Andoaingo Udala

Tutoretzapeko Apartamentuen barne eraentzarako araudia

Reglamento de Régimen Interno Apartamentos Tutelados

Aurkibidea

0. Zioen azalpena
1. Zentroaren deskribapena
    1.1. Definizioa
    1.2. Zentroaren izaera
    1.3. Edukiera
2. Helburuak
3. Ematen diren zerbitzuak
4. Erabiltzaileek bete beharreko baldintzak
5. Onarpen sistemak, bajak eta hutsegiteak
    5.1. Definizioa
    5.2. Zentroaren izaera
    5.3. Edukiera
6. Prezioak
7. Funtzionamendu arauak
8. Euskararen erabilerari buruzko arauak
9. Bestelako arauak
10. Erabiltzaileen eskubideak
11. Erabiltzaileen betebeharrak
12. Zentroan sinadurak jasotzea
13. Erreklamazioen, iradokizunen eta kexen sistema
14. Diziplina-araubidea
    14.1. Arau-hausteen tipifikazioa
    14.2. Zigorrak
    14.3. Zehapen-prozedura
    14.4. Graduazioa
    14.5. Errekurtsoak

Azken xedapenak (Lehena)

Indice

0. Exposición de motivos
1. Descripción del centro
    1.1. Definición
    1.2. Naturaleza del centro
    1.3. Capacidad
2. Objetivos
3. Servicios que se prestan
4. Condiciones de acceso de los usuarios
5. Sistema de admisiones, bajas y ausencias
    5.1. Definición
    5.2. Naturaleza del centro
    5.3. Capacidad
6. Tasas
7. Normas de funcionamiento
8. Normas sobre la utilización del euskera
9. Otras normas
10. Derechos de los usuarios
11. Deberes de los usuarios
12. Recogida de firmas en el centro
13. Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas
14. Régimen disciplinario
    14.1. Tipificación de las infracciones
    14.2. Sanciones
    14.3. Procedimiento sancionador
    14.4. Graduación
    14.5. Recursos

Disposiciones Finales (Primera)

Onespena: Udalbatzaren Osoko Bilkurak 2009.01.29an
GAOn argitaratua 2009.03.27an.

Zioen azalpena

Barne Eraentzarako Arautegi honen helburua arau batzuk finkatzea da, Andoaingo Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxeko tutoretzapeko apartamentuetako zerbitzuen jardunbidea eta adineko pertsonen, beren senide edo erantzuleen eta langileen arteko elkarbizitza arautzeari begira.

1. Artikulua. 1.- Zentroaren deskribapena

1.1. Definizioa

Tutoretzapeko Apartamentuak Gizarte Zerbitzuetako Udal Sarearen ekipamenduak dira, egoitzako oinarrizko prestazioa ematera zuzendutakoak, eta berariazko baliabide gisa jarrita daude, Zerbitzu horiek hirugarren adineko biztanleen bizi-kalitatea sustatzeko ezarri duten ibilbidearen barruan.

1.2. Zentroaren izaera

Apartamentuak Done Joan Bataiatzailea Zaharren Etxearen barruan integratutako baliabide bat dira eta, hortaz, Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuen Lansailaren mende daude. Hori horrela, Lasail hori da apartamentuen kudeaketaz, administrazioaz eta funtzionamendu egokiaz arduratzen dena. Horrela, baliabide hori tutelatzeko ahalmena Apartamentuek aldizkako ikuskapenaren bidez eta gainbegiratze teknikoaren bidez gauzatzen du.

1.3. Edukiera

Zaharren Etxeak 8 apartamentu ditu, eta apartamentu bakoitzak bi pertsona har ditzake.

2. artikulua. Helburuak:

2.1. Helburu orokorra:

Baliabide honen helburu orokorra da eguneroko bizitzako jardueretan arreta-premia larriak ez izan arren beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko zailtasunak dituzten hirugarren adineko pertsona horiei egoitza, mantenua eta arreta ematea da.

2.2. Xedeak eta helburuak

Tutoretzapeko apartamentuek helburua da:

- Pertsona horiek ingurune komunitario egoki batean egotea, eta beren ohiko etxebizitzatan zituzten baldintzak hobetzea.
- Autonomia mantentzea sustatzea, beren premien araberako arreta eskainiz.
- Pixkanakako gainbehera ahal den neurrian

Exposición de Motivos

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 de los apartamentos tutelados del centro Residencia San Juan Bautista de Andoain.

Artículo 1. Descripción del centro

1.1. Definición

Los Apartamentos Tutelados son unos equipamientos de la Red Municipal de Servicios Sociales destinados a hacer efectiva la Prestación Básica de alojamiento y se configuran como recursos específicos dentro del itinerario establecido por estos Servicios para la promoción de la calidad de vida de la población de tercera edad.

1.2. Naturaleza del centro

Los apartamentos son un recurso integrado dentro del centro residencial San Juan Bautista y, por lo tanto, dependientes del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain, siendo este departamento el que se responsabiliza de la gestión, administración y buen funcionamiento de los mismos, ejerciendo su facultad de tutelar este recurso mediante la inspección periódica y supervisión técnica de los Apartamentos.

1.3. Capacidad

El centro cuenta con 8 apartamentos con capacidad cada uno de ellos para dos personas.

Artículo 2. Objetivos

2.1. Objetivo general

El objetivo general de este recurso es ofrecer alojamiento, manutención y atención a personas mayores que no presentan graves necesidades de atención en las actividades de la vida diaria pero que, sin embargo, tienen dificultades para poder seguir residiendo en su vivienda habitual.

2.2. Finalidades y objetivos

La finalidad de los Apartamentos Tutelados es:

- Posibilitar la permanencia de estas personas en un entorno comunitario adecuado y que suponga una mejora en las condiciones que tuviera en su vivienda habitual.
- Fomentar el mantenimiento de la autonomía por medio de una atención adecuada a sus

prebenitzea eta geroratzea, jarraipen iraunkorra eginez.
- Gizarte harremanak eta elkarbizitzako harremanak mantentzea bultzatzea.

3. Artikulua. Ematen diren zerbitzuak
3.1. Zerbitzu orokorrak:
- Ostatua
- Gainbegiratzea eta tutoretza
- Segurtasuna
- Gune komunen eta apartamentuen mantenimendua

3.2. Aukerako zerbitzuak:
- Elikadura
- Arropa garbitzea
- Osasun-zerbitzuak
- Dinamizazioa
- Gizarte-zebitzuak
- Bestelakoak (ile-apaindegia, podologia, eta abar).

