas mayores o al personal de servicio.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, a las personas mayores, 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 mayores, personal del centro, o cualquier persona que tenga relación con él.
- No comunicar las ausencias del centro de duración superior a tres días.
- La falsedad u ocultación de datos y declaraciones, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de usuario del centro.

### 13.2. Sanciones

1. *Por faltas leves: amonestación verbal privada o inclusive por escrito.* Las sanciones serán impuestas por los responsables de servicio, en ausencia o por delegación de ésta.
2. *Por faltas graves: expulsión temporal de 1 a 7 días.* Serán impuestas por la Comisión de Servicios Sociales dando cuenta a la Comisión de Participación de familiares y residentes del centro, previa audiencia con el interesado y en presencia del Presidente de la misma.
3. *Por faltas muy graves: expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva.* Serán impuestas Comisión de Servicios Sociales dando cuenta a la Comisión de Participación de familiares y residentes del centro, previa audiencia con el interesado y en presencia del Presidente de la misma.



## Andoaingo Udala

---

### 13.3. Baliabideak

- a). Arau-hauste arinengatik ezarritako zehapenen aurka errekurtsoa jar daiteke zentroko arduradunaren aurrean.
- b). Arau-hauste larri eta oso larriengatik ezarritako zehapenen aurka errekurtsoa jar daiteke ordezkarien batzordearen aurrean.

### 13.3. Recursos

- a). Las sanciones impuestas por faltas leves podrán ser recurridas ante el/la responsable/a del centro.
- b). Las sanciones impuestas por faltas graves y muy graves, podrán ser recurridas ante la comisión de representantes.