

REGLAMENTO GENERAL DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES ATSOBAKAR DEL AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene como finalidad establecer las normas básicas que regularán el funcionamiento de los Servicios y Programas de la Residencia de Personas Mayores Atsobakar del Ayuntamiento de Lasarte-Oria y la convivencia entre las personas mayores, sus familiares, representantes legales, allegados, personas voluntarias y el personal del Centro.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Reglamento, será de aplicación en el ámbito espacial y funcional de la Residencia de Personas Mayores Atsobakar de Lasarte-Oria, sita en la Avenida Atsobakar s/n, cuya titularidad es del Ayuntamiento de Lasarte-Oria y que mantiene un régimen de concertación de todas sus plazas con la Diputación Foral de Guipúzcoa.

2. El presente Reglamento afecta a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en la citada Residencia, a sus familiares, allegados y representantes legales, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el Centro, siendo de obligado cumplimiento.

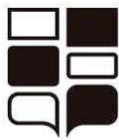
A los efectos del presente Reglamento se entenderá por persona usuaria, aquélla con quien se ha formalizado el correspondiente contrato de ingreso en el centro y en tanto esté en vigor el mismo. En el caso de que el contrato se haya firmado por representante o tutor legal se considerará persona usuaria la persona representada o tutelada.

Artículo 3. Objetivos del Centro.

1. El objetivo general del Centro es ofrecer a la persona usuaria y a su familia, una atención especializada y de calidad adaptada a las necesidades reales que presenta, ofreciendo para ello diversos servicios y programas.

2. Los objetivos específicos del Centro son:

- Planificar, ejecutar y evaluar cada uno de los servicios y programas que desde el Centro se realicen, adaptándose a la demanda de la persona usuaria-familia-comunidad.
- Atender a la persona usuaria desde una óptica integral realizando un seguimiento individualizado a través del Plan Individual de Atención Integral.
- Integrar el recurso dentro de la comunidad, siendo las personas usuarias participes de la vida comunitaria.
- Promover cauces de participación interna a través de las personas usuarias y sus familias.



Artículo 4. Catálogo de Servicios.

La Residencia de Personas Mayores Atsobakar de Lasarte-Oria, es un Centro abierto polivalente que ofrece atención integral a personas mayores que tienen reconocida un grado de dependencia según el BVD (Baremo Valoración Dependencia). Excepcionalmente, podrán acceder de forma conjunta, como acompañantes, el cónyuge o pareja de hecho con relación de convivencia habitual, así como un pariente hasta el segundo grado que tenga necesidad del recurso, incluso cuando la persona acompañante sea autónoma según el BVD.

La residencia cuenta con una gama amplia de servicios y programas:

- Atención residencial integral: plazas permanentes distribuidas en módulos de atención diferenciados por el grado de dependencia de las personas usuarias, prestando los servicios de:

- Alojamiento
- Lavandería
- Manutención
- Atención asistencial
- Atención sanitaria
- Fisioterapia
- Atención social
- Atención psicológica
- Animación sociocultural
- Apoyo técnico y orientación a las familias
- Actividades de ocio y tiempo libre
- Gestiones administrativas

- El Centro, además cuenta con otros servicios:

- Peluquería
- Podología
- Biblioteca
- Máquina expendedora de bebidas calientes y alimentos
- Servicio telefónico e Internet
- Servicios religiosos

Artículo 5. Información referente al Centro.

Las personas a las que se haya notificado la resolución administrativa de autorización de ingreso y de determinación de la aportación económica tendrán la posibilidad de visitar el Centro antes de adoptar una decisión con respecto a su ingreso.

TITULO II

REGIMEN JURIDICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL TITULAR DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES ATSOBAKAR DE LASARTE - ORIA Y LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 6. Régimen de acceso a la Residencia de Personas Mayores Atsobakar de Lasarte-Oria.

1. El procedimiento de acceso a la Residencia de Personas Mayores Atsobakar de Lasarte-Oria, es el establecido en el Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y centros de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, o cualquier otra norma que lo sustituya o modifique.

Artículo 7. Contrato entre el titular de la Residencia de Personas Mayores Atsobakar de Lasarte-Oria y las personas usuarias.

Una vez seguido el procedimiento establecido por el Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y centros de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, se formalizará el correspondiente contrato de ingreso, dando inicio a la relación jurídica entre el titular de la Residencia de Personas Mayores Atsobakar y la persona que adoptará la condición de persona usuaria.

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

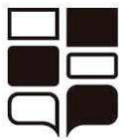
Artículo 8. Extinción del contrato. Causas y efectos.

Son causa de extinción del contrato, y por lo tanto de la condición de persona usuaria:

1. Por fallecimiento.
2. Por el cese en la prestación del servicio por parte de la Administración.
3. Por propia voluntad, siempre y cuando la persona usuaria esté capacitada para tomar dicha decisión; en otro caso por voluntad de los tutores designados judicialmente previo cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.
4. Por necesitar una atención que no se le pueda proporcionar en el Centro.
5. Por sentencia judicial.
6. Por no satisfacer las cuotas económicamente fijadas.
7. Por cualquier otro incumplimiento del contrato, que conlleve como consecuencia la rescisión del mismo.

Las causas nº 1 a 5 de extinción del contrato no precisarán de ningún expediente contradictorio al efecto.

En los supuestos nº 6 y 7, bastará con poner la causa extintiva en conocimiento de la otra parte con una antelación mínima de un mes a que se finalice la relación contractual. En estos dos supuestos habrá que seguir el correspondiente expediente contradictorio, que implicará el trámite de audiencia al interesado por un plazo de 10 días hábiles, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Una vez resuelto el expediente de extinción del contrato, se procederá a dar un plazo voluntario de abandono del Centro de una semana.

