

TOKI ADMINISTRAZIOA

3

ADMINISTRACIÓN LOCAL

MENDAROKO UDALA

Mendaroko eguneko zentroko Erregelamenduaren behin betiko onespena.

Mendaroko udaleko udalbatza ohikoak, 2024ko urriaren 29an egindako bilkuran, behin-behineko onespena eman zion Mendaroko eguneko zentroko erregelamenduari.

Erabaki horretan xedatu zen Erregelamendua behin betirako onartutzat joko zela jendaurreko epean alegaziorik aurkeztu ezean.

Erregelamendu hau hogeita hamar eguneko epean jendaurrean jarri da, 2024ko azaroaren 8an, 216 zenbakizko Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratutako iragarkiaren bidez, eta ez zenez aurkeztu inongo alegazio edo iradokizunik, aipatutako erregelamendua behin betikoz onartutzat ematen da.

Toki Erregimeneko Oinarriak Arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan aurreikusitakoa betetzearren, testu oso-oso argitaratzen da.

Orok ezagutu dezaten Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratzen den biharamunetik indarrean sartzeko argitaratzen da adieraziz, erabaki hau behin betikoa dela eta amaiera ematen diola administrazio-bideari. Interesatuak erabaki honen aurka zuzenean administrazioarekiko auzi errekurtsoa aurkez dezakete Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzietako Salan, hura argitaratu ondoreneko bi hilabeteko epean.

Dena dela, egoki irizitako beste edozein errekurtso aurkez daiteke.

Mendaro, 2024ko abenduaren 9a.—Enez Ezenarro Arriola, alkatea. (9026)

Mendaroko eguneko zentroko Erregelamendua

I TITULUA

ARAU OROKORRAK

1. artikulua. Erregelamenduaren xedea.

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

Mendekotasunen bat duten adinekoentzako eguneko zentrokat hartuko da, haien izena edo titulartasuna edozein izanda ere, eguneko arreta-programa individualizatua eskaintzen dien establezimendu oro, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko beste pertsona batzuen laguntza behar duten 60 urtetik gorako 5 pertsonari edo gehiagori eskaintzen diena, bai eta inguruabar pertsonalak eta sozialak direla-eta kolektibo horren pareko izan daitezkeenak ere, horretarako bideratutako espazio eta instalazio batean, langile eta jarduera-programa propioekin.

AYUNTAMIENTO DE MENDARO

Aprobación definitiva del Reglamento del centro de día de Mendaro.

El Pleno ordinario celebrado el día 29 de octubre de 2024 aprobó inicialmente el reglamento del centro de día de Mendaro.

En dicho acuerdo se establecía que el Reglamento se consideraría definitivamente aprobado si durante el plazo de información pública no se presentaran alegaciones.

El presente reglamento se ha sometido a información pública durante el plazo de treinta días, mediante anuncio publicado en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa n.º 216 del 8 de noviembre de 2024, y no habiéndose presentado ninguna reclamación o sugerencia al respecto, se da por aprobado definitivamente el referido reglamento.

A los efectos del art. 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a la publicación del texto íntegro.

Lo que se publica para general conocimiento y para su entrada en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa, con la indicación de que el acuerdo es definitivo y pone fin a la vía administrativa, pudiendo las personas interesadas interponer directamente contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su publicación.

Todo ello, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Mendaro, a 9 de diciembre de 2024.—El alcalde, Enez Ezenarro Arriola. (9026)

Reglamento del centro de día de Mendaro

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento.

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

Se considerará centro de día para personas mayores dependientes, cualquiera que sea su denominación o titularidad, todo establecimiento que ofrezca un programa de atención diurna individualizada a 5 o más personas mayores de 60 años que necesitan la ayuda de otras para la realización de sus actividades de la vida cotidiana, así como a aquellas que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse a las del mencionado colectivo, en un espacio e instalaciones destinados a tal fin, con un personal y unos programas de actuación propios.

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

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

1. Abenduaren 5eko 12/2008 legea, gizarte zerbitzuei buruzkoa.
2. 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
3. Urriaren 10eko 43/2006 Foru dekretua, apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua aldatzen duena, menpekotasuna duten Gipuzkoako adinekoen plazak lortzeko eta esleitzeko araudia arautzen duena.
4. 64/2004 dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuko langile eta erabiltzaileen betebeharrak eta eskubideen gutuna arautzen duena eta iradokizun eta kexen araudia.
5. 202/200 Dekretua, urriaren 17koa, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentroei buruzkoa.
6. Apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretua, laguntza behar duten Gipuzkoako adinekoentzako plazak eskuratzeko eta adjudikatzeko erregimenari buruzkoa.
7. 39/2006 legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.

2. artikulua. Eguneko Zentroaren helburuak.

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

- 2.1. Helburu orokorra: Laguntza behar duten adinekoen eta senitartekoen bizi baldintzak egokiak izan daitezzen laguntzea, eta alderdi biei ahalik eta autonomia eta bizi kalitate handiena ematea.
- 2.2. Berriazko helburuak.
 - a) Laguntza behar duen adinekoak bere ohiko ingurunean segü dezala laguntzea.
 - b) Erabiltzaileen beharrei erantzutea, ahalik eta autonomia gehiena lortzeko behar diren programak garatuz.
 - c) Erabiltzaileen senideei beharrezko laguntza eta aholkuak ematea, adinekoak beren ingurunean bizitzen jarrai dezaten, eta zainketa lanak egiteko behar den jokabideari buruzko informazioa ematea.

3. artikulua. Aplikazio eremua.

- 3.1. Arautegi hau Udalaren eguneko zentroaren eremu espazialean eta funtzionalean aplikatuko da. Zentroa c/ Azpilgoeta, 32 zenbakian dago.
- 3.2. Arautegi hau aplikatuko zaie eguneko zentroan ematen diren zerbitzuen eta programen erabiltzaileei, zerbitzu eta programetako profesionalei eta zentroan diharduten boluntarioei.

Erregelamendu honen ondorioetarako, erabiltzailetzat hartzen dira zuzeneko hartzaileak eta prestazioa edo zerbitzua, eta, dagokion eskubidearen izaeragatik egokia den guztietan, zain-tzaileak. Ezgaitutako pertsonen kasuan, haien eskubideen erabilera beren legezko ordezkarien bitartez bermatuko da, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

4. artikulua. Zerbitzuen katalogoa.

Mendaroko eguneko zentroa erabilera anitzeko zentro ireki bat da, laguntzaren bat behar duten adinekoen osoko atentzioa ematen diona. Horretarako, laguntza behar duten adinekoentza-

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

En la aprobación de este Reglamento, el servicio del Centro de Día se regirá por la siguiente legislación:

1. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.
2. Decreto 185/2015 de 6 de octubre de cartera de Prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
3. Decreto foral 43/2006, de 10 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril, por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.
4. Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
5. Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes.
6. Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.
7. Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Artículo 2. Objetivos del Centro de Día.

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

- 2.1. Objetivo general: favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores dependientes y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.
- 2.2. Objetivos específicos.
 - a) Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno habitual.
 - b) Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.
 - c) Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

- 3.1. Esta normativa se aplicará en el ámbito espacial y funcional del centro de día municipal. El centro está ubicado en c/ Azpilgoeta, 32.
- 3.2. El presente reglamento se aplicará a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en el Centro, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el centro.

A los efectos del presente reglamento se entiende por personas usuarias, las destinatarias directas e la prestación o servicio y, siempre que resulte pertinente por la naturaleza del derecho del que se trate, las personas cuidadoras. En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Artículo 4. Catálogo de servicios.