4. Artikulua. Erabiltzaileek bete beharreko baldintzak
Tutoretzapeko Apartamentuen zerbitzua erabili ahal izateko, honako baldintza hauek bete behar dira:

1. 60 urtetik gorakoa izatea eskaera egiterakoan. Eskatzailearen egoera behar bezala dokumentatua eta zuritua balego salbuespenak egin daitezke irizpide honi dagokienean, beti ere beharrezkoa izango den txosten teknikoak hala egiaztatuko balu.
   60 urte baino gutxiagoko eskatzaileek plaza bat eskuratu ahal izango dute, 60 urteko edo gehiagoko beste eskatzaile batekin ezkon bidezko harremana edo antzekoa dutenean, edo bigarren mailara bitarteko ahaidetasun-harremana dutenean.
   Apartamentua erabiltzeko eskubidea sortu zuen erabiltzailea hil egiten bada, edo beste zerbitzu batetara lekualdatzen bada, Udalak aurreko horren lagunaren egoera aztertuko du.
2. Beren kasa baliatzen diren pertsonak edo behar hainbateko autonomia pertsonala dutenak, bakardadezko eta isolatze soziala, utzikeria, etxebizitza-egoera txarretan bizi direnean edo uzteko behartuta daudenean, maila psiko-familiarreko liskarrak dituztenean edo euskarri ekonomikorik ez dutenean.
3. Ezgaitasunik, gabezirik edo hirugarrenen laguntza behar duen gaixotasun fisikorik edo psikikorik ez

necesidades.
- Prevenir y retrasar en la medida de lo posible el deterioro progresivo, realizando un seguimiento continuado.
- Favorecer el mantenimiento de relaciones sociales y de convivencia.

Artículo 3. Servicios que se prestan
3.1. Servicios generales
- Alojamiento
- Supervisión y tutela
- Seguridad
- Mantenimiento zonas comunes y apartamentos

3.2. Servicios opcionales
- Alimentación
- Lavandería
- Sanitarios
- Dinamización
- Sociales
- Otros (peluquería, podología, etc.).

Artículo 4. Condiciones de acceso de los usuarios
Podrán adquirir la condición de usuario del servicio de Apartamento Tutelado aquellas personas que reúnan los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido 60 años de edad en el momento de realizar la solicitud, pudiéndose establecer excepciones a este criterio en los casos en los que la situación de la persona demandante y la necesidad de recurso esté documentada y acreditada, así como suficientemente justificada por el correspondiente informe técnico.
   Los menores de 60 años podrán acceder a una plaza cuando tengan relación de o parentesco hasta el segundo grado, siempre que la persona que demanda la plaza cumple con el requisito de la edad.
   Cuando el que genera el derecho fallece o se traslada a otro servicio, el ayuntamiento estudiará la situación del acompañante.
2. Personas válidas o con un nivel de autonomía personal suficiente, afectadas por situaciones de soledad y aislamiento social, abandono personal, malas condiciones de la vivienda o se vean obligados a abandonarla, con conflictos a nivel psíquico-familiar o falta de soporte económico.
3. No padecer incapacidad, defecto o enfermedad físico o psíquica que precise asistencia de terceras

izatea.
4. Azkeneko 2 urteetan Andoainen etengabe erroldatuta egotea.
5. Bizikidetza zailtzen duen dakarren adimen-arazo larririk ez izatea.
6. Toxikomaniak dituzten pertsonak ezin daitezke inola ere onuradun izan.
7. Zerbitzu honen onuradunek lojamenduari aurre egiteko nahikoa baliabide ekonomikorik edo bitarteko materialik ez izatea. Azkeneko bost urteetan nolabaiteko ondare-eskualdaketarik balego, baliabide ekonomikorik ez duela dioten egungo egoerak frogatu beharko dira. Une bakoitzean indarrean dagoen lanbide arteko gutxieneko soldataren bikoitza baino dirusarrera handiagoak dituzten bizikidetza-unitateek ez dute zerbitzua eskuratzeko modurik izango, edo etxebizitza baten jabe direnek eta etxebizitza hori berehala erabiltzeko moduan daudenek.
8. Etxebizitza baten jabea izanez gero, etxebizitza hori Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Sailaren esku utzi beharko du alokatzeko. Bere etxebizitza akuratzeagatik jasotzen dituen diru-sarrerak kontuan hartuko dira balioespen ekonomikoa egitean.

I. Eranskina aplikatuz lortutako puntuazioaren arabera esleituko dira.

5. Artikulua. 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:
- Osakidetzako Osasun Txartel Indibiduala
- Zentroak obligazioaren edukiari buruzko akordio bat finkatuko du erabiltzaile bakoitzarekin edo bere legezko ordezkariarekin arauzko kontratu bidez, eta horren edukiak barne eraentzarako arautegi honenarekin bat etorri beharko du.

5.2. Erabiltzaile izateari uztea

Tutoretzapeko Apartamentuen erabiltzaile izateari utziko zaio honako kasu hauetakoren bat gertatzen denean:

a) Borondatez uko egitea. Ezinbestekoa izango da uko egitea berariaz eta zalantzarik gabe jasota geratzea.
b) Erabiltzaile egitea eragin zuen egoera aldatu edo amaitu delako.
c) Zehapenaren ondoriozko kaleratzea.

personas.
4. Empadronamiento ininterrumpido en Andoain durante los últimos 2 años.
5. No padecer trastornos graves de comportamiento que dificulten la convivencia en el recurso.
6. En ningún caso podrán ser beneficiarias aquellas personas que padezcan toxicomanías.
7. La carencia de recursos económicos o medios materiales que permitan a los beneficiarios de este servicio hacer frente a su alojamiento. Si en los últimos cinco años existiese transmisión patrimonial de algún tipo se tendría que probar sus circunstancias actuales de falta de recursos económicos. En ningún caso tendrán acceso al servicio aquellas unidades convivenciales que dispongan de ingresos superiores al doble del salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, o sean propietarias de una vivienda y que se encuentre en disposición inmediata de utilizar.
8. En caso de ser propietario de una vivienda deberá dejar su vivienda a disposición del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco para su alquiler. Los ingresos que perciba por el arrendamiento de su vivienda se tendrán en cuenta en la valoración económica.

La adjudicación se realizará según puntuación obtenida en aplicación del Anexo I.