Caso de que no se produzca el abandono del Centro de forma voluntaria, se procederá a la ejecución forzosa de la resolución en función de lo previsto en los artículos 93 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Extinguida o no la relación entre la Residencia de personas mayores Atsobakar de Lasarte-Oria y la persona usuaria, siempre que haya deudas pendientes a favor del Centro por la prestación de servicios, éste podrá exigirlos siguiendo el procedimiento recaudatorio.

La causa de extinción del contrato es independiente de todo procedimiento sancionador que pueda seguirse al efecto y cuya apreciación dependerá, en su caso, de un expediente distinto.

Artículo 9. Aportación de la persona usuaria.

El régimen económico de las personas usuarias de la Residencia de personas mayores Atsobakar de Lasarte-Oria, se establecerá de acuerdo con:

1. El Decreto Foral 7/2015, de 24 de marzo, por el que se regula el régimen de acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.
2. El Decreto Foral 15/2015, de 2 de junio, por el que se regula el régimen de la aportación económica de las personas usuarias de los centros de atención a la dependencia en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Previo al ingreso, se establecerá la aportación económica de cada persona usuaria mediante resolución administrativa de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que le será notificada legalmente.

Artículo 10. Forma de pago.

La aportación económica establecida para la persona usuaria para el servicio residencial, deberá hacerse efectiva en el plazo de un mes contado a partir del día 15 del mes inmediato posterior al que se liquida, debiéndose facilitar inexcusablemente un número de cuenta corriente a través del cual les sea girado, por parte de los servicios económicos municipales, la cuota respectiva. Las deudas no pagadas en el citado período se exigirán por el procedimiento de apremio, aplicándoseles el 20% de recargo.

El abono de los servicios concertados (peluquería, podología,...) se realizará directamente por la persona usuaria a la concesionaria, siendo su cobro responsabilidad de ésta última.



TÍTULO III

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 11. Relativas a ausencias del Centro y visitas.

El centro permanecerá abierto de 8:00 a 22:00 horas. Con la finalidad de asegurar la mejor atención a las personas usuarias y familias y poder facilitar la prestación de los servicios destinados a las personas usuarias (comidas, curas, aseo personal y terapias) se aconseja respetar los siguientes horarios de visita:

De 10:00 a 12:30

De 17:30 a 19:30

Si algún familiar, trabajador o persona usuaria quiere salir o entrar fuera de este horario, podrá hacerlo avisando previamente en recepción.

Sin perjuicio de lo previsto en los párrafos anteriores y al objeto de respetar la intimidad de las personas usuarias, queda vedado a los visitantes el acceso a los lugares dónde se estén realizando las siguientes acciones:

- Comidas.
- Curas.
- Aseo personal.
- Terapias

Las entradas y salidas del Centro por las personas usuarias pueden realizarse de 8:00 a 22:00 (excepcionalmente, en días señalados como las Navidades, cumpleaños, vacaciones, para acudir a consultas médicas, etc.) se podrá ampliar este horario, siempre de acuerdo con la organización funcional de la Residencia. Asimismo las ausencias diurnas y nocturnas y/o durante varios días del centro serán comunicadas a la persona cuidadora o personal responsable con el fin de proporcionarles la medicación que deben tomar durante su ausencia.

Artículo 12. Relativas al mobiliario.

Todas las habitaciones disponen del mobiliario adecuado para la persona residente, no obstante estas pueden incorporar aquellos objetos que deseen, siempre dentro de los límites del espacio y de acuerdo con la Dirección del Centro.

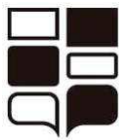
Si las personas residentes desean tener en su habitación un aparato de radio, música y/o televisor solicitarán autorización a la Dirección del Centro con el fin de valorar las condiciones técnicas y si molesta a otras personas con las que comparten habitación. La utilización de estos aparatos está condicionada por el descanso de cada persona residente, y se aconseja que se utilicen auriculares en aparatos de radio, música y televisión.

Sólo se permitirá una TV por habitación consensuando su uso común en habitaciones compartidas.

Artículo 13. Relativas a la limpieza e higiene de las habitaciones y del Centro.

El personal del Centro se encargará de realizar la limpieza en las habitaciones preferentemente en horario de mañana.

Las personas residentes que deseen y tengan capacidad para realizar las tareas de limpieza y arreglo de la habitación, lo podrán hacer y si precisan podrán recabar la colaboración y



ayuda del personal encargado de estas labores que estarán obligados a prestarla, siempre que no interfiera en el funcionamiento del centro.

No está permitido guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean perecederos, produzcan malos olores o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades y plagas.

No está permitido tender ropa en las habitaciones, ventanas y en otros espacios que no estén indicados para ello.

Las personas residentes colaborarán en el mantenimiento de la limpieza del Centro, depositando todo lo que no sirva en el lugar correcto, no arrojaran cosas por ventanas, inodoros, no alimentaran animales, etc...

Las personas usuarias, familiares, representantes legales, profesionales y personas voluntarias deberán informar de cualquier anomalía que se observe en la dotación de la habitación (fontanería, electricidad...). No se deberá proceder al arreglo por cuenta propia, ni directa ni indirectamente.

Artículo 14. Relativas a las habitaciones.

Cuando la habitación esté ocupada por dos personas éstas deberán prestar especial cuidado al reparto de espacio, respetando las pertenencias del/la compañero/a y respeto a las normas de convivencia.

La ubicación de las personas usuarias en las habitaciones de los diferentes módulos de atención deberán estar justificadas técnica y organizativamente, lo mismo que la posición en el comedor, siendo escuchadas las personas afectadas.