El Centro de Día de Mendaro es un centro abierto polivalente que ofrece atención integral a personas mayores que presentan algún tipo de dependencia. Para ello cuenta con las siguientes

ko eguneko zentroei buruzko urriaren 17ko 202/2000 Dekretuak ezartzen dituen nahitaezko prestazio hauek ditu:

- * Segimenduaren balorazioa.
- * Bitartekotza.
- * Arreta pertsonala:
 - Esku-hartze sozioedukatiboa eta psikosoziala.
 - Estimulatuzailea edo errehabilitatuzailea: funtzio kognitiboetako esku-hartzea.
 - Hezkuntzakoa: aisialdia eta hezkuntza- eta kultura-jarduerak.
 - Psikosoziala: funtzio psikoafektiboetan esku hartzea, eta, hala badagokio, portaera-nahasmenduak maneiatzeko laguntzak.
- * Garraio egokituia, etxetik eguneko zentrorako eta eguneko zentrotik etxerako joan-etorriak.
- * Familiari arreta ematea.

5. artikulua. *Ordutegiak eta arreta-egunak.*

Udal eguneko zentrok zerbitzua lanegunetan emango da, egunean gutxienez sei orduz, goizeko zortzietatik arratsaldeko zortzietara.

Ordutegi zehatza ezartzeko, erabiltzaileen beharrak, ezartzen den garraio-formula, joan-etorrietarako denborak eta egin beharreko joan-etorriak hartuko dira kontuan.

Urtean zehar, zentroa astelehenetik ostiralera egongo da martxan, uztailearen 26an (herriko jaiak), abenduaren 25ean, urtarrilaren 1ean eta jaiegunetan izan ezik, Gipuzkoako lan-egutegiaren arabera. Halaber, bazkaria egin arte zabalik egongo da abenduaren 24an eta 31n.

Mendaroko zaindariaren jaieguna larunbata edo igandea bada, egun hori «Trinitate Txiki» egunera aldatuko da (2025. urtean, ekainaren 16ra).

Mendaroko Udalak zerbitzuko egun eta ordu kopurua aldatu ahal izango du, antzemandako premiek hala gomendatzen dutenean.

6. artikulua. *Zerbitzu aukerak.*

Eguneko Zentrok zerbitzuan, ordutegi osoz egunero ematen den atentzioaz gain, beste aukera hauek egongo dira:

- Ez egunero: asteko egun batzuetara mugatzen da bertaraztea.
- Egunero orduka, jarduera eta/edo programa bat edo gehiago egiteko.

II TITULUA

MENDAROKO EGUNEKO ZENTROAREN ETA ERABILTZAILEEN ARTEKO HARREMANAREN ERREGIMEN JURIDIKOA

7. artikulua. *Mendaroko Eguneko Zentroan sartzeko erregimena.*

7.1. Eguneko Zentroan sartzeko prozedura.

Mendaroko Eguneko Zentroan sartzeko prozedura Gipuzkoako pertsona adinduentzat plazak lortzeko eta adjudikatzeko erregimena arautzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuko 6. eta ondorengo artikuluetan jasotakoa da.

Foru Dekretu horretan deskribatutako berezitasunak ahaztu gabe, oro har, prozedura interesatuek eskatuta hasiko da. Eskerra oinarritzko gizarte zerbitzuetan aurkeztuko dute, eskatzen den gainerako dokumentazioarekin batera. Prozedura Gipuzkoako Foru Aldundiko organo eskudunak ebartziko du.

prestaciones fijadas como obligatorias por el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes:

- * Valoración de seguimiento.
- * Mediación-intermediación.
- * Atención personal:
 - Intervención socioeducativa y psicosocial.
 - Estimulante o rehabilitadora: intervención en funciones cognitivas.
 - Educativa: ocio y actividades educativo-culturales.
 - Psicosocial: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.
- * Transporte adaptado, desplazamientos del domicilio al centro de día y del centro al domicilio.
- * Atención a la familia.

Artículo 5. *Horarios y días de atención.*

El servicio del centro de día municipal se prestará los días laborables, con un mínimo de seis horas diarias, de ocho de la mañana a ocho de la tarde.

Para establecer el horario concreto se tendrán en cuenta las necesidades de los usuarios, la fórmula de transporte que se establezca, los tiempos de desplazamiento y los desplazamientos a realizar.

A lo largo del año, el centro estará operativo de lunes a viernes, excepto el 26 de julio (fiestas patronales), el 25 de diciembre, el 1 de enero y los días festivos en función del calendario laboral de Gipuzkoa. Asimismo, permanecerá abierta hasta la celebración de la comida los días 24 y 31 de diciembre.

En el caso que el día de la fiesta patronal de Mendaro coincidiera en sábado o domingo, este día se trasladará al día de «Trinitate Txiki» (año 2025, 16 de junio).

El Ayuntamiento de Mendaro podrá modificar el número de días y horas de servicio cuando las necesidades detectadas así lo aconsejen.

Artículo 6. *Opciones de servicio.*

Además de la atención diaria en horario completo, existirán otras opciones de uso del servicio de Centro de Día:

- No todos los días: se limita la asistencia a unos días de la semana.
- Diariamente por horas, para la realización de una o más actividades y/o programas.

TÍTULO II

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL CENTRO DE DÍA DE MENDARO Y LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 7. *Régimen de ingreso en el Centro de Día de Mendaro.*

7.1. Procedimiento de ingreso en el Centro de Día.

El procedimiento de ingreso en el Centro de Día de Mendaro es el recogido en los artículos 6 y siguientes del Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril, por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores en Gipuzkoa.

Sin perjuicio de las particularidades descritas en dicho Decreto Foral, con carácter general, el procedimiento se iniciará a instancia de los interesados. La solicitud se presentará ante los servicios sociales de base junto con el resto de la documentación requerida. El procedimiento será resuelto por el órgano competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

7.2. Eguneko Zentroan sartzeko baldintzak.

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

- a) 60 urte beteta edukitzea.
- b) Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalerriren batean erroldatuta egotea eta bertan benetan bizi izatea eskabidea aurkezten den unean, edo Euskal Autonomia Erkidegoko edozein udalerritan bizi eta erroldatuta egotearen ziurtagiria izatea eskaera egiten den unean.
- c) Mendekotasun egoeran dagoen pertsonatzat baloratuta egotea.
- d) Baliabidearen egokitasuna zehazten duen orientazio-txostena izatea, Gipuzkoako Foru Aldundiak horretarako adierazitako balorazio- eta orientazio-tresnaren bidez.

7.3. Sarbide-eskubidearen murrizketak.

- a) Osasun-laguntza espezializatua behar duten pertsonak, horrelako zerbitzuen berezko zuzkidurak baino asistentzia-maila handiagoko tratamendu edo teknika mediko edo erizainak behar dituztelako.
- b) Gaixotasun infekzio-kutsakor bat duten pertsonak, beste erabiltzaile batzuei kutsatzearen prebentzioa bermatu ezin zaiena, zentroak prebentzio unibertsaleko neurriak hartzen baditu ere.

- c) Portaera-nahasmendu larriak dituzten pertsonak, baldin eta horiek zentroaren funtzionamendu normala desitxuratzeko badute, zentroko bizikidetzari normalari eragiten badiote eta hirugarren pertsonen edo beren buruaren segurtasuna arriskuan jarzen badute.

8. artikulua. Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa.

Eguneko Zentroko erabiltzaileek ekarpen ekonomikoaren eta progresibitatearen printzipioen arabera ordaindu beharko dituzte zerbitzuaren kostuak, Gipuzkoan adineko ezinduentzako plazak eskuratzeko eta esleitzeko araubidea ezartzen duen apirilaren 30eko 20/2002 Foru Dekretuan ezarritako moduan.

9. artikulua. Mendaroko Eguneko Zentroaren eta erabiltzailearen arteko kontratua.

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

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

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

Sartzen den egunetik zentroa egokitzeke bi hilabeteko epea zabalduko da, eta zentroak eta erabiltzaileak zerbitzua egokia izan den baloratuko dute.

10. artikulua. Sarrera eta egokitzeke aldía.

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

2. Zentroan sartzen ez bada ezarritako epean eta erabiltzaileari egotz dakiokkeen arrazoiren batengatik, erabiltzaileak 3 egun gehiago izango ditu eguneko zentroan hasteko. Hiru egun horiek plaza-erreserbako egun gisa zenbatuko dira, eta erabiltzaileak «plaza-erreserbako» egoerari dagokion zatia ordaindu beharko du. Bost egun igaro ondoren interesduna ez bada zentroa itzuli arrazoi justifikaturik gabe, izapidetutako espedientetik eratorritako eskubideei uko egiten diela ulertuko da.