Artículo 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 ingreso:
- Tarjeta Individual Sanitaria de Osakidetza.
- El centro 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. Pérdida de condición de usuario

La condición de usuario/a del Apartamento Tutelado se pierde por las siguientes causas:

a) Por renuncia voluntaria, que en ningún caso se presumirá, sino que deberá constar de forma expresa e inequívoca.
b) Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.
c) Por expulsión derivada de una sanción.

d) Heriotza.
e) Pisuan ez egotea, modu jarraituan edo txandaka, arrazoi justifikaturik gabe, oporrengatiko urteko 45 egunak salbu, edo Batzordearen baimena duenean salbu.
f) Hileroko kuota ekonomikoak ez ordaintzeagatik.
g) Erabiltzaile egitea eragin zuen egoera aldatu edo amaitu delako.

5.3. Hutsegiteak

- Erabiltzaileek edota familiek zentroko arduradunari jakinarazio diote zentrotik kanpo lo egitea suposatzen duen hutsegiteren bat egin behar dutenean.
- Erabiltzaileek edota familiek otordu nagusietara ez joatea edo zentrotik kanpo lo egitea bezalako hutsegite guztien berri emango dute.
- Erabiltzaileak zentrotik libreki irten eta sartu ahal izango dira, aurreko puntuan aipatutako nahitaezkotasun hori izango dutelarik.
- Irteteko eskubidea esekita gera daiteke, erabiltzailearen osasun edota gorputz egoerarentzat arriskutsua baldin bada, edo osasun arloko arduradunen ustez komenigarria ez bada. Erabiltzaileak edota ordezkari legalak arduradunek behar bezala justifikatu ondoren ez egitea aholkatzen dizkion irteera egiten jarraitzen badu, erabiltzailearen edota ordezkari legalaren erantzukizunekoak izango dira erabiltzaileak izan ditzakeen ondorio negatiboak.
- Erabiltzaileari eta/edo familiari jakinarazi egin behar zaio zentrotik kanpo aldi batez egonez gero bere plaza gordetzeak duen prezioa eta tarifa. Lekua erreserbatzeko, erabiltzaileak plazaren kostuaren %75 ordaindu beharko du.
- Hutsegite horien arrazoiak, oro har, ospitalera joatea, oporraldiak eta salbuespenezko beste egoera batzuk izango dira.

6. Artikulua. Tasak

6.1. Estaltzen diren zerbitzuak

Tarifa arruntaren barruan sartzen diren zerbitzuak honako hauek izango dira:

- Egoitza, gainbegiratzea, tutoretza eta segurtasuna.
- Gune komunen eta apartamentuen mantenimendua

6.2. Zerbitzu fakturagarriak

Honako zerbitzu hauek, erabiltzen badira, fakturatu egingo dira:

- Elikadura

d) Por fallecimiento.
e) Por ausencia continuada o a intervalos del piso, sin causa justificada, con excepción de 45 días al año por vacaciones, o con la autorización de la Comisión.
f) Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales.
g) Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.

5.3. Ausencias

- Los usuarios y/o familias comunicarán a la responsable del centro cualquier ausencia del centro que suponga pernoctar fuera del mismo.
- Los/as usuarios y/o familias comunicarán cualquier ausencia del centro que suponga el no acudir a las comidas principales o pernoctar fuera del centro.
- Los/as usuarios 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 usuario, o salidas que están contraindicadas por los responsables del área de salud. Si el usuario y/o representante legal persiste en las salidas no aconsejadas y debidamente justificadas por los/as responsables, será responsabilidad del usuario/a y/o representante legal de las consecuencias negativas que pudiera sufrir el/la usuario.
- El/la usuario y/o familia deberá ser informado de la tarifa en concepto de reserva de plaza por ausencia temporal del centro. Como reserva de plaza el usuario deberá abonar el 75% del coste de la plaza.
- Estas ausencias temporales normalmente serán debidas a ingresos hospitalarios, vacaciones y otras circunstancias excepcionales.

Artículo 6. Tasas

6.1. Servicios cubiertos

Los servicios cubiertos dentro de la tarifa ordinaria son los siguientes:

- Alojamiento, supervisión, tutela y seguridad.
- Mantenimiento de apartamentos y zonas comunes.

6.2. Servicios facturables

Se facturarán en caso de utilizarlos los siguientes servicios:

- Alimentación

- Arropa garbitzea
- Bestelakoak (ile-apaindegia, podologia, eta abar).

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

- %60 erabiltzailearen kontura.
- %40 Udalaren kontura.

- Lavandería
- Otros (peluquería, podología)

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

- 60% a cargo del usuarios/a.
- 40% a cargo del Ayuntamiento

6.3. Ordaintzeko modua

Ordaindu beharreko prezioa Udalak kobratuko du erabiltzailearen kontutik, eta ordainketa hilero egingo da, hilabetea amaitutakoan.
Baja gertatzen denean, zentroak hileko likidazioa egingo du, baita ordaintzeko egon litekeen beste edozein gasturena ere.

6.3. Forma de pago

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

6.4. Prezioen gehikuntza

Erabiltzaile autonomoei zerbitzua eskaintzeagatik aplikatu beharreko tasak urtero onetsiko dira Udal Batzarrean, eta interesatuei jakinarazi behar zaizkie behar hainbateko aurrerapenez
Erabiltzailea mendekoa den kasuetan, hori Foru Aldundiaren Gizarte Politikarako Departamentuak erabakitakoaren mende egongo da.

6.4. Incremento de precio

Las tasas a aplicar a los/as usuarios autónomos por la prestación del servicio se aprobarán anualmente en el Ayuntamiento en Pleno y deberán ser comunicadas a los/as interesados con la debida antelación.
En los casos en los que el/la usuario sea dependiente quedará sujeto a lo estipulado por el Departamento de Política Social de la Diputación Foral.

7. Artikulua. Funtzionamendu arauak

7.1. Arau orokorrak

a) Erabiltzaileak nahi duten orduan jaiki ahal izango dira, betiere eginkizun horretarako beste pertsona baten laguntzarik behar ez badute.
b) Ez baldin badago ohea uzteko moduan, etzanda gera daiteke horren berri emanez, arreta eskain diezaioten.
c) Zentroak erregimen irekiko ordutegia du. Orientabide gisa, zerbitzuak egoki eskainiko direla, erabiltzaileek intimitatea izango dutela eta erabiltzaileak indibidualki eta pertsonalki babestuta egongo direla ziurtatuko duen antolamendu baten araberako ordutegiak gomendatzen dira.
d) 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.
e) Erabiltzaileei eskatzen zaie beren ondasun guztiak

Artículo 7. Normas de funcionamiento

7.1. Normas generales

a) Los/as usuarios podrán levantarse a la hora que lo deseen, siempre que no precisen de ayuda de otra persona para este acto.
b) Si no se encuentra en disposición de aban-donar la cama, podrá continuar acostado/a avisando para que le puedan atender.
c) 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 usuarios/as, así como la protección individual y personal de sus usuarios/as.
d) 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.
e) Se ruega a los/as usuarios guarden todas aquellas

armairuan gorde ditzatela giltzapean, zeren eta Zaharren Etxea ez baita erantzule egingo gerta litezkeen lapurreten aurrean, eta erabiltzaileen esku dago zaharren etxeko kutxa gotorra erabiltzea.

f) Hala nahi duten erabiltzaileek, Zaharren Etxeko Zuzendaritzaren esku utz dezakete beren ondasunen administrazioa.

7.2. Higiene arauak

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

7.3. Espazio komunei buruzko arauak

a) Erabiltzaileren batek objekturen bat aurkituko balu, harreran utzi beharko luke, edo jaso dezaten oharra pasa beharko luke. Era berean, norbaitek zerbait galtzen badu, harreratik pasa beharko du, galdu zaionaren berri emateko eta, ondoren, agertzen denean, jasotzeko.
b) Igogailuek edukierari dagokionez dituzten funtzionamendu arau orokorrak bete beharko dira. Eraikinean dauden seinaleak edo kartelak ere errespetatu beharko dira, aldizkariak eta egunkariak erabiltzeari buruzkoak, aretoen erabilerari buruzkoak, eta abar.
c) Kaleko arropa erabili beharko da zonalde komunetatik ibiltzeko.

7.4. Elikadurari buruzko arauak

a) Zentroak, hala nahi duten erabiltzaileei, janari zerbitzua eskainiko die. Zerbitzu hori erabiltzeko gutxieneko aldia hamabost egunekoa izango da.
b) Osasun-egoera dela eta dieta bereziren bat behar duten erabiltzaileek bermatuta edukiko dute beharrezkoa duten dieta.

7.5. Bisitei buruzko arauak

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 usuarios la caja fuerte del centro.

f) Los/as usuarios que lo deseen, podrán encomendar la administración de sus bienes a la dirección de la residencia, que accederá a ello.

7.2. Normas sobre la higiene

a) Procure contribuir con la limpieza del centro, depositando aquello que no le sirva en el lugar adecuado.
b) No arroje cosas por las ventanas, inodoros, etc.
c) Si nada lo contraindica y desea fumar, hágalo solo en los lugares autorizados.
d) Permanezca siempre en las dependencias del centro debidamente vestido y aseado, evitando el uso de prendas propias de la intimidad de la habitación.
e) Cada usuario/a 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.
f) 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 espacios comunes

a) 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.
b) Debe atenerse 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.
c) Debe utilizarse ropa de calle para desplazarse por las zonas comunes.

7.4. Normas sobre la alimentación

a). El centro prestará a aquellos/as usuarios que lo deseen el servicio de comidas, el período mínimo para prestarlo será quincenal.
b). Aquellos/as usuarios que por su estado de salud requieran un régimen especial, tendrán garantizada la dieta necesaria.

7.5. Normas sobre las visitas

Bisitak erabiltzaileei

a) Erabiltzaileek edozein bisita jaso dezakete, betiere elkarbizitza-arauak errespetatuz, eskubide indibidual nahiz kolektiboak errespetatuz eta gainerako erabiltzaileen intimitatea bermatuz.
b) Horregatik, bisitak erabiltzaile bakoitzaren apartamentuan egingo dira. Ez dago bisitak egiteko ordutegirik, nahiz eta, zentroan elkarbizitza egokia egon dadin, honako ordutegi hau aholkatzen den: 10.00etatik 19-30era.
c) Nolanahi ere, bisitak amaituta egongo dira gehienez ere 21.00etarako. Ordutegi bisitarik geratuko apartamentuan, egoera bereziren bat tarteko adinekoen zentroko arduradunaren baimen berezia dutenean salbu.
d) Bisitek zentroko instalazioak errespetatu beharko dituzte, arreta berezia jarriz bisitara adin txikikoak ere etortzen badira.

Visitas a los usurios/as

a) Los/as usuarios podrán recibir cualquier visita, debiendo cumplir las normas de convivencia, respetando los derechos individuales y colectivos y garantizando la intimidad del resto de usuarios.
b) Por todo ello, podrán recibir visitas en su apartamento, sin que se establezca horario para visitas, si bien se aconseja, con la finalidad de asegurar una buena convivencia en el centro, el siguiente horario: de 10 a 19,30 horas.
c) En todo caso, el horario límite para finalizar las visitas serán las 21 horas. Fuera de ese horario no podrá permanecer nadie salvo que, por circunstancias especiales, cuenten con un permiso especial de la responsable de centros de mayores.
d) Las visitas procurarán respetar las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañadas de menores.

Erabiltzaileari buruzko informazioa

a) Erabiltzailearen erreferente den familia-taldeak erabiltzailearekin edota erabiltzailearen egonaldiarekin lotutako edozein alderdiri buruz informatu ahal izango du, nahi duen guztietan. Horretarako, adinekoen zentroko arduradun den gizarte langilearengana jo dezakete.
b) Erabiltzaileengan eragina duten izaera pertsonaleko datuen konfidentzialtasuna gordeko da, eta datuak ez zaizkio igorriko erabiltzaileak berak baimendu ez duen inori. Zentroko laguntza-taldeak horrela identifikatu dituen erreferentziazko senitartekoei edo pertsonei bakarrik jakinarazi ahal izango zaizkie datu horiek.
c) Erabiltzaileek erabiltzaile diren heinean eragina izan dezaketen edota interesekoak izan daitezkeen gai horien guztien inguruko informazioa jaso beharko dute, eta gai horien inguruan kontsultatuak izango dira.
d) Erabiltzaileek edota senitartekoek zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko erreklamazioak edota hobekuntza-proposamenak egin ahal izango dituzte, eta erreklamazio edo iradokizun horien inguruko erantzuna jaso ahal izango dute.
e) Informazioa erraz uler daitekeen hizkuntzan helaraziko da, bai erabiltzaileei dagokienez eta baita horien familiei dagokienez ere, informaziorako eskubidea gauzatu ahal izan dezaten.
f) Era berean, senitartekoaren edo erreferentziazko pertsonaren erantzukizuna izango da espezialisten kontsultetara, ospitalera eta abar laguntzea eta horien jarraipena egitea. Zentrora itzultzean,

Información sobre el usuario/a

a) El grupo familiar referente del usuario/a podrá informar de cualquier aspecto relacionado con el/la usuario, o su estancia en el centro siempre que lo desee. Para ello puede dirigirse a la trabajadora social responsable de centros de mayores.
b) Se mantendrá la confidencialidad de los datos de carácter personal, que afecten a los/as usuarios, no divulgando ninguna información a personas no autorizadas por el/la propio/a usuaria, solo en el caso de aquellos/as familiares o personas de referencia previamente identificadas a tal efecto por el equipo asistencial del centro.
c) Los/as usuarios deberán ser informados y consultados sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su calidad de usuario/a.
d) Los/as usuarios y/o familiares podrán realizar propuestas o reclamaciones relativas al funcionamiento y la mejora del servicio y a recibir respuesta sobre las mismas.
e) La información deberá ser siempre en lenguaje fácilmente comprensible, tanto para los/as usuarios como para sus familias, con el objeto de poder hacer efectivo su derecho a la información.
f) Asimismo será responsabilidad del familiar o persona referente el acompañamiento y seguimiento de consultas a especialistas, hospitalizaciones, etc. debiendo entregar al centro los informes que haya obtenido de las

kontsulta edo ospitaleratze horietan eskuratutako txostenak entregatu beharko dituzte.

g) Komeni da senitartekoak zentroko zuzendaritzak egindako gonbidapenetara etortzea, jaietan, hitzaldietan eta horrelakoetan parte hartzeko. Horrela, zentroaren bizitzan parte hartuko dute, eta baita beren senitartekoen bizitzan ere.

h) Senitartekoek edo gertuko pertsonek bizilekuz edo telefonoz aldatzen badute, zuzendaritzari jakinarazi beharko zaio.

mismas.

g) 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.

h) Informar a la dirección de cualquier cambio en el domicilio o teléfono de sus familiares o personas allegadas.

8. Artikulua. Euskararen erabilerari buruzko arauak

a) Pertsona erabiltzaileen hizkuntz eskubideak bermatzeari begira, eta euskararen erabileraren normalkuntzarako oinarrizko 10/82 Legearekin nahiz erabiltzaileen estatutuari buruzko 6/2003 Legearekin bat etorriz, zentroak euskara erabiliko du erabiltzaile nahiz senide eta zentroaren artean egiten diren harreman guztietan.

b) 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.

c) Andoaingo 1/88 Udal Ordenantza aplikatzea eta Tutoretzapeko Apartamentuetako erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak betetzea, Andoaingo Udalak plangintzaldi bakoitzerako onartutako euskararen erabilera planari jarraiki gauzatuko dira.

Artículo 8. Normas sobre la utilización del euskera

a) 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 los usuarios y familiares y el centro.

b) 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.

c) 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 los Apartamentos Tutelados se llevarán a cabo atendiendo al plan de uso del euskera que apruebe el Ayuntamiento de Andoain para cada periodo de planificación.

9. Artikulua. Bestelako arauak

a) Elkartasuna. Etxe honetan bizi garen pertsona guztiok obligazio morala dugu psikikoki eta fisikoki gutxituak diren pertsonak errespetatzeko eta horiei laguntzeko.

b) Zentroko langileek guztiz debekatua dute erabiltzaileen edo senideen eskupekoak onartzea

Artículo 9. Otras normas

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

b) Los/as trabajadores/as del centro tienen totalmente prohibido aceptar propinas de los/as usuarios o familiares.

10. Artikulua. Erabiltzaileen eskubideak

Zentroko erabiltzaileek honako eskubide hauek dituzte:

- Zentroa bizilekutzat hartzea, ondorio guztietarako.
- Izendatu zaion plazaren esleipenak ez du izaera mugiezina izango.
- Bere intimitate pertsonala errespetatzea, apartamentu konpartitu bat okupatzeak eskubide

Artículo 10. Derechos de los usuarios/as

Todos/as los usuarios del centro tienen derecho a:

- Considerar el centro como su domicilio a todos los efectos.
- La asignación de la plaza que se designe no tendrá carácter inamovible.
- Que se respete su intimidad personal, entendiendo que la ocupación de un apartamento compartido no supone una

horren murrizketa suposatzen ez duela ulertuz.

- Erabiltzaileak hilabeteko oporraldiaz gozatu ahal izango du.
- Izaera pertsonaleko objektuez eta ondasunez gozatzea, zentroak duen espazioaren eskuragarritasunetik eta erabilera egokitik ondorioztatutako mugekin.
- Bere ingurune familiar, afektibo eta sozialarekiko harremana mantentzea eta, erabiltzailearen egoera fisikoak eta psikologikoak ahalbidetzen duen guztietan, Zentroaren kanpoaldearekiko harreman eta komunikazio librea mantentzea.
- Beren espediente edo historiatan agertzen diren datu pertsonalen babesa, eta baita zentroak nahiz zentroko langileek gorde beharreko sekretu profesionalak babestu beharrekoena. Datu horiek aplikagarri den araudian aurreikusitakoari jarraiki tratatuko dira.
- Diskriminatuak ez izatea, ez zentroko langileen aldetik eta ezta beste erabiltzaile edo bisitarien aldetik, jaioterria, arraza, sexua, erlijioa, iritzia edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial direla-eta, eta beharrezkoa den errespetuz eta begirunez tratatua izatea.
- Zerbitzua ezarritako edo hitzartutako baldintzatan jasotzea, kontratuaren iraunaldian gerta daitezkeen balizko aldaketen kaltetan izan gabe.
- Jasotzen dituen zerbitzuen prezioa jakitea, eta baita prezio aldaketen berri izatea ere.
- Kalitatea duen banakako arreta jasotzea, pertsona bakoitzaren berariazko beharren arabera; horretarako, arreta pertsonaleko plan bat egingo da, eta aldizka berrikusiko da. Plan horren zehaztapenean erabiltzaileak edota, hala balegokio, arduradunak nahiz Zentroko profesionalek parte hartuko dute.
- Zentroaren funtzionamenduari buruzko iradokizunak edo erreklamazioak egitea, eta iradokizun eta erreklamazio horiei, aztertuak izan ondoren, zentroak emandako erantzuna jasotzea.
- Inolako inmobilizaziorik edo mugapen fisiko edo farmakologikorik ez jasatea, horiek medikuak agindutakoak eta gainbegiratutakoak ez badira behintzat, betiere erabiltzailearen edo hirugarenen segurtasun fisikoa arriskuan ez dagoenean. Azken kasu horretan, gauzatutako jarduerak agiri bidez justifikatu beharko dira erabiltzailearen espediente asistentzialean.
- Erreklamazioa jartzeko prozedura formala erabiltzea, eta Zentroaren funtzionamendua edo eskainitako arretaren kalitatea hobetzera zuzendutako iradokizunak aurkeztea.

limitación de este derecho.