Las habitaciones serán de uso privado por las personas residentes ubicadas en cada una de ellas, no pudiendo entrar en ellas otros residentes o allegados sin su consentimiento, ni ser utilizadas como zona de estar común sin la previa autorización y/o presencia del/a mismo/a.

Artículo 15. Relativas al horario de comidas.

El horario de comidas será el establecido por el titular del centro. Las personas residentes acudirán puntualmente a los horarios de comida establecidos excepto en los casos en que precisen alimentación asistida o se considere necesario alterar el horario de forma ocasional o periódica por la Dirección del Centro o los servicios médicos

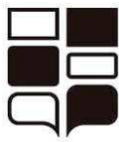
Se observarán las normas más elementales de decoro en la mesa, evitando cualquier acto que pueda molestar al resto de comensales.

La persona residente no podrá retirar ningún alimento del comedor y tampoco se aconseja el introducir alimentos del exterior que no hayan sido autorizados por las personas responsables de salud.

Se fijarán diferentes dietas adaptadas a las necesidades de las personas residentes. La dieta que corresponde a cada residente será siempre administrada previa prescripción facultativa.

Artículo 16. Relativo a las medidas de seguridad:

Con el fin de evitar cualquier contingencia se prohíbe instalar en las habitaciones aparatos, tales como invernaderos, estufas, mantas eléctricas, velas, mecheros, etc., que una utilización incorrecta pueda provocar riesgo de asfixia, incendio, etc.



Queda prohibido que el personal no autorizado administre cuidados a ninguna persona residente sin consultar previamente al personal del centro (dar alimentos, movilizar, desplazamientos al exterior, etc.)

Con el fin de evitar accidentes se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

Artículo 17. 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 por recepción para avisar del extravío y recogerlo posteriormente.

Debe atenerse a las normas generales de funcionamiento de ascensores, en cuanto capacidad y seguir las indicaciones del personal en los momentos de máximo uso.

Se deberán seguir las indicaciones del centro referentes a utilización de periódicos y revistas, salas, instrumentos, etc.

En las zonas comunes con TV será el personal del centro quien regule su uso.

Debe utilizarse ropa de calle para desplazarse por las zonas comunes.

Artículo 18. Sobre las pertenencias.

El Centro deberá disponer de un servicio de caja fuerte, donde las personas residentes pueden guardar pequeños objetos de valor personal y ciertas cantidades de dinero. El Centro no se hará responsable de la pérdida de objetos que no estuvieran depositados en dicha caja fuerte. Se desaconseja guardar dinero y joyas de valor en habitación y bolsos de mano.

Toda la ropa deberá estar marcada previo al ingreso con la identificación que se le asigne. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

Al ingreso se comunicará a la persona supervisora detalle de la ropa para ser inventariada. Se pondrá a disposición de la persona usuaria una copia del inventario.

Artículo 19. Sobre las necesidades de atención a la persona residente fuera del Centro.

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

Las consultas a especialistas serán a cargo de la familia y/o tutor legal de la persona residente. Para los traslados de urgencia se seguirá el protocolo vigente.



TÍTULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 20. Relación de principios y derechos.

Siguiendo lo establecido por el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad (modificado 28 de octubre de 2006), los principios generales que regirán la actuación de la atención serán los siguientes: normalización, autonomía, participación, integración, globalidad, profesionalización y atención personalizada.

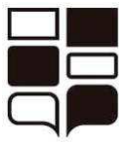
Asimismo, según el Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales, las personas usuarias de los centros de personas mayores tienen derecho a que, en la atención que se les preste, se respeten su privacidad, su dignidad, su autonomía, su capacidad de elección, la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades personales, y el ejercicio de todos sus derechos. En dicho ejercicio la persona usuaria no podrá menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias.

Artículo 21. Derecho a la privacidad.

- 1- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la privacidad, el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente.
- 2- En garantía a su privacidad, las personas usuarias deben poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Disponer, en la medida de lo posible, de un espacio privado, que puedan utilizar en las condiciones y en los momentos que ellas mismas deseen y que puedan preservar.
 - b) Disponer de un armario personal que les permita guardar sus pertenencias.
 - c) La persona usuaria tendrá derecho a conocer su expediente, tener la oportunidad de aprobar o rechazar la remisión del mismo a personas o servicios ajenos al Centro, excepto en caso de que la propia persona usuaria se traslade al Centro de destino, y tener garantizada su conservación en condiciones de confidencialidad.

Artículo 22. Derecho a la dignidad.

- 1- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la dignidad, el derecho al reconocimiento al valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.
- 2- En garantía de su ejercicio y de su respeto, las personas usuarias pueden ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Ser tratadas por las personas responsables del Centro y las personas profesionales que trabajen en él, con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus deseos, atendiendo particularmente a factores étnicos, religiosos y culturales, y a no ser discriminado por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal.

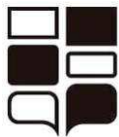


- b) Recibir un trato correcto y respetuoso, tanto en las relaciones verbales como en la ayuda física que se les presta para realizar las actividades de la vida diaria.
- c) No ser objeto de restricciones físicas y/o químicas que no les hayan sido médicamente prescritas y aceptadas de mutuo acuerdo, salvo en aquellos supuestos legalmente previstos.
- d) No ser obligadas a realizar servicios o actividades aunque formen parte de su plan de atención.
- e) Ver respetadas sus necesidades sexuales.
- f) No ser obligadas a actuar en contra de su voluntad, salvo en los supuestos previstos legalmente.
- g) Expresarse libremente respetando la sensibilidad de las personas del entorno.
- h) Transitar libremente si no está comprendido en un protocolo de restricciones.
- i) Morir dignamente.