7.2. Requisitos de acceso al Centro de Día.

Las personas mayores que deseen solicitar el acceso a los equipamientos de servicios de día deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener cumplidos 60 años.
- b) Estar empadronado y residir de manera efectiva en algún municipio del Territorio Histórico de Gipuzkoa en el momento de presentar la solicitud o tener el certificado de residencia y empadronamiento en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma en el momento de la solicitud de ingreso.
- c) Estar valorada como persona en situación de dependencia.
- d) Disponer del informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso, a través de la herramienta de valoración y orientación señalado al efecto por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

7.3. Restricciones al derecho de acceso.

- a) Personas que precisen de una asistencia sanitaria especializada, al requerir un tratamiento o técnicas médica o de enfermería de nivel asistencial superior a las dotaciones propias de este tipo de servicios.
- b) Personas que estén afectadas de una enfermedad infecciosa de tal naturaleza que no pueda garantizarse la prevención del contagio a otras personas usuarias, aun si el centro adopta medidas de prevención universal.
- c) Personas que presenten graves trastornos de comportamiento que distorsionen el normal funcionamiento del centro, que afecten a la normal convivencia en el mismo y o supongan un riesgo a la seguridad de terceras personas o a sí mismas.

Artículo 8. Aportación económica de la persona usuaria.

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

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

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

Si se autoriza el ingreso en el Centro de Día, se formalizará el contrato de ingreso, iniciándose así la relación jurídica entre el Centro de Día de Mendar y la persona. La persona se convertirá en usuario.

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

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

Artículo 10. Ingreso y periodo de adaptación.

1. Una vez aceptado el ingreso, el solicitante debe acudir al centro de día en la fecha indicada o en el plazo máximo de dos días desde la fecha de ingreso acordada.

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

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

4. Zentroan sartu aurretik edo, nolahi ere, egun berean, zentroak zentroaren funtzionamendua arautzen duten arauen berri emango dio etorkizuneko erabiltzaileari, hizkera eta ulergarritasuna erabiliz. Zentroan sartzeak arau horiek onartzea ekariko dio erabiltzaileari.

5. Egoitzan sartu eta lehen bi hilabeteetan zentroaren ezauzgarrietara eta funtzionamendura egokitzeke aldia izango dute eta, era berean, elkarbizitzako gutxieneko ohiturak hartzeko ere, han bizi diren guztiak ongi zainduta egon eta ongi bizi daitezzen. Zentroko zuzendariak edo, hark eskuordetuta, erabiltzailearen erreferentziatzeko pertsonak sortuko diren arazoez une oro hitz egingo dute erabiltzailearekin eta ongi ohitzeko beharrezko irtenbideak aurkituko dituzte elkarrekin.

6. Erabiltzailearekin batera konponbideak lortzen saiatu ondoren, erabiltzailea zentrorra ez dela egokitu ikusten bada, edo zentroko arduradunek, oinarritzko gizarte-zerbitzuek txostena egin ondoren, Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskudunari jakinaraziko diote, eta hark egoera ebaluatu eta ebatziko du.

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

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

11. artikulua. Plazen erreserben erregimena.

Ospitaleratzeagatik, gaixotasunagatik edo oporregatik erabiltzailea zentroan ez badago, plaza erreserbatu egingo da, ezarritako kuotaren % 75 aplikatuta. Plazaren erreserba arau hauen arabera egingo da:

11.1. Irizpide orokorra.

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

Plaza-erreserbaren jakinarazpena ondorio ekonomikoak sortzen direnean egin behar da, hau da, bertaratzen ez den 7. egunean hasiko da.

Plaza-erreserbaren amaiera benetan gertatzen denean jakinaraziko da, eta ez lehenago, erreserbaren egoeran aldaketak gerta baitaitezke.

Erabiltzailea zentrorra joaten ez bada, zerbitzuaren udal-arduradun teknikoari jakinaraziko zaio; hurrena noiz joango den ere jakinaraziko da.

11.2. Erreserba, gaixotasunagatik.

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

11.3. Erreserba, ospitalizazioagatik.

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

3. En el caso de que, por circunstancias especiales, no pueda acudir en el día o plazo señalado, el interesado podrá solicitar el cambio de fecha o la ampliación del plazo de desplazamiento, mediante un nuevo día o plazo con los servicios sociales municipales, previo acuerdo del Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa. No obstante, lo anterior, por circunstancias concurrentes, podrá concederse plaza a otra persona de la lista de solicitantes, quedando el primer solicitante a la espera de nueva vacante.

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

5. Durante los dos primeros meses de ingreso dispondrán de un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro, así como de unos hábitos mínimos de convivencia que permitan a todas las personas residentes estar bien atendidas y vivir bien. El director o directora del centro o, por delegación de este, la persona de referencia del usuario o usuaria, hablarán en todo momento con él o ella y encontrarán las soluciones necesarias para familiarizarse.

6. En el caso de que, una vez intentadas las soluciones junto con la persona usuaria, se detecte que la persona usuaria no se ha adaptado al centro o los responsables del centro, previo informe de los servicios sociales de base, lo comunicarán al departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que evaluará y resolverá la situación.

7. El acuerdo adoptado por el departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa será debidamente notificado a la persona usuaria y a sus representantes legales, que dispondrán de un plazo de 10 días para formular las alegaciones que estimen oportunas.

8. El departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, una vez analizadas las alegaciones, adoptará la decisión correspondiente. Si a la persona usuaria decide abandonar el centro, propondrá una alternativa.

Artículo 11. Régimen de reservas de plaza.

En caso de que, a la persona usuaria, bien por hospitalización, enfermedad o vacaciones este ausente en el centro se procederá a la reserva de la plaza aplicando el 75 % de la cuota establecida. La reserva de plaza se registrará por las siguientes normas:

11.1. Criterio general.

La reserva de plaza se aplicará a partir del día 7, durante un máximo de tres meses. Así, durante los 6 primeros días que no acuda al centro de día, se facturará al usuario el 100 % de la aportación y a partir del séptimo día, el 75 % de la aportación.

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

La finalización de la reserva de plaza se comunicará cuando efectivamente se produzca y no antes, ya que se pueden producir cambios en el estado de la reserva.

En el caso de que la persona usuaria no acuda al centro, se informará al responsable técnico municipal del servicio, así como de la fecha de la próxima asistencia.

11.2. Reserva por enfermedad.

Si a la persona usuaria no acude al centro en días sueltos por enfermedad, se le facturará el 100 %, siempre que no se dé la circunstancia de aplicar la reserva de plaza.

11.3. Reserva por hospitalización.

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

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

11.4. Oporrengatik erreserbak.

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

11.5. Erreserba, aldi baterako egonaldiagatik.

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

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

Erreserba hori 3 hilabetekoa izango da, gehienez ere.

11.6. Eguneko zentroa - aldi baterako egonaldia.

Aldi baterako egonaldia eman zaion erabiltzaile batek zentroa erabiltzen jarraitu ahal izango du, betiere familiak eguneko zentrotik aldi baterako egonaldia duen zentrorako garraioa bere gain hartzen badu.

Kasu horretan, eguneko zentroko zerbitzuak erabiltzen jarraitzean, ez da plazaren erreserba aplikatuko, eta interesdunak erabiltzailearen ekarpenaren % 100 eta aldi baterako egonaldirako ezarritako kuotaren % 100 ordaindu beharko du.

Bi errekurtsioen konkurrentziaren salbuespenezko egoera horrek ezingo du hilabete bat baino gehiago iraun.

12. artikulua. Bajarako arrazoiak.