- El/la usuario tendrá derecho a disfrutar de un período vacacional de un mes.
- Disfrutar de los objetos y pertenencias de carácter personal que desee con las limitaciones que se deriven de la disponibilidad de espacio que tenga el centro y del buen funcionamiento del mismo.
- Mantener la relación con su entorno familiar, afectivo y social y, en la medida en que sus circunstancias físicas y psicológicas lo permitan, al libre acceso y comunicación con el exterior al Centro.
- La protección de los datos personales que figuran en sus expedientes o historiales, y que se hayan amparados bajo el secreto profesional que obliga tanto al centro, como al personal del mismo. Dichos datos serán tratados de conformidad con lo previsto por la normativa aplicable.
- No ser discriminado ni por el personal del centro, ni por otros usuarios o visitantes, por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y a ser tratado con la consideración y el respeto debidos.
- La prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas, sin perjuicio de las posibles variaciones que se puedan producir durante la vigencia del contrato.
- Conocer el precio de los servicios que recibe y cualquier variación en los mismos
- Recibir una atención individualizada de calidad, acorde con las necesidades específicas de cada persona, para lo que se elaborará un plan de atención personal, revisado de forma periódica, en cuya definición participarán el usuario o, en su caso, la persona responsable y los profesionales del Centro.
- Poder realizar todo tipo de sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del Centro y a que éstas sean estudiadas y contestadas.
- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física del usuario o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas tendrán que justificarse documentalmente en el expediente asistencial del usuario.
- Recurrir a un procedimiento formal de reclamación y de presentar las sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento del

- Agintaritza publikoen tutoretza, Araudi honetan nahiz indarrean dauden legeetan ezarritako eskubideez gozatzen duela bermatzeko.

11. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak
Zentroko erabiltzaileek honako betebehar hauek dituzte:

- Erabilitako zerbitzuen prezioa dagokionean ordaintzea.
- Elkarrekiko errespetuzko nahiz elkarbizitzazko arauak errespetatzea, zentroan betan nahiz jarduerekin zerikusia duen beste edozein lekutan.
- Zentroko instalazioak eta zerbitzuak egoki erabiltzea.
- Instalazioetan ezingo da inolako obrarik egin.
- Zentroko zuzendaritzari antzematen diren anomaliak edo irregulartasunak jakinaraziko zaizkio.
- Erabiltzaileak bere borondatez erabaki dezake objektu pertsonalak ezartzea, betiere horiek erabiltzaileari dagokion espazioaren baldintzekin eta tamainarekin bateragarri direnean. Zentroa ez da egingo erabiltzaileak bere apartamentuak dituen baliozko objektuen erantzule.
- Erabiltzaileak erabili ditzakeen zerbitzuak eta instalazioak titularrek erabiliko dituzte, inoiz ez titularren senitartekoek, adiskideek edota bestelako pertsonek.

- Gainerako erabiltzaileen eskubideak errespetatzea eta elkarbizitza erraztea.
- Programaren jarraipenean laguntzea, deitzen diren bileretan eta antolatzen diren ekintza informatibo edo trebatzaileetan parte hartuz.

- Baloratua izatea ahalbidetzea, zerbitzuko profesionalek egoki irizten dutenean.
- Barne Araudian ezarritako arauak ezagutzea eta betetzea.

Erabiltzaileren batek edo, hala balegokio, pertsona arduradunak aurreko betebeharrak urratu dituztela egiaztatuko balitz, kontratua desegitea ekar lezake. Kontratua desegiten bada, zerbitzua jasotzen jarraitzeko eskubidea ere amaitzen da.

12. artikulua. Zentroan sinadurak jasotzea.
Erabiltzaileek eta senitartekoek edozein erreklamazio edo iradokizun mota aurkez dezakete idatziz eta modu kolektiboan.

Centro o la calidad de la atención prestada.

- La tutela de las autoridades públicas con el fin de garantizar el disfrute de los derechos establecidos tanto por el presente Reglamento, como por la legalidad vigente.

Artículo 11. Deberes de los/as usuarios
Los/as usuarios del Centro están obligados a:

- Abonar puntualmente el precio de los servicios disfrutados.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios del centro.
- No podrán realizar en las instalaciones ningún tipo de obra.
- Poner en conocimiento de la Dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- La persona usuaria del servicio podrá, de forma voluntaria, instalar en el mismo objetos personales, siempre que sean compatibles con las condiciones y dimensiones del espacio asignado. En ningún momento el Centro se responsabilizará de los objetos de valor que tenga su vivienda.
- Tanto los servicios como las instalaciones a que da derecho la condición de usuario/a del servicio, serán usados y disfrutados de forma habitual por sus titular/es, no siendo en ningún caso extensivo a familiares, amistades u otras personas
- Respetar los derechos de los demás usuarios/as y facilitar la convivencia.
- Colaborar en el seguimiento del programa participando en las reuniones a las que se le convoque y en las acciones informativas o formativas que se organicen.
- Prestarse a ser valorado cuando los profesionales del servicio lo estimen oportuno.
- Conocer y cumplir las normas establecidas por el Reglamento de régimen interior.

El incumplimiento probado de las obligaciones anteriores por parte de los/as usuarios, o en su caso, de la persona responsable, podrá comportar la resolución del contrato, lo que conlleva el cese de la prestación del servicio.

Artículo 12. Recogida de firmas en el centro
Los/as usuarios y familiares tienen derecho a presentar por escrito cualquier tipo de reclamación,

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

sugerencia, etc. de forma colectiva.

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

13. Artikulua. 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, senitartekoek edo arduradunek izan ditzaketen kexak ahoz edo idatziz azaldu ahal izango dira. Horretarako prozedura honako hau izango da:

1. Ahozko edo idatzizko erreklamazioa.
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 pertsonek, senideek edo erantzuleek erabili ahal izango dute.

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

Artículo 13. 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 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.

14. Artikulua. Diziplina-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 diziplina izaerako zehapena ezar lekieke, legez dagozkion erantzukizunak kontuan izan gabe.

14.1. Arau-hausteen tipifikazioa

a)- Arinak:

- Elkarbizitza-arauak eta elkarrekiko errespetua urratzea, adineko pertsonen edo zerbitzuko

Artículo 14. 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.

14.1. Tipificación de las infracciones

a)- Leves

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

langileen artean eragozpenak sortuz.
- Zentroko instalazioak eta baliabideak modu desegokian erabiltzea edo bertako jarduerak oztopatzea.
- Edozein eratako iskanbila eta liskar edo borroketan parte hartu edo horiek sustatzea.

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

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

14.2. Zigorrak
a) Arau-hauste arinengatik: **Ahozko ohartarazpen pribatua edo are idatzizkoa ere.**
b) Arau-hauste larriengatik: **egun 1etik 7ra bitarteko kanporaketa**
c) Arau-hauste oso larriengatik: **7 egunetik 30era bitarteko kanporaketa, behin betikoa ere izan daitekeelarik.**

14.3. Zehapen-prozedura
Zehapen-prozedura azaroaren 26ko 30/92 Legean xedatutakoari edo berau ordeztuko edo garatuko duen Estatuko legedian nahiz aplikagarri den legedi autonomikoan xedatutakoari doituko zaio.
Alkateari, edo honek eskuordetutako zinegotziari,

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.

b)- 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 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.

c)- 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.

14.2. Sanciones
a) Por faltas leves: **amonestación verbal privada o inclusive por escrito**

b) Por faltas graves: **expulsión temporal de 1 a 7 días.**
c) Por faltas muy graves: **expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva.**

14.3. Procedimiento sancionador
El procedimiento sancionador se ajustará a los dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre o la legislación estatal que sustituya o desarrolle la misma, o autonómica aplicable.

dagokio zehapen-espedienteak abiaraztea, Gizarte Zerbitzuetako Arduradunak proposatuta. Berari dagokio, halaber, zehapen-espedienteak ebaztea, hutsegiteak larriak edo oso larriak direnean, espedientea izapidetuko duena gizarte langilea izango delarik.
Hutsegiteak arinak direnean, ez da beharrezkoa izango espedienterik izapidetzea, eta ahozko edo idatziz ohartarazpena zuzenean egingo du Zaharren Etxeko Gizarte Langileak. Zehapen hori, gainera, aurretiazko entzunaldirik gabe jarriko du alkateak edo zinegotzi ahaldunak, Gizarte Langileak proposatuta.
Hutsegite larrien edo oso larrien ondoriozko zehapen-espedienteetan entzunaldia emango zaie interesdunari eta zentroko senitartekoen eta egoiliarren Partaidetza Batzordeari. Zehapena interesdunari jakinaraziko zaio, batzordeko lehendakaria bertan dela.

Zigor Kodean tipifikatuta dauden delituak edo faltak izan daitezkeen egintzak direnean, izapidetzea eten egingo da, ebazpen judizial egokia jaso arte.

Al Alcalde, o concejal en quien delegue, le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores, a propuesta de la Responsable de Servicios Sociales, así como también la resolución de los mismos, en los supuestos graves y muy graves, siendo la instructora del expediente la Trabajadora Social.
Para el supuesto de faltas leves no será necesaria la instrucción de expediente y la amonestación verbal o escrita se efectuará directamente por la Trabajadora Social de la residencia y se impondrá sin audiencia previa por el Alcalde o Concejal Delegado a propuesta de la Trabajadora Social.
El procedimiento sancionador por faltas graves o muy graves se dará audiencia, además de a la persona interesada, a la Comisión de Participación de familiares y usuarios del centro, y la notificación de la sanción se hará a la persona interesada en presencia del Pusuario de la comisión.
Cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

14.4 ***Graduazioa***

Hutsegiteak kalifikatu ondoren, zehapenak intentzionalitate mailaren edo zabarkeria mailaren araberakoak izango dira, eta kontuan hartuko dira egoera pertsonala, hala nola adina, prestakuntza edo elkarbizitzarekiko jarrera, gertatutakoaren larritasuna edo garrantzia, eta damutasun-adierazpenak, sortu dituen mota guztietako kalteak konpontzeko asmoarekin.

14.4. Graduación

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia, a la gravedad o transcendencia de los hechos y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

14.5. ***Errekurtsoak***

Zehapenak xedatzen dituzten erabakien aurka, interesdunek hautazko berraztertzeko errekurtsoa jarri ahal izango dute, Andoaingo Udalaren aurrean, administrazioarekiko auzi-jurisdikzioko auzitegien aurrean jarri ahal izango den administrazioarekiko auzi-errekurtsoaren aurretik, zehapena xedatzen duen erabakian edo ebazpenean adierazten diren epe eta moduen arabera.

14.5. Recursos

Contra los acuerdos que dispongan sanciones, la persona interesada podrá interponer recurso de reposición potestativo, ante el Ayuntamiento de Andoain, previo al contencioso administrativo ante los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa, en los plazos y forma que se señale en el acuerdo o resolución sancionadora.

AZKEN XEDAPENAK

Lehena.- Barne eraentzako araudi hau Gipuzkoako Lurralde Historikoko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunean sartuko da indarrean.

DISPOSICIONES FINALES

Primera y Única.-.- El presente reglamento de régimen interno entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

I. Eranskina

GIZARTE OSTATU EMATE ZERBITZUAREN ONURADUNAK HAUTATZEKO IRIZPIDE TAULA

Gizarte Ostatu Emate Zerbitzuan lekurik hutsik balego, bertara sartzeko baremoa ezartzeko garaian, jarraian datorren gizarte beharren balorazio maila hartuko da hautatzeko eredu gisa.

BURUGAITASUN FISIKO/PSIKIKOA

PUNTUAK	EGOERA	DESKRIBAPENA
0	EGOKIA	Inolako ments edo urritasunik ez duen edo burugaitasun fisiko edo psikikoaren oso urritasun arina duen norbanakoa, bere buruaz gai dena bizitzan ohiko dena egiteko.
2	URRIA	Burugaitasun fisiko edo psikikoaren neurri bateko urritasuna duen laguna, gainbegiratzea beharrezko duena.
4	OSO URRIA	Bere burugaintasunean urritasun handia duen laguna, baina bere buruaz baliaturik bizi litekeena zaintzako etxebizitza bateko gainbegiratzeaz.

BIZIKIDETASUN UNITATEAREN ANTOLAKUNTZA

PUNTUAK	EGOERA	AZALPENA
0	EGOKIA	Bizikidetasun unitatearen barruko antolakuntzaren jardunean oinarrizko diren alderdi guztiak egoki estalita dituen laguna, hala elikatzea eta familiako edo habitateko garbitasuna, nola ekonomiaren administrazioa.
1	URRIA	Bizikidetasun unitatearen barruko antolakuntzaren jardunean oinarrizko diren alderdietan arazoak edo horiek behar bezala estali gabe dituen laguna, hala elikatzea eta familiako edo habitateko garbitasuna, nola ekonomiaren administrazioa.
2	OSO URRIA	Bizikidetasun unitatearen barruko antolakuntzaren jardunean oinarrizko diren alderdiez axolagabe bizi den laguna, hala elikatzea eta familiako edo habitateko garbitasuna, nola ekonomiaren administrazioa.

GIZARTE PARTE HARTZEA

PUNTUAK	EGOERA	AZALPENA
0	EGOKIA	Hezkuntza eta auzolangintza antolamenduetan eta gizarte, lanbide, politika, sindikatu eta abarreko mugimenduetan partaidetza formala egiten duen laguna, nola baita partaidetza ez formala lagunarte, jai, ospakizun eta erritu, herri giroko ohituretan, etab.
1	URRIA	Hezkuntza eta auzolangintza antolamenduetan eta gizarte, lanbide, politika, sindikatu eta abarreko mugimenduetan partaidetza formalik egiten ez duen laguna, ez eta partaidetza ez formalik ere lagunarte, jai, ospakizun eta erritu, herri giroko ohituretan, etab.
2	OSO URRIA	Gizarte isolamendu betean dagoen laguna.

ETXEBIZITZA

PUNTUAK	EGOERA	AZALPENA
0	**EGOKIA**	Etxe baten jabe den laguna edo etxebizitzaren gaian egonkortasuna azaltzen duena jabe ez izan arren eta biziegokitasun eta hornikuntza baldintzak egokiak direnean.
2	**URRIA**	Biziegokitasun eta hornikuntza baldintza egokirik ez duen etxebizitza batean bizi den laguna. Etxebizitzan egonkortasunik ez duen laguna. Ostatuetan bizi den laguna.
4	**OSO URRIA**	Etxebizitzarik ez duen laguna eta txabola, ibilgailu edo garaje eta abarretan bizi dena.

EGOERA EKONOMIKOA

PUNTUAK	EGOERA	AZALPENA
3	**URRIA**	Lagunak edo bizikidetasun unitateak ez ditu bere premiak betetzen behar bezala, bere urteko diru-sarrerak Lanbide Arteko Gutxieneko Soldata baino handiagoak izan arren ez direlako iristen Lanbide Arteko Gutxieneko Soldataren bikoitza izatera edo duen kapitala 3.000,00 eta 6.000,00 euro bitartekoa baita.
5	**OSO URRIA**	Lagunak edo bizikidetasun unitateak ez ditu bere premiak betetzen behar bezala, bere urteko diru-sarrerak Lanbide Arteko Gutxieneko Soldataren berdinak edo txikiagoak direlako edo duen kapitala 3.000,00 euroren azpikoa baita.
5	**BEREZIA**	Beste edozein ziorengatik sorturiko inguruabarrak, horiek eskatzailearen behar egoera areagotzen dutenean, ez badaude sartuta aurretik aipatu ditugun egoeretan, dagokien profesionalak baloratuko ditu.

Anexo I

BAREMO PARA LA SELECCION DE BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO SOCIAL

Para baremar la entrada en el Servicio de Alojamiento Social en caso de que hubiera plazas vacantes se tomara de referencia la escala de valoración de las necesidades sociales que se adjunta a continuación.

AUTONOMIA FÍSICA/PSÍQUICA

PUNTOS	SITUACIÓN	DESCRIPCION
0	**ADECUADA**	Persona que no presenta ninguna disminución o una disminución leve de la autonomía física y/o psíquica y que está capacitado para valerse por si mismo en la vida.
2	**DEFICITARIA**	Persona que presenta una disminución parcial de la autonomía física y/o psíquica y que necesita de una supervisión.
4	**MUY DEFICITARIA**	Persona que presenta disminución elevada en su autonomía pero que pueda vivir de forma independiente con la supervisión de un piso tutelado.

ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD CONVIVENCIAL

PUNTOS	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	**ADECUADA**	Persona que tiene cubiertos todos aquellos aspectos de carácter básico en el funcionamiento de la organización de la unidad convivencial, como son la alimentación, la higiene familiar y del hábitat, la administración de la economía.
1	**DEFICITARIA**	Persona que no tiene adecuadamente cubiertos o tiene dificultades en aquellos aspectos de carácter básico en el funcionamiento de la organización de la unidad convivencial, como son la alimentación, la higiene familiar y del hábitat, la administración de la economía.
2	**MUY DEFICITARIA**	Persona que se desentiende de los aspectos de carácter básico en el funcionamiento de la organización de la unidad convivencial, como son la alimentación, la higiene familiar y del hábitat, la administración de la economía.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

PUNTOS	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	**ADECUADA**	Persona que presenta una participación formal en organizaciones educativas, vecinales, movimientos sociales, profesionales, políticas, sindicales, etc así como participación no formal en cuadrillas, fiestas, cultos y ritos, costumbres populares, etc.
1	**DEFICITARIA**	Persona que presenta una ausencia de participación formal en organizaciones educativas, vecinales, movimientos sociales, organizaciones profesionales, políticas, sindicales etc ó participación no formal en cuadrillas, fiestas, cultos y ritos costumbres populares, etc
2	**MUY DEFICITARIA**	Persona en situación de aislamiento social

VIVIENDA

PUNTOS	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	**ADECUADA**	Persona propietaria de una casa o que presenta estabilidad en el tema de vivienda sin ser propietario pero con condiciones de habitabilidad y de equipamiento adecuados
2	**DEFICITARIA**	Persona que vive en una casa que no presenta condiciones de habitabilidad y de equipamiento adecuados Persona que no tiene estabilidad de vivienda. Persona que vive en pensiones
4	**MUY DEFICITARIA**	Persona que carece de vivienda y se encuentra viviendo en chabolas, coches, garajes etc.

SITUACIÓN ECONOMICA

PUNTOS	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN
3	**DEFICITARIA**	La persona o la unidad convivencial no puede cubrir sus necesidades de forma adecuada ya que sus ingresos anuales son superiores al Salario Mínimo Interprofesional pero no llegan al doble del Salario Mínimo Interprofesional o dispone de un capital entre a 3.000,00 y 6.000,00 euros.
5	**MUY DEFICITARIA**	La persona o la unidad convivencial no puede cubrir sus necesidades de forma adecuada ya que sus ingresos anuales son inferiores o iguales al Salario Mínimo Interprofesional o dispone de un capital inferior a 3.000,00 euros.
5	**ESPECIAL**	Aquellas circunstancias que por cualquier otra causa incrementan la situación de necesidad del solicitante y que no están contempladas en las situaciones anteriores serán valoradas por el profesional correspondiente