Artículo 23. Derecho a la autonomía.

A los efectos del presente Reglamento, se entiende por autonomía la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

- 1- En garantía del respeto y del ejercicio de su autonomía, las personas usuarias pueden ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Ser consideradas capaces de elegir su propio estilo de vida y de participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente, excepto en casos de incapacidad. En este último caso, se consultará sobre sus preferencias a la persona designada como su tutor.
 - b) Ser informadas, en caso de que por especiales circunstancias fuera necesario adoptar alguna medida de carácter restrictivo, de las razones que lo justifiquen. La adopción de las mismas corresponderá al equipo profesional, oídas todas las partes implicadas; deberán registrarse y ser objeto de una revisión periódica.
 - c) Ser informadas regularmente, acerca de las cuestiones que atañen a la organización del servicio y a las prácticas ordinarias de la atención. También sobre las pautas de relación que se establecen entre las personas usuarias, y entre éstas y las personas profesionales.
 - d) Acceder a una información completa, transmitida de forma comprensible, de todas las cuestiones que le puedan afectar: estado de salud, tratamientos y servicios.
 - e) Participar en los diferentes comités, grupos de trabajos y actividades que se organicen y rechazar la participación en los que no se desea participar.



- f) Disponer de sus bienes y controlar sus finanzas personales. En los casos de curatela o tutela, se informará a los titulares de estas del estado de sus cuentas.
- g) Conocer el precio de los servicios que recibe y cualquier variación de los mismos.
- h) Participar en los procesos electorales del centro como persona electora y candidata.
- i) Las entradas y salidas de las personas residentes se pueden realizar a cualquier hora del día, teniendo en cuenta la organización funcional del centro y que no se encuentren incluidos en un protocolo de restricción de salidas.

Artículo 24. Derecho de elección.

- 1- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho de elección, la posibilidad de elegir libremente entre una serie de opciones existentes.
- 2- En garantía de su ejercicio, las personas usuarias podrán ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Elegir su ropa, sus amistades, las actividades en las que desean participar, dentro o fuera del servicio.
 - b) Tener acceso, si lo desean y la estructura organizativa lo permite, a todos los demás recursos comunitarios sanitarios, sociales, de ocio y educativos.
 - c) Darse de baja en el servicio si así lo desean avisando con 15 días de antelación a la dirección del centro.
 - d) Participar en las decisiones a adoptar por el titular del centro que les afectan directa o indirectamente, si lo desean, asumiendo, ciertos niveles de riesgo calculado.
 - e) Ser atendido en euskera o en castellano, de acuerdo con las ordenanzas y planes que tiene el Ayuntamiento para regular la actividad lingüística de los centros de su titularidad.

Artículo 25. Derecho a la satisfacción.

- 1- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la satisfacción, la posibilidad de realizar las aspiraciones y capacidades personales en todos los aspectos de la vida diaria y de ver cubiertas sus necesidades de atención.
- 2- En garantía del mismo, las personas usuarias podrán ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Disfrutar, en el marco del Centro, de la oportunidad de mejorar su calidad de vida, desenvolviéndose en un entorno seguro, manejable y confortable, y contar con el apoyo y el estímulo necesarios para maximizar sus capacidades físicas, intelectuales, emocionales y sociales.
 - b) Disfrutar de un entorno en el que se traten de evitar los riesgos de restricción de los derechos de las personas usuarias como resultado de prácticas institucionales y procedimientos que dan prioridad a los intereses de la organización.
 - c) Disfrutar de un entorno en el que las actividades no estrictamente inherentes a la atención residencial se organicen y localicen de forma que no afecten negativamente al estilo de vida de las personas residentes.



- d) Desarrollar al máximo su autonomía, teniendo para ello la posibilidad de asumir determinados niveles de riesgo calculado, de no ser sometida, en la medida de lo posible, a la aplicación de medidas restrictivas, y de contar con las ayudas técnicas que mejor se ajustan a sus necesidades individuales.
- e) Recibir una atención individualizada de calidad, acorde con las necesidades específicas de cada persona usuaria. Contar con un plan de atención personal, revisado de forma periódica, en cuya definición tomen parte el área sociosanitaria, social y psicosocial.
- f) Tener asignada una persona trabajadora clave o de referencia que ejerza funciones de seguimiento y atención individualizados.
- g) Tener posibilidad de llevar una vida acorde con los modos de vida habituales de las personas de la misma edad y grado de dependencia.
- h) Mantener las relaciones con su entorno familiar, afectivo y social habitual.
- i) Acceder sin restricciones a todas las personas profesionales y servicios de apoyo comunitarios de salud, servicios sociales, culturales y de ocio.
- j) El acceso y disfrute de servicios e instalaciones son un derecho de la persona usuaria, no siendo, todos ellos, extensivos a familiares, amistades u otras personas.

Artículo 26. Derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos.

- 1- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho al conocimiento y a la defensa de los derechos, la posibilidad de acceder a los cauces que permiten el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.
- 2- En garantía del mismo, las personas usuarias podrán ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:
 - a) Ser informadas por escrito y verbalmente, en un lenguaje adaptado a su nivel y capacidad de entendimiento, de los derechos reconocidos en este Reglamento.
 - b) Disponer de un contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones en que los servicios les serán prestados.
 - c) Ser informadas de las normas y reglamentos que regulan el funcionamiento y la organización del servicio.
 - d) Participar en las evaluaciones internas y externas que se realicen sobre el funcionamiento del centro, y conocer los resultados de las mismas.
 - e) Tener la posibilidad de recurrir a un procedimiento formal de reclamación, que permita, en su caso, el recurso a instancias externas, y de presentar las sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento del centro o la calidad de atención prestada.
 - f) Ser informadas de su estado de salud.

Artículo 27. Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los Centros de personas mayores tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Conocer y cumplir el contenido del presente Reglamento, así como seguir las directrices e instrucciones de la Dirección del Centro.



- b) Conocer y cumplir el contrato escrito de prestación de servicios.
- c) Respetar las normas de convivencia y de respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- d) Respetar a sus compañeras/os, a los familiares, y estos al personal profesional y a las personas voluntarias que operen en el Centro.
- f) Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones y servicios del centro.
- g) Los medios y bienes comunes (mobiliario, prensa, juegos, etc.) a compartir en general no podrán ser usados como exclusivamente propios y deberán mantenerse en los espacios comunes.
- h) Respetar los horarios que rigen los diferentes servicios y programas del Centro.
- i) Poner en conocimiento de la Dirección o de las personas profesionales que en cada caso se señalen, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.
- j) Cumplir las prescripciones médicas y colaborar con el personal del centro en las orientaciones reflejadas en el Plan de Atención Individual elaborado por los técnicos, siempre y cuando estas hayan sido aceptadas por todas las partes implicadas. En el caso de negarse a las actuaciones sanitarias o de cuidados y atención personal propuestos, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la persona usuaria; deberán firmar un documento donde se exprese con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informada de las situaciones que se pueden derivar y que rechaza los procedimientos sugeridos establecidos.
- k) Mantener un nivel de higiene adecuado y no apropiarse de lo ajeno.
- l) De acuerdo con la normativa en aplicación, abonar puntualmente el precio que por los servicios prestados les corresponda.
- m) Notificar en la recepción del Centro su ausencia en las comidas o en la pernoctación con suficiente antelación.
- n) No fumar en el Centro, de acuerdo con la normativa vigente.
- o) Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias o de cuidados y atención personal propuestos, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la persona usuaria. En dicho documento se debe expresar con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informada de las situaciones que se pueden derivar y que rechaza los procedimientos sugeridos establecidos.



TÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS FAMILIARES Y REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 28. Derechos de los familiares y representantes legales.

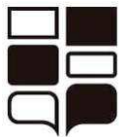
1. Derecho a recibir información sobre el estado de su familiar y/o sobre cambios significativos en la atención, siempre y cuando el personal profesional esté autorizado para hacerlo, pudiendo además sugerir y participar en las intervenciones presentadas en los planes de atención individualizados.
2. Derecho a ser respetados por las personas usuarias y los profesionales del Centro.
3. Derecho a acceder al personal técnico y que sea garantizado en todo momento la confidencialidad de las entrevistas.
4. Derecho a realizar visitas a la persona usuaria.
5. Derecho a presentar quejas, sugerencias o propuestas utilizando los cauces establecidos para ello: entrevista con miembros del equipo interdisciplinar, buzón de sugerencias y/u hojas de reclamación.
6. Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
7. Derecho a participar en aquellas actividades destinadas a los familiares que se desarrollen en el Centro siguiendo las indicaciones de la persona responsable de la actividad.
8. Poder formar parte de aquellos órganos de representación del Centro en los que se contemple la participación de los familiares.

Artículo 29. Obligaciones de los familiares y/o representantes legales y otros acompañantes.

1. Conocer y respetar el presente Reglamento.
2. Informar sobre cualquier variación en los datos que obran en el expediente de la persona usuaria, así como de consultas a especialistas y otras terapias por cuenta propia.
3. Cada persona residente dispondrá de un único familiar referencial a efectos de notificación y/o comunicación con el centro, siendo responsable de transmitir la información al resto de familiares. En caso de ausencia, deberá asignar otra persona de referencia y notificarlo a la Trabajadora Social. El familiar referencial deberá estar localizable.
4. La ropa deberá estar marcada previo al ingreso.
Toda aquella ropa que se proporcione a posteriori, a lo largo de su estancia en el centro será marcada igualmente y se notificará a la persona supervisora para ser inventariada.
5. No administrarán cuidados a ninguna persona residente sin consultar previamente al personal del centro (dar alimentos, movilizar, desplazamientos al exterior, etc.).
6. Los espacios comunes no se utilizarán para fines individuales si otras personas desean hacer uso de ese espacio.
7. No está permitido guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean perecederos, produzcan malos olores o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades y plagas.
8. No se permite suministrar a las personas usuarias alimentos ni bebidas contraindicados por prescripción facultativa. En caso de incumplimiento será responsabilidad del infractor las consecuencias que pudieran derivarse a las personas residentes.



9. En horario de comidas, curas, aseo personal y terapias, no se permitirá la presencia de visitas.
10. Canalizar las demandas a través del/la supervisor/a y, en su ausencia, enfermería, evitando dar órdenes directas al personal auxiliar.
11. Respetar a otros residentes, familiares, personal y voluntarios.
12. Avisar en recepción a la entrada y salida del centro. En caso de que la visita se realice en la habitación se avisará previamente en recepción.
13. Si el número de visitas excede de dos personas, el lugar de reunión podrá ser a criterio de los responsables del centro y la visita podrá ser interrumpida si afecta al correcto funcionamiento del centro.
14. Acompañar a su familiar a especialistas, traslados a urgencias, ingresos hospitalarios y otros profesionales fuera del centro.
15. Respetar las normas de convivencia y de respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
16. Presentar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración necesaria para conseguir la máxima armonía en las relaciones de todos aquellos que conviven en el centro.
17. Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones y servicios del centro.



TÍTULO VI

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO

Artículo 30. Derechos de los profesionales.

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

1. Ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.
2. Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
3. Derecho a presentar quejas ante su superior inmediato y/o ante la Dirección del Centro.
4. Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta a la persona usuaria.

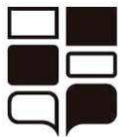
Artículo 31. Obligaciones de los profesionales.

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

1. Conocer y respetar el Reglamento.
2. Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, familiares, representantes legales, profesionales y personas voluntarias reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas usuarias a la que tengan acceso en razón de su trabajo.
3. Así mismo deberán mantener un comportamiento no discriminatorio a las personas usuarias por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.
4. Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.
5. Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del Centro.
6. No aceptar propinas ni obsequios de las personas usuarias, familiares y /o representantes legales.
7. No fumar en el Centro, en aplicación de la normativa vigente.
8. Responder adecuadamente a las demandas planteadas por cualquier persona usuaria, familiar y/o representante legal, derivándole al profesional que corresponda.
9. Informar al personal competente sobre cualquier alteración en la situación de la persona usuaria que haya detectado en el desempeño de sus funciones.
10. No podrán utilizar para su uso particular los enseres de las personas residentes, salvo autorización de estos.
11. Utilizar comunicación asertiva y amabilidad en el trato hacia residentes, familiares, voluntarios y otras personas profesionales.



12. Respeto al uso de la lengua materna de la persona residente, y en caso de euskera o castellano ser atendido en los términos y normas establecidas en las disposiciones legales.
13. En la atención directa a la persona residente los esfuerzos irán dirigidos a la tarea que se está realizando, evitando temas que puedan incomodarle o no le permitan ser participe.
14. Reciclaje profesional: recibir y aplicar información y/o formación para el correcto desempeño de su labor profesional.
15. Respeto a los órganos de participación de las personas residentes y familiares.
16. Informar de quejas de las personas residentes y familiares a la Trabajadora Social.



TÍTULO VII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Artículo 32. Derechos de las personas voluntarias.

A los efectos de La Ley 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que se realicen en las siguientes condiciones:

- a) De manera desinteresada y con carácter solidario.
- b) Voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcionarial o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico.
- c) A través de organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos.
- d) Sin retribución económica.
- e) Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

No tendrán la consideración de voluntariado, a efectos de la ley, las actuaciones voluntarias espontáneas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones, ejecutadas por razones familiares, de amistad, benevolencia o buena vecindad.

Las personas voluntarias tendrán los siguientes derechos:

1. Libre elección de su labor como persona voluntaria, tras establecer las posibles funciones por parte del equipo técnico, así como de su disposición a realizarla.
2. Poder renunciar a la realización de su labor.
3. Ser respetado en su trabajo y sus opiniones.
4. Presentar sugerencias en la atención a las personas usuarias, así como acerca del funcionamiento del Centro.

Artículo 33. Obligaciones de las personas voluntarias.

1. Respetar este Reglamento.
2. Seguir las pautas dadas por los técnicos del Centro en lo concerniente a su labor con las personas usuarias. No administrará cuidados a ninguna persona residente sin consultar previamente al personal del centro (dar alimentos, movilizar, desplazamientos al exterior, etc.)
3. Informar sobre cualquier variación en la situación de la persona usuaria con la que realiza su labor.
4. No fumar en el Centro, en aplicación de la normativa vigente.
5. Respetar las instalaciones, mobiliario y materiales del Centro.
6. No podrán utilizar para uso particular los enseres de las personas residentes, salvo la autorización de estos.
7. Utilizar comunicación asertiva y amabilidad en el trato hacia las personas residentes, familiares, profesionales y otros voluntarios.
8. Respeto al uso de la lengua materna de la persona residente.
9. Se dará un trato igualitario a todas las personas residentes.



10. Avisar en recepción de las entradas y salidas. En caso de que la visita se realice en la habitación se avisará previamente en recepción.
11. No aceptar propinas ni obsequios de las personas residentes, familiares y /o representantes legales.
12. Preservar la confidencialidad de las personas residentes, familiares, profesionales y otras personas voluntarias.



TÍTULO VIII

CAUCES DE PARTICIPACIÓN Y ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

Artículo 34. Participación de las personas usuarias, sus familiares y las personas profesionales.

Entendemos la participación de las personas usuarias, sus familiares y las personas profesionales, como una manera de contribuir de forma activa en la prestación del servicio asistencial en el Centro para lograr una mejora en la calidad de vida de las personas residentes y sus familias, durante su estancia en el mismo.

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, se deberán garantizar cauces de participación efectivos y ágiles de las organizaciones representativas de las personas usuarias. Los órganos de representación tienen como objetivo favorecer la recogida de la opinión, así como las quejas y sugerencias sobre la organización y funcionamiento del Centro. Sirven igualmente para promover la participación activa de las personas usuarias, familiares y profesionales de forma estructurada.

Artículo 35. Cauce de participación.

Los cauces de participación son:

- La entrevista con los diferentes profesionales y responsables del Centro.
- La utilización del buzón de sugerencias.
- La utilización de las Hojas de Reclamación aprobadas por el Gobierno Vasco.
- La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante cualquier órgano de representación.

Artículo 36. Órganos de representación.

El órgano de representación de las personas usuarias es la Comisión de Residentes y la Asamblea General.

El órgano de representación de las familias es la Comisión de Familiares.

Artículo 37. La Comisión de Residentes.

Será el Órgano de representación directa de las personas usuarias del servicio.

Estará compuesta por las personas residentes y tendrán voz y voto. El resto de las personas residentes que no participen en la Comisión serán informadas de cómo y en qué pueden colaborar, si lo consideran oportuno, trasladando los temas a los miembros de la Comisión o, en caso necesario, presentándose en las reuniones que se acuerden.

Se reunirá en sesión ordinaria una vez al mes y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias.

En dichas sesiones se informará sobre el funcionamiento y organización del Centro, se recogerán las sugerencias y quejas, y se someterán a votación aquellos temas que precisen el visto bueno de la mayoría relativa de las personas asistentes.

Esta Comisión podrá establecer sus propias normas de procedimiento específicas. A falta de las mismas, regirá lo establecido en el artículo 22 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común, que regula el régimen de los órganos colegiados, siempre que no sean contradictorias con lo determinado en los puntos precedentes.



Artículo 38. La Asamblea General.

La Asamblea General estará constituida por la totalidad de las personas usuarias del Centro que tengan capacidad cognitiva y que tendrán voz y voto.

Se reunirá, con carácter ordinario, una vez al año, en la Residencia de Personas Mayores Atsobakar y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias.

En dichas sesiones se informará sobre el funcionamiento y organización del Centro, se recogerán las sugerencias y quejas de las personas usuarias, y se someterán a votación aquellos temas que precisen el visto bueno de la Asamblea.

Esta Asamblea podrá establecer sus propias normas de procedimiento específicas. A falta de las mismas, regirá lo establecido en el artículo 22 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común, que regula el régimen de los órganos colegiados, siempre que no sean contradictorias con lo determinado en los puntos precedentes.

Artículo 39. La Comisión de Familiares.

Será el Órgano de representación de las familias.

Estará compuesta por familiares y representantes legales de las personas residentes, y tendrán voz y voto. Para la adopción de sus decisiones se considerará que cada familia, independientemente del número de sus miembros que participen en las reuniones de la Comisión, representa tantos votos como parientes tiene en condición de personas usuarias en dicho Centro.

Se reunirá en sesión ordinaria una vez al año y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias.

En dichas sesiones se informará sobre el funcionamiento y organización del Centro, se recogerán las sugerencias y quejas, y se someterán a votación aquellos temas que precisen el visto bueno de la mayoría relativa de las personas asistentes.

Esta Comisión podrá establecer sus propias normas de procedimiento específicas. A falta de las mismas, regirá lo establecido en el artículo 22 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común, que regula el régimen de los órganos colegiados, siempre que no sean contradictorias con lo determinado en los puntos precedentes.



TÍTULO IX

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 40. Objeto.

1. Podrán ser objeto de sugerencias, quejas y reclamaciones todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del Centro que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.
2. No podrán constituir objeto de sugerencia, queja o reclamación:
 - a) Las que exceden de la competencia del Centro.
 - b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la sugerencia, queja o reclamación, salvo que sus efectos perduren.
 - c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Artículo 41. Efectos de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

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

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

Artículo 42. Presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones las personas usuarias, sus representantes legales, familiares, las personas profesionales y personas voluntarias del centro tendrán a su disposición:
 - El buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones existente en el Centro.
 - La Trabajadora Social específicamente responsable de la atención a la persona usuaria.
2. El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias, sus representantes legales, familiares, las personas profesionales y personas voluntarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas.

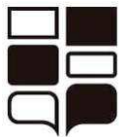
Artículo 43. Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de las personas usuarias, sus representantes legales, familiares, las personas profesionales, y las personas voluntarias del centro.
2. En su fase inicial, las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a



diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentará ante la Trabajadora Social del Centro.
4. La Trabajadora Social del centro es la persona encargada del procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones. Deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la Dirección del Centro para que en un plazo no superior a 20 días, la tramite. En caso de ausencia de la Trabajadora Social se facilitará la hoja de reclamación por el personal presente en ese momento, a cualquier hora del día y de la noche, debiendo hacer entrega de la hoja de reclamaciones a la Trabajadora Social para que el proceso siga su cauce.
5. La Dirección del Centro comunicará mensualmente al Ayuntamiento de Lasarte-Oria la relación de sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas y el resultado de su tramitación.
6. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, podrá recurrir al Ayuntamiento de Lasarte-Oria.
7. Las sugerencias, quejas y reclamaciones contra actuaciones o conductas del personal profesional se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.



TÍTULO X

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 44. Régimen de infracciones y sanciones.

La alteración de la normal convivencia del Centro, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias, familiares, representantes legales, personas voluntarias y otros acompañantes, será constitutiva de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

Artículo 45. Tipos de faltas.

Las faltas se gradúan en: leves, graves y muy graves.

1. Faltas leves:

- 1.1. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas usuarias del servicio, personal profesional del Centro, familiares y personas voluntarias.
- 1.2. Irregularidades en la cumplimentación de las normas del Centro, sin que tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
- 1.3. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- 1.4. Utilizar medios y bienes comunes exclusivamente como propios.
- 1.5. Utilizar los enseres de las personas residentes para su uso particular, salvo autorización de estos.
- 1.6. Guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean perecederos, produzcan malos olores o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades y plagas.
- 1.7. Promover o participar en altercados, riñas o peleas, de carácter leve.
- 1.8. Obviar indicaciones del personal del centro con respecto a las personas usuarias (dar alimentos, movilizar, desplazamientos al exterior, etc.).
- 1.9. No cumplir con lo acordado en el Plan de Atención Individual.
- 1.10. Actitudes de acoso, insinuación o comentarios inadecuados de carácter liviano.
- 1.11. Aceptar propinas y obsequios de las personas usuarias, familiares y/lo representantes legales.

2. Faltas graves:

- 2.1. La reiteración de faltas leves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- 2.2. Ofender con insultos, blasfemias o cualquier falta de respeto a las personas usuarias del servicio, al personal profesional del Centro, familiares o a las personas voluntarias.
- 2.3. Mantener un comportamiento discriminatorio con las personas usuarias del servicio, el personal profesional del Centro, familiares o con las personas voluntarias, por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.
- 2.4. Las sustracciones de bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del Centro, de otras personas usuarias del servicio, del personal profesional del Centro, de familiares o de las personas voluntarias.
- 2.5. No comunicar las ausencias del centro cuando éstas tengan una duración superior a 24 horas e inferior a 4 días.
- 2.6. Demora de 2 meses en el pago de la estancia o servicio, si no está debidamente justificado.
- 2.7. Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar dentro del Centro.



- 2.8. Promover o participar en altercados, riñas y peleas, con personas usuarias del servicio, personal profesional del Centro, familiares o personas voluntarias, siempre que no se deriven daños a terceros.
- 2.9. Falsear u ocultar datos personales relativos a su expediente o al disfrute de cualquier prestación o servicio en el Centro.
- 2.10. Actitudes de acoso, insinuaciones, contacto físico no consentido y comentarios inadecuados.

3. Faltas muy graves:

- 3.1. La reiteración de faltas graves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- 3.2. La agresión física o los malos tratos físicos o verbales a otras personas usuarias, a miembros del personal, o a cualquier persona que en calidad de profesional, familiar, persona voluntaria o visitante se relacione con el centro.
- 3.3. No comunicar las ausencias cuando sean superiores a los cuatro días.
- 3.4. Demora injustificada en seis meses en el pago de la estancia o servicio.
- 3.5. La falsedad u ocultación de datos y declaraciones, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de persona usuaria del Centro.
- 3.6. La embriaguez habitual, siempre que deteriore la normal convivencia en el Centro.

Artículo 46. Tipos de sanciones.

1. Amonestación verbal o escrita, aplicada siempre en privado.
2. Inhabilitación temporal para formar parte de los órganos de representación del Centro.
3. Traslado temporal del Centro.
4. Traslado definitivo del Centro.
5. Suspensión temporal de la condición de persona usuaria del Centro.
6. Suspensión definitiva de la condición de persona usuaria del Centro.
7. Suspensión temporal de visitas en el Centro para los casos de familiares, representantes legales, personas voluntarias y otras personas acompañantes.

Artículo 47. Aplicación Sancionadora.

1. Las faltas leves se sancionarán con amonestación verbal privada o inclusive por escrito.
2. Las faltas graves se sancionarán del siguiente modo:
 - Inhabilitación temporal inferior a seis meses para formar parte de los órganos de representación del Centro.
 - Suspensión de la condición de persona usuaria por un período no superior a tres meses.
 - Suspensión temporal de visitas en el Centro para los casos de familiares, representantes legales, personas voluntarias y otras personas acompañantes, por un período no superior a tres meses.
 - Traslado del Centro por un período no superior a tres meses.
3. Las faltas muy graves se sancionarán de la siguiente manera:



- Inhabilitación temporal entre seis meses a un año para formar parte de los órganos de representación del Centro.
- Suspensión de persona usuaria por un período superior a tres meses e inferior a seis meses.
- Suspensión temporal de visitas en el Centro para los casos de familiares, representantes legales, personas voluntarias y otras personas acompañantes, por un período superior a tres meses e inferior a seis meses.
- Traslado definitivo del Centro.
- Suspensión definitiva de la condición de persona usuaria del Centro.
- Suspensión definitiva de visitas en el Centro para los casos de familiares, representantes legales, voluntarios y otros acompañantes.
- La amonestación verbal o escrita podrá concurrir en la aplicación de otras sanciones en los casos de infracciones graves y muy graves.

Artículo 48. Procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador seguirá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/1998 de 20 de febrero, de potestad sancionadora de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Corresponderá a la dirección técnica del Departamento de Servicios Sociales la función de instrucción del procedimiento.

Serán órganos competentes para sancionar los que corresponden de entre los órganos del titular del centro, de conformidad con las atribuciones legales.

Artículo 49. Prescripción de las infracciones y sanciones.

Para la prescripción de las infracciones y sanciones será de aplicación lo previsto en la Ley /1998 de 20 de febrero, de potestad sancionadora de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 50 Recursos

Frente a las sanciones impuestas cabrán los recursos previstos en las disposiciones reguladoras del procedimiento administrativo.

Disposición Adicional Primera.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad (modificado 28 de octubre de 2006), se proporcionará una copia del Reglamento a las personas usuarias de la Residencia de personas mayores Atsobakar, y/o a sus representantes legales, familiares, personas profesionales del Centro y personas voluntarias.

A las nuevas incorporaciones se les dará el ejemplar en la visita de preingreso, al objeto de que tanto éstas personas estén debidamente informadas sobre el Centro, los Servicios y Programas que se ofrecen y el conjunto de normas generales que se han de seguir para que la estancia de las personas en el Centro sea agradable y se lleve a cabo en óptimas condiciones.



Se dispondrá de un ejemplar del mismo en la recepción o en la oficina de administración del Centro.

Disposición Adicional Segunda.

Será competencia del Alcalde la adopción de aquellas disposiciones que sean precisas para el desarrollo, aplicación e interpretación del contenido del presente reglamento.

Disposición Adicional Tercera

Este Reglamento deja sin efecto el Reglamento General de la Residencia Atsobakar de Lasarte-Oria, aprobado por el Ayuntamiento Pleno en sesión de fecha 16-09-1998 y publicado en el Boletín Oficial de Guipúzcoa nº 225 el 25 de noviembre de 1.998, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Reglamento.

Disposición Adicional Cuarta

Este Reglamento entrará en vigor a los quince días siguientes de su publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.