Hauek dira eguneko zentroaren zerbitzuan baja emateko arrazoiak:

- Borondatezko baja.
- Zentroko gainerako erabiltzaileekin batera bizitzeko ezintasuna.
- Mendekotasun-maila aldatzea, eta horrek arreta espezializatua behar izatea, betiere zentroak ezin badu eman.
- Beste zerbitzu batera lekualdatzea.
- Dagokion diru ekarpena ez egitea. Halakoetan, zerbitzua amaitzeak ez du esan nahi Udalarekin ordura arte izandako zorrak ez dituenik ordaindu beharko.
- Heriotza.
- Justifikaziorik gabe zentrorara ez joatea, urtean 30 egun baino gehiagoz. Onuradunaren egoeran emandako aldaketen berri ez ematea.
- Zentroak ezarritako barne erregimeneko arautegia ez onartzea eta/edo ez betetzea.

13. artikulua. Plazako baja jakinaraztea eguneko zentroan.

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

Egun berean errekurtsio batetik bestera aldatuz gero:

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

Egun hori plaza erreserbaren amaiera egun bera izan daiteke.

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

11.4. Reserva por vacaciones.

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

11.5. Reserva por estancia temporal.

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

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

La duración máxima de esta reserva será de 3 meses.

11.6. Concurrencia centro de día - estancia temporal.

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

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

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

Artículo 12. Causas de baja.

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

- Baja voluntaria.
- Imposibilidad de convivencia con el resto de los usuarios de Centro.
- Variación del grado de dependencia que suponga la necesidad de una atención más especializada, y que el centro no pueda dispensarla.
- Traslado a otro servicio.
- No efectuar la aportación económica que le corresponda. En este caso, la extinción del servicio no significa que se le exima del pago de las deudas hasta ese momento contraídas con el Ayuntamiento.
- Fallecimiento.
- La inasistencia injustificada al centro durante más de 30 días al año. No comunicar los cambios introducidos en la situación del beneficiario.
- No aceptar y/o incumplir la normativa de régimen interno establecida por el centro.

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

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

Si se traslada de recurso en el mismo día:

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

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

14. artikulua. Eguneko zentroaren funtzionamendu arauak.

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

14.1. Honako sintoma edo egoera hauek dituzten erabiltzaileei ez zaie sarrera onartuko:

- Zikinkeria eta higiegi falta.
- Sukarra.
- Nekea.
- Beherakoa, mukirekin eta/edo odolarekin.
- Gonbitoak.

– Erabiltzaileentzako arriskutsuak izan daitezkeen beste ezaugarri batzuk.

– Langileentzako eta gainerako erabiltzaileentzako arriskua dakarten jokabide-alterazioak.

Sukarra badu edo, oro har, txarrera egiten badu, familiari edo arduradunari abisatu behar da. Horiek lehenbailehen joan behar dute eguneko zentrori, erabiltzailea dagokion zerbitzu medikura eramateko (osasun zentroa, ospitalea...).

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

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

14.4. Medikuen aginduz ospitalean ingresatu behar badu, familia egingo da kargu.

14.5. Zentroak arazoren bat ikusten badu erabiltzaileen osasun fisikoan eta mentalean, familiari abisatu behar dio.

14.6. Erabiltzaileak zentroan medikazioa hartu behar badu, bertara eraman behar du.

14.7. Erabiltzaileak higiegi paketeak erabili behar baditu, zentrori eraman behar ditu.

14.8. Erabiltzailearen osasun egoeran aldaketaren bat badago, zentroari jakinarazi behar da eta behar diren txostenak eman behar dira.

14.9. Ospitalizazio kasuan, etxera bueltatu eta zentrori joan aurretik, medikuen alta txostena eman behar duite zerbitzuko udal teknikari arduradunari, sartzeko unea balora dezan.

14.10. Erabiltzailearen segurtasunaren gaineko erantzukizuna familiarena izango da, garraioaz arduratzen diren langileek bilketa-gunean jaso ez badute.

14.11. Erabiltzailearen batek jarrera aldaketa larriak baditu eta gainerako erabiltzaileen segurtasuna bermatzeko, erabiltzaileak ezin izango du bertan jarraitu.

14.12. Erabat debekatuta daude zentroko langileei eskupekoak eta opariak ematea, bai erabiltzaileen aldetik, bai senideen aldetik.

14.13. Erabiltzailearen erantzukizuna senideei dagokie, eta, beraz, Udalak ez du bere gain hartuko araudian jasota ez dauden arreten ardura.

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

14.15. Azken batean, jasotako erantzunarekin edo irtenbidarekin ados ez bazaude, Udalera joan behar izango duzu, kexa idatziz aurkeztuta.

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

14.17. Zentroak astero jakinaraziko die senideei, erregistro fitxa baten bidez, erabiltzaile bakoitzari dagokion informazioa, eta

Artículo 14. Normas de funcionamiento del Centro de Día.

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

14.1. No se aceptará la entrada de aquellas personas usuarias que presenten los siguientes síntomas o situaciones:

- Suciedad y falta de higiene.
- Fiebre.
- Fatiga.
- Diarreas con mucosidad y/o sangre.
- Vómitos.

– Otros que puedan conllevar un riesgo para el resto de las personas usuarias.

– Alteraciones de conducta que conlleven un riesgo para el personal y resto de personas usuarias.

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

14.2. Si la persona usuaria necesita algún elemento de sujeción, se le colocará para preservar su salud.

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

14.4. En caso de ingreso hospitalario por prescripción facultativa, se hará cargo la familia.

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

14.6. Si la persona usuaria requiere tomar medicación en el centro, deberá llevarla al mismo.

14.7. Si la persona usuaria, en caso de que requiera del uso de paquetes de higiene, deberá llevarlos al centro para su uso.

14.8. Si hay algún cambio en el estado de salud de la persona usuaria, deberá comunicarse al centro y aportarse los informes oportunos.

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

14.10. La responsabilidad sobre la seguridad de la persona usuaria será de la familia, tanto en cuando el personal encargado del transporte no lo haya recogido en el punto de recogida.

14.11. En el caso de que alguna persona usuaria presente graves cambios de actitud y al objeto de garantizar la seguridad del resto de usuarios, éste no podrá permanecer en el mismo.

14.12. Están terminantemente prohibidas las propinas y regalos a los empleados del centro, tanto por parte de las personas usuarias como la de sus familiares.

14.13. La responsabilidad de la persona usuaria corresponde a sus familiares, por lo que el Ayuntamiento no se responsabilizará de aquellas atenciones que no están recogidas en el reglamento.

14.14. Para plantear una queja o reclamación, se ha de acudir a la persona responsable del Centro.

14.15. En última instancia, si no se está de acuerdo con la respuesta o solución recibida, se podrán dirigir al Ayuntamiento, presentando la queja por escrito.

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

14.17. El centro comunicará semanalmente a los familiares, a través de una ficha de registro, la información correspondiente

bertan puntu hauek jasoko dira: jarduerak, elikadura, jarrera, portaera, harremanak, botikak, iruzkinak.

14.18. Zentroak astebeteko aurrerapenarekin jakinaraziko dio erabiltzaileari asteko menua.

14.19. Zentroko erabiltzaileak ezarritako menuetara egokitu tuko dira. Bazkaltzeko erregimena berdina izango da guztientzat, medikuak agindu ezean.

14.20. Erabiltzaileak zentrorra eraman beharko du, gutxienez, ordezeko arropa-sorta bat (barruko arropa, galtzak/gona eta jertsea), behar bezala markatuta, baita garbitzeko elementuak ere (hortzetako eskuila, orrazia...). Erabiltzaileak arropa-jokoa erabiltzen duenean, arropa hori berriz jarri beharko du jarraian. Zentroak markatu gabeko arroparen ardura ez du bere gain hartuko.

14.21. Zentroko altzariak, tresnak eta gainerakoak norberarenak izango balira bezala zainduko dira.

15. artikulua. *Printzipio orokorrak.*

Eguneko zentroak printzipio orokor hauek izango ditu:

– Autonomia printzipioa: erabiltzaileen autonomia sustatu beharko da, halako moldez non zerbitzuak ez dion beste laguntzarik emango, adinekoak duen menpekotasun fisiko edo psikikoak eskatzen duena baino.

– Parte hartzeko printzipioa: erabiltzaileak eguneko zentroan bete betean integratzeko, zentroko ekintzetan eta funtzionamendu orokorrean parte hartu dezaten sustatu beharko da.

– Integrazio printzipioa: eguneko zentroaren asistentziari buruzko filosofiarekin bat, erabiltzaileak beren ohiko komunitatean mantentzera joko da.

– Globaltasun printzipioa: osoko atentzioa eskaini beharko da, osasun eta ongizatearen alorretan ahalik eta mailarik handiena lortzeko.

– Banan banako atentzioaren printzipioa: eguneko zentroko langileek banan banako arreta eman beharko dute, erabiltzaile bakoitzak dituen beharren arabera.

– Profesionalizazio printzipioa: eguneko zentroko langile guztiak duten maila profesionalaren arabera kualifikazio teknikoak eduki beharko dute. Hala ere, gizarte-boluntarioen lan osagarria aitoritzen da, eta ez da bazter utziko.

16. artikulua. *Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.*

16.1. Erabiltzaileen eskubideak:

Mendaroko Eguneko Zentroko erabiltzaileek, honako eskubide hauek izango dituzte:

1. Eguneko Zentrorra joateko eta bertan asistentzia jasotzeko eskubidea, sexua, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein baldintza edo gorabehera pertsonal edo sozial direla eta, inolako bereizketarik egin gabe.

2. Arreta soziala, osasun, hezkuntza eta kultura arlokoa jasotzeko eskubidea, eta oro har, garapen psikofisiko egokia izateko beharrezkoak diren premia pertsonalak asetzeko eskubidea.

3. Erabiltzaile diren aldetik, beren ardurapekoa edo interesoak den edozein gairi buruzko informazioa eta aholkua jasotzeko eskubidea.

4. Norberaren espedientean jasotako informazioa jakiteko eskubidea.

5. Banakako arreta pertsonalizatua, zuzentasunez, errespetuz eta ulermenez jasotzeko eskubidea. Hala nola, bai langileen aldetik, bai gainontzeko erabiltzaileen aldetik, trataera duina jasotzeko eskubidea.

a cada usuario, en la que constarán los siguientes puntos: actividades, alimentación, actitud, comportamiento, relaciones, medicamentos, comentarios.

14.18. El centro, comunicará por escrito a la persona usuaria, el menú semanal con una semana de antelación.

14.19. Las personas usuarias del Centro se ajustarán a los menús establecidos. El régimen de comidas será el mismo para todos, salvo prescripción médica.

14.20. La persona usuaria deberá llevar al centro, al menos un juego de ropa de repuesto, (ropa interior, pantalón/falda y jersey) debidamente marcada así como elementos de aseo (cepillo de dientes, peine,). En el momento que, el juego de ropa sea utilizada por la persona usuaria, esta deberá ser repuesta seguidamente. El centro no se hará cargo de la ropa no marcada.

14.21. Se cuidarán como propios los muebles, enseres y demás cosas del centro.

Artículo 15. *Principios generales.*

El centro de día se registrá por los siguientes principios generales:

– Principio de autonomía: se deberá fomentar la autonomía de las personas usuarias, de modo que por parte del servicio no se les proporcionará más asistencia tutelar que la estrictamente exigida por su nivel de dependencia física y/o psíquica.

– Principio de participación: con objeto de lograr la plena integración de las personas usuarias en el centro de día se deberá potenciar al máximo posible su participación en las actividades y en el funcionamiento general del centro.

– Principio de integración: en consonancia con la propia filosofía asistencial del centro de día se tenderá al mantenimiento de las personas usuarias en el entorno comunitario habitual.

– Principio de globalidad: se deberá prestar una atención integral para alcanzar el mayor nivel posible de salud y bienestar.

– Principio de atención personalizada: el personal del centro de día deberá prestar una atención personalizada acorde a las necesidades de cada persona usuaria.

– Principio de profesionalización: reconociendo la validez complementaria del voluntariado social, y sin perjuicio de su labor, todo el personal del centro de día deberá tener la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional.

Artículo 16. *Derechos y obligaciones de las personas usuarias.*

16.1. Derechos de las personas usuarias:

Las personas usuarias del Centro de Día de Mendaro tendrán los siguientes derechos:

1. A acceder al Centro de Día y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. Derecho al acceso a la atención social, sanitaria, educativa, cultural y en general a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psicofísico.

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

4. Derecho a conocer en todo momento la información recogida en su expediente personal.

5. A recibir la necesaria atención, con corrección, respeto y comprensión, de forma individual y personalizada, así como un trato digno, tanto por parte del personal del centro, como por parte de las otras personas usuarias.

6. Pertsonen arteko harremanak eta bisitak jasotzeko eskubidea.

7. Norberaren behar zehatzei egokitutako banakako arreta programa, pertsona bakoitzaren partaidetzarekin eta ezagutzarekin egindakoa, izateko eskubidea.

8. Erabiltzailearen historia kliniko eta sozio-sanitarioari buruzko sekretu profesionala izateko eta bere datu pertsonalak babesteko eskubidea (2016/679 EB Araudia).

9. Intimitatea errespetatua izateko eskubidea. Bestek beste, gernu-ihesaren arazoei tratamendu egokia emango zaie, erabiltzaileak bainatzen ari direla haien intimitatea bermatuko da, eta pertsonen arteko harremanak edukitzeko askatasuna errespetatuko da.

10. Eguneko Zentroan antolatzen diren zerbitzu eta jardueretan parte hartzeko eta laguntzeko eskubidea, eta asebetetze inkesten bidez, bai zuzenean eta bai zeharka, ekimenak, ideiak eta iradokizunak proposatzeko eskubidea.

11. Erreklamazioak egiteko agiri bat izateko eskubidea, zeina erabiltzaileen eta horien lege ordezkarien esku egongo baita.

12. Zentroko zuzendaritzari zerbitzuen funtzionamenduari buruzko edo horiek hobetzeari buruzko proposamenak edo erreklamazioak aurkezteko eta horiei buruzko erantzuna jasotzeko eskubidea.

13. Elkartzeko eskubidea, jardueren programazioan eta bilakaeran parte hartzen laguntzeko, eta beren eskubideak babesteko.

14. Uneoro, zerbitzuak dituen kosteak jakiteko eskubidea, aldaketak beharrezkoa den aurrerapenarekin aditzera emateko eskubidea eta zentroak ematen dituen zerbitzuen oinarriko aldaketen berri izateko eskubidea.

15. Norberaren borondatez, zerbitzuak erabiltzeari uzteko edo zentroan ez jarraitzeko eskubidea.

16. Norberaren borondatearen arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako batean artatua izateko eskubidea.

17. Eskubide hauei buruzko edo eskubideez egiaz baliatzeko dauden bideei buruzko informazioa hizkera errazean jasotzeko eskubidea.

Halaber, 64/2004 Dekretuko II. kapituluko I. atalean aitortzen zaizkien eskubideak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere (1 eranskina).

16.2. Erabiltzaileen betebeharrak.

1. Barne Erregimeneko Araudian ezartzen diren arauak ezagutu eta betetzea, eta halaber, zuzendaritzaren jarraibideak eta instrukzioak betetzea.

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

3. Erabiltzaileen pentsamendu politikoak, moralak eta erlijiosoak errespetatzea, baita Zentroan zerbitzuak eskaintzen dituzten langileenak ere.

4. Zentroko instalazioak eta baliabideak era egokian erabiltzea eta horiek zaintzen laguntzea.

5. Zentroko zuzendaritzari bertan antzematen diren arazoak eta gorabeherak aditzera ematea.

6. Emandako zerbitzuen prezioei dagokien zenbatekoa garaiz ordaintzea, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Halaber, 64/2004 Dekretuko II. kapituluko II. atalean xedatzen diren betebeharrak izango dituzte. Dekretuaren bidez, Euskal

6. Derecho a mantener relaciones interpersonales, así como a recibir visitas.

7. Derecho a un programa de atención individualizada acorde con sus necesidades específicas y realizadas con la participación y conocimiento de cada persona.

8. Al secreto profesional de su historia clínica o socio sanitaria y a la protección de sus datos personales (Reglamento UE 2016/679).

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

10. A participar y colaborar en los servicios y actividades que se organicen en el Centro y a aportar iniciativas, ideas y sugerencia, tanto de forma directa como indirecta con las aportaciones recibidas en la encuesta de satisfacción.

11. Derecho a contar con un documento de reclamación que estará a disposición de las personas usuarias y de sus representantes legales.

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

13. Derecho a asociarse, con objeto de favorecer la participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.

14. Derecho a conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y a que las variaciones le sean comunicadas con antelación suficiente, así como las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.

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

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

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

Asimismo, tendrán los derechos que se les reconocen en la sección I del capítulo II del Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas (anexo 1).

16.2. Obligaciones de las personas usuarias.

1. Conocer y cumplir las normas de utilización del centro de día que se establecen en el reglamento de régimen interior, así como seguir las directrices e instrucciones de la dirección.

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

3. Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de las personas usuarias, así como del personal que presta servicios en el Centro.

4. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del Centro y colaborar en su mantenimiento.

5. Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.

6. Abonar puntualmente el importe de los servicios y precios según la normativa vigente.

Asimismo, en la sección II del capítulo II del Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las

Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna onartu zen, eta baita iradokizunen eta kexen erregimena ere.

17. artikulua. Datuak babestea.

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

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

Datu pertsonalen bilketa eta tratamendu hori Datuak Babesteko Lege Organikoaren arabera eta lege horren arabera egingo da. Datuen titularrek datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezeztzeko eskubideak erabil ditzakete.

Udal Eguneko Zentroaren Zerbitzua emateko sortzen diren datu pertsonalen fitxategien arduraduna Mendaroko Udala izango da.

III TITULUA

PARTAIDETZA BIDEAK, ORDEZKARITZA ORGANOAK ETA KEXAK
ETA IRADOKIZUNAK AURKEZTEKO PROZEDURA

18. artikulua. Parte hartzeko bideak eta prebentzio-organok.

18.1. Parte-hartzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek eta profesionalak gizarte-zerbitzuen plangintzan, funtzionamenduan eta ebaluazioan parte hartzeko bideak ezartzeko emandako agindua betez, Mendaroko Eguneko Zentroak honako bide hauek ditu:

- Elkarriketa profesionalekin.
- Erreklamazio-orri ofizialak erabiltzea.
- Zentroko arduradunei iritzia, kexa edo iradokizuna aurkeztea, erregelamendu honetan ezarritako prozeduraren bidez.

18.2. Erabiltzaileen batzarra.

Erabiltzaileek eskatuta, erabiltzaileen ordezkaritza-organok bat sortu ahal izango da, zentroaren funtzionamenduari eta antolamenduari buruzko informazioa emateko, iradokizunak eta kexak helarazteko, eta erabiltzaile gehienen oniritzia behar duten gaiak bozkatzeko.

Halaber, Zentroak berak edo Udalak bileretarako deia egin ahal izango dute, azaldutako helburuarekin.

19. artikulua. Kexak eta iradokizunak.

19.1. Eguneko zentroko antolaketaren, funtzionamenduari edo praktika profesionalen alderdi guztiak iradoki edo kexatu ahal izango dira, baldin eta zerbitzuen kalitatean eragiten badute, edo, zuzenean edo zeharka, pertsonak beren eskubideen egikaritzea hobetzen badute lehen kasuan, edo bigarren kasuan kaltezen badituzte.

19.2. Honako hauek ezin izango dira kexa edo erreklamazioaren objektu izan:

- a) Ikastetxearen eskumena gaingitzen dutenak.
- b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago gertatutako intzidenteak edo ekintzak, salbu eta horien ondorioek irauten badute.

personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

Artículo 17. Protección de datos.

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

Por tanto, para la efectiva prestación del servicio, los titulares de los datos de carácter personal autorizarán expresamente al Ayuntamiento el uso de los datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento de las finalidades señaladas, así como la comunicación de los mismos a terceros (empresa adjudicataria del servicio o voluntarios del centro) para el cumplimiento de las finalidades relacionadas con el servicio.

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

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

TÍTULO III

CAUCES DE PARTICIPACIÓN, ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 18. Cauces de participación y órganos de representación.

18.1. La participación.

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

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

18.2. Asamblea de usuarios.

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

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

Artículo 19. Quejas y sugerencias.

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

19.2. No podrán constituir objeto de 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 queja, salvo que sus efectos perduren.

c) Ebazpen judicial edo administratiboaren xede izan diren jarduketak edo izaera horretako ebazpenen bat emateko dau-denak.

20. artikulua. Kexen ondorioak.

1. Erregelamendu honetan xedatutakoaren arabera egin-dako kexek ez dute inola ere administrazio-errekurtsoaren kalifi-kaziorik izango, eta horiek jartzeak ez ditu geldiaraziko indarrean dagoen araudian ezarritako epeak.

2. Kexa horiek ez dute inola ere baldintzatzen prozedura bakoitza arautzen duen araudiaren arabera prozedura horretan interesdun gisa agertzen diren pertsonen egikaritu ditzaketan gainerako akzio edo eskubideak egikaritzea.

21. artikulua. Kexak aurkeztea.

1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko, erabiltzaileek honako hauek izango dituzte eskura:

– Ikastetxean dauden iradokizun eta kexen postontziak.

– Eguneko zentroaren zerbitzua emateko arduradunak.

2. Zentroak diseinatutako formularioak jarriko ditu erabil-tzaileen eskura, haietan egoki irizitako iradokizunak edo kexak jasotzeko.

22. artikulua. Erabiltzailearentzako arreta.

1. Eguneko zentroaren zerbitzua emateko arduradunek ho-nako betebeharrak hauek izango dituzte:

– Beharrezko informazioa ematea.

– Iradokizunak edo kexak aurkeztu nahi dituztenei erantzutea.

– Administrazio-bidea edo jurisdikzio-bidea aukeratzeko pro-zeduraren edo, hala badagokio, bizikidetzaren berri ematea.

– Eskabidea erregistratzea eta eskabidea izapidetzea.

2. Bere eginkizunak betetzean, pertsona hori ikastetxeko zuzendaritzaren mende dago zuzenean, eta hari eman beharko dio dauden kexa eta iradokizunen berri, bai eta horien izapideena ere.

23. artikulua. Kexen eta iradokizunen prozedura.

1. Prozedura beti zentrotan erabiltzaileak edo haren legezko ordezkariak eskatuta hasiko da.

2. Hasierako fasean, kexak prozedura baten arabera izapi-detu ahal izango dira. Prozedura horren esparruan, negoziazio lagunkoia eta informala egingo da, eta erabiltzaileak eta beste alderdiak beren jarrera azaltzeko aukera izango dute, arazoari irtenbide bat ematen saiatuz epe laburrean egokia, gehienez ere hamar egunekoa. Prozedura ahoz edo idatziz has daiteke, kexen edo iradokizunen postontziaren bidez.

3. Negoziazio informala bidez konponbide egokirik lor-tzen ez bada, erreklamazioak prozedura formal bat hasi ahal izango du, formulario normalizatu baten bidez, eguneko zentro-aren zerbitzua emateko arduradunari aurkezteko.

4. Erabiltzaileari arreta emateko arduradunaren gizar-te-langileak erreklamazioa sinatu, zigilatu eta erregistratu beharko du, eta erreklamazioari kopia bat eman beharko dio, zentrotan zuzendaritzari jakinarazita, gehienez ere 20 eguneko epean ebatz dezan.

5. Erreklamazioak ez badu ontzat ematen emandako kon-ponbidea, hiru hilabeteko epea izango du, aurreko ebazpenetik zenbatzen hasita, erabiltzaileari arreta emateko arduradunaren gizar-te-langileak Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu eskud-nera bidal dezan, eta hark gehienez ere 30 eguneko epean ebat-tzi beharko du.

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

Artículo 20. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en es-te Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de re-curso administrativo ni su interposición paralizará los plazos es-tablecidos en la normativa vigente.

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

Artículo 21. Presentación de las quejas.

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

– Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el cen-tro.

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

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

Artículo 22. Atención a la persona usuaria.

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

– Facilitar la información necesaria.

– Atender a quienes deseen presentar sugerencias o que-jas.

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

– Registrar su solicitud y tramitar su solicitud.

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

Artículo 23. Procedimiento de quejas y sugerencias.

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

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

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

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

5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, dispondrá de un plazo de tres meses a contar de la resolución anterior para que la trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria le traslade al Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuz-koa, que deberá resolver en un plazo no superior a 30 días.

6. Langileen jarduera edo jokabideen aurkako kexak ebazteko, aplikatu beharreko diziplina-arau espezifikoak hartuko dira kontuan, gertakariengatik legozkiokeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

24. artikulua. Zentroko profesionalen eta boluntarioen eskubideak eta betebeharrak.

24.1. Profesionalen eskubideak.

Titulartasun publikoko nahi pribatuko eguneko zentroetako eta gizarte-zerbitzuetako profesionalak, Konstituzioak eta legeek ezagutzen dizkieten eskubideez gain eta beren lanbidearen araberatik aplikatzekoak zaizkien legeek eta lan-arauak ezagutzen dizkietenez gain, honako eskubide hauek izango dituzte:

a. Beren lanbideari dagokion jardunean berdintasun- eta duintasun-baldintzetan aritzeko eskubidea.

b. Honako xede hauek izango dituen informazioa eta hasierako orientazioa jasotzeko eskubidea: erabiltzaileen beharriari eman beharreko arreta kalitatezkoa eta beharriaren horien araberatik egokitua izatea, eta profesionalak zerbitzuaren ezaugarriak egokitzea.

c. Bizitza aktibo osoan zehar lanbide-heziketa etengabea jasotzeko eskubidea, arreta lanbide horretako ohitura onei egokitzeko zaila ziurtatze aldera.

d. Norberari eragiten dioten erabakietan eta zerbitzuen antolaketan parte hartzeko eskubidea, banaka edo taldean, eta eskubideak egiaz erabiltzeko eta babesteko modua ematen duten informazio-, iradokizun- eta kexa-bitartekoez baliatzea.

e. Zerbitzua behar bezala ematea bermatzeko behar diren bitartekoez edukitzeko eskubidea, dagokion araudiak eskatzen dituen kalitate-irizpideen arabera.

f. Abenduaren 5eko 12/2008 legea ezagutzen zaizkien beste eskubide batzuk.

24.2. Profesionalen betebeharrak.

Titulartasun publikoko nahiz pribatuko eguneko zentroko profesionalak lan-araudiaren eta beren lanbidean aplikatzekoak zaien legeriaren arabera jardungo dira, eta beren arlo horretako kode deontologikoak ezartzen dituen jarraibideen arabera egokitu beharko dute beren esku-hartzea. Horrez gain, honako betebeharrak hauek izango dituzte:

a. Arreta jasotzen duten pertsonen duintasuna, autonomia, gizarteratzea eta ongizatea sustatzea, eta erabiltzaileei eta profesionalak lege honetan ezagutzen zaizkien eskubide guztiak errespetatzea.

b. Gizarte-zerbitzuen arloan indarrean dagoen araudia ezagutu eta betetzea, eta, bereziki, beren jardura hori gauzatzeko duten zerbitzuetako antolamendu- eta funtzionamendu-arauak, bai eta kudeatzen dituzten programetakoak ere.

c. Beste erabiltzaile eta profesional batzuekiko harremanetan, diskriminaziorik gabeko jokamoldez aritzea.

d. Erabiltzaileek beren kabuz edo beren legezko ordezkariaren bitartez hartzen dituzten iritzirik, irizpide eta erabakiak errespetatzea.

e. Gizarte-zerbitzuak ematen dituzten zerbitzuetan eta beren jarduerarekin zerikusia duen beste edozein lekutan elkarbizitzaren eta elkarren errespetuaren arauak begiratzea.

f. Erabiltzailea beste zerbitzu batera edo batzuetara bidali behar izanez gero, harentzat onuragarria den eran egitea, esku-hartzeak jarraitasuna izan dezala saiaturik.

g. Beren eginkizunak betetzen dituzten lekuko ondasun higagarriak eta instalazioak gizarte-zerbitzuetako eta beren jarduerarekin zerikusia duen beste edozein lekutakoak errespetatu eta behar bezala erabiltzea.

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

Artículo 24. Derechos y obligaciones de las personas profesionales de los servicios sociales.

24.1. Derechos de las personas profesionales.

Las personas profesionales del centro de día y de los servicios sociales ya sean éstos de titularidad pública o privada, además de los derechos reconocidos constitucional y legalmente y de aquellos que les reconocen la normativa laboral y la legislación aplicable en función de su profesión, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

a. Derecho al desempeño de su actividad profesional en los servicios sociales en condiciones de igualdad y dignidad.

b. Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar la adecuación y la calidad de la atención a las necesidades de las personas usuarias, así como la adaptación de las personas profesionales a las características del servicio.

c. Derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional.

d. Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

e. Derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

f. Otros derechos que se les reconozcan en la Ley 12/2008 5 de diciembre.

24.2. Deberes de las personas profesionales.

Las personas profesionales de los centros de día, ya sean éstos de titularidad pública o privada, además de ajustarse en su actuación a los deberes que les imponen la normativa laboral y la legislación aplicable en función de su profesión, y de ajustar su intervención a las orientaciones que, en su caso, recoja el código deontológico propio de su disciplina, tendrán los siguientes deberes:

a. Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas a las que atienden y respetar todos los derechos reconocidos en la presente ley a las personas usuarias y profesionales.

b. Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales, y en particular las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de los programas que gestionan.

c. Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio.

d. Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

e. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

f. En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.

g. Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollan sus funciones y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

h. Esku-hartzeetarako ezartzen diren epeak betetzea, eta, betiere, indarrean den araudian ezarritako gehienezko epeetara egokitzea.

i. Zerbitzuaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan hautemandako akats edo irregulartasunen berri ematea zerbitzuaren arduradunari, edo, beharrezko iritziz gero, ikuskatze-eginkizunak garatzeko eskumena duen unitate edo zerbitzuari dagokion saileko arduradunari.

j. Baldin eta eskura dituen balorazio-elementuetan oinarrituz, eta bere iritziz, egoera batek eskubideen urratzea ekar badezake, eskumena duen agintaritzari jakinaraztea.

k. Abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritako beste betebeharrak batzuk betetzea.

Zentroko profesionalek apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren III. kapituluaren ezarritako eskubideak eta betebeharrak izango dituzte. 1. eranskinean jasotzen dira.

IV TITULUA

JARRAIPEN BATZORDEA

25. artikulua.

Jarraipen-batzorde bat eratuko da, erakunde eskudunetako ordezkariak osatua, erregelamendu hau betetzen dela egiaztatzeko eta araudi honetan jasota ez dauden alderdiak konponzeko.

V. TITULUA

ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN ARAUBIDEA

26. artikulua. Arau-hausteen eta zehapenen araubidea.

Arau-hausteen eta zehapenen araubideari dagokionez, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitakoa beteko da. Lege horren VII. titulura (ikuskapena eta arau-hausteen eta zehapenen araubidea) igortzen da II. kapituluaren arau-hausteen eta zehapenen araubidea.

Arau-haustea hautemateko eta zehapenak aplikatzeko prozedura Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen zigor-tzeko ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezarritakoa izango da.

Arau-haustea batera gertatzea eta dagokion zehapen-prozeduraren jarraipena egitea independenteak dira kontratua ez betetzearen ondoriozko azkentzearen hautematearekiko eta bidezketasunarekiko.

1. ERANSKINA

64/2004 DEKRETUA, APIRILAREN 6KOA

II. KAPITULUA. GIZARTE ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak

5. artikulua. Duintasuna.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek duintasunerako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da pertsonen berezko balioa onartzea, edozein egoeratan, beren indibidualtasuna eta behar pertsonalak erabat errespetatuz.

h. Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones, ajustándose, en todo caso, a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.

i. Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio o, si lo estiman necesario, de la responsable o el responsable del departamento del que depende el servicio o de la unidad competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del mismo.

j. Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

k. Otros deberes que se les impongan en la Ley 12/2008 5 de diciembre.

Los profesionales del centro tendrán los derechos y obligaciones establecidas en el capítulo III del Decreto 64/2004, de 6 de abril. Se recogen en el anexo 1.

TÍTULO IV

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Artículo 25.

Se establecerá una Comisión de Seguimiento formado por representantes de las instituciones competentes para realizar el seguimiento del cumplimiento de este Reglamento y solventar aquellos aspectos que no estén recogidos en la presente normativa.

TÍTULO V

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 26. Régimen de infracciones y sanciones.

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, procederá lo previsto en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, a cuyo título VII, inspección y régimen de infracciones y sanciones, en su capítulo II, régimen de infracciones y sanciones se remite.

El procedimiento que se seguirá respecto de la apreciación de infracciones y de aplicación de sanciones será el establecido por la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La concurrencia de infracciones y el seguimiento del consiguiente procedimiento sancionador son independientes a la apreciación y procedencia de la extinción contractual, derivada de su incumplimiento.

ANEXO 1

DECRETO 64/2004, DE 6 DE ABRIL

CAPÍTULO II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales

Artículo 5. Dignidad.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la dignidad, entendiéndose por tal el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

2. Eskubide horren erabilera eraginkorrak ondokoa dakarkie erabiltzaileei:

a. Errespeturik handienaz, gizalegez eta gogo onez onartuak izatea, hala ahozko harremanetan, nola, hala bada, eguneroko jardueretan aritzeko behar dezaketen laguntza fisikoan, eta tratu txar fisiko edo morala ekarriko duen tratu laido garri edo lotsarazlerik ez jasotzea.

b. Banakako arreta jasotzea, norberari egokitutakoa.

c. Dituzten beharrei eta, ahal den neurrian behintzat, zale-tasun edo lehentasunei errespetu osoa ematea, kultura- eta erlijio-alderdiei begiratuz, batez ere; era berean, inongo diskriminaziorik ez jasatea sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentsoriala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialagatik.

d. Segurtasun- eta higiene-baldintza egokietan jasotzea arreta.

e. Arreta arrazoizko epeetan jasotzea, Dekretu honek ezarri dituen gehieneko epeak errespetatuz.

6. artikulua. Pribatutasuna eta konfidentzialtasuna.

1. Erabiltzaileek eskubidea dute pribatutasuna eta dagokien informazioaren konfidentzialtasuna errespetatzea.

2. Pribatutasunerako eskubidetzat hartzen da pertsonen beren intimitate pertsonala eta harreman-intimitatea gordetzeko duten eskubidea, beste batzuek zuzenean eta eskusiboki eragiten dieten gaitan eraginik izan gabe, informazioaren tratamenduaren aurrean erreserbatuta mantentzeko eskubidea duen gizabanakoaren nortasunaren babesa barne.

3. Konfidentzialtasunerako eskubidearen ondorioz, datu pertsonalak, dagokien espedientearen edo edozein dokumentuaren daudenak, abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak (datu pertsonalen babesari buruzkoak) aurrez ikusi duena erabat errespetatuz tratatu behar dira; horren barruan dago, halaber, profesionalak behar bezalako zuhurtziaz tratatzea gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileei buruz jakin dituzten datuak.

7. artikulua. Autonomia.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek autonomiarako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da bakoitzak bere kasa jardun eta pentsatzeko duen aukera, nolabaiteko arrisku-maila kalkulatu hartzeko gogoia barne dela.

2. Eskubide horren erabilera eraginkorrak ondokoa dakarkie erabiltzaileei:

a. Bakoitzak bere bizimodua aukeratu ahal izatea, zuzen edo zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartu ahal izatea, eta bakoitzaren hautuak edo aukerak errespetatuak izatea.

b. Eragin diezazkieketen gai guztiei buruzko informazio osoa izatea, ulertzeko moduan idatzia, eta, hala bada, bakoitzaren premietara egokitua.

c. Jarduera, zerbitzu edo tratamenduetan parte hartzeari uko egin ahal izatea; nolana ere, informazio egokia eman behar harko zaie aurretik, jarduera, zerbitzu edo tratamenduetan parte hartzeak ala ez hartzeak dakartzan eskubide, betebeharrak, abantaila, desabantaila edo arriskuei buruz.

d. Iradokizunak eta kexak aurkezteko bideetara iritsi ahal izatea, baita indarreko legeriak aurrez ikusitako errekurtsio administratibo eta judiziala aurkezteko beste edozeinetara ere.

e. Zerbitzua utzi ahal izatea, hala nahi izanez gero.

8. artikulua. Informazioa.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek informaziorako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da behar besteko informazioa

2. Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias:

a. Ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en las relaciones verbales como, en su caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida cotidiana, y no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes o que impliquen maltrato físico o moral.

b. Ser atendidas de forma individualizada y personalizada.

c. Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias, atendiendo particularmente a factores culturales y religiosos, y a no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

d. Ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

e. Ser atendidas en plazos de tiempo razonables, con respeto de los periodos máximos establecidos en el presente Decreto.

Artículo 6. Privacidad y confidencialidad.

1. Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de su privacidad y de la confidencialidad de la información que les concierne.

2. 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, incluyendo la protección de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservada frente al tratamiento de la información.

3. Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.

Artículo 7. Autonomía.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

2. Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias:

a. Poder elegir su propio estilo de vida, participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente y ser respetadas en sus opciones.

b. acceder a una información completa, redactada de forma comprensible y, en su caso, adaptada a sus necesidades especiales, acerca de todas las cuestiones que les puedan afectar.

c. Poder rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos, debiendo ser previamente informadas de forma adecuada de derechos, obligaciones, ventajas, desventajas o riesgos implícitos en la realización o en la no participación en dichas actividades servicios o tratamientos.

d. Poder acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas existentes, así como a cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial prevista en la legislación vigente.

e. Poder darse de baja en el servicio si así lo desean.

Artículo 8. Información.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la información entendiéndose por tal el derecho a dis-

eskueran izateko eskubidea, gizarte-babeserako sarearen -eta bereziki gizarte-zerbitzuen sistemaren- zerbitzu eta prestazioetara iristeko, ahalik eta egokien eta ondoen erabiltzeko moduan.

2. Eskubide horren erabilera eraginkorrak informazio zehatza eta argia jasotzea dakarkie erabiltzaileei, ondokoak direla-eta:

- a. Euren eskubideak eta betebeharrak.
- b. Herri-administrazioek jarduera-alor honetan dituzten eskumenak.
- c. Jarduera-alor honetan zer beharrei erantzuten zaien.
- d. Eskueran dauden zerbitzuak eta prestazioak.
- e. Zerbitzu eta prestazioetara iristeko bideak, eta, hala bada, horretarako behar diren formulario edo idazkiak.
- f. Zerbitzuak eskuratu ahal izateko irizpideak.
- g. Zerbitzuaren izaera edo mota, eta zerbitzuaren maiztasuna eta intentsitatea noraino aukera dezaketen.
- h. Zerbitzuei ezarritako tarifak edo prezioak, eta horiek nola kalkulatu diren.
- i. Administrazio eskumendunek erabiltzailearen beharrak ebaluatu beharra, eta hala bada, arretarako norbanako plana egitea.
- j. Larrialdirik gertatuz gero, eskueran izan ditzakeen zerbitzua, arreta-orduetatik kanpo, batez ere.
- k. Arreta egiten dioten pertsonen izen-abizenak.
- l. Zerbitzuek ikuskapenetan eta kalitate-ebaluazio berrietan ateratako emaitzak.
- m. Bere beharren ebaluazioaren emaitzak eta beharrian horientzako egokien irizten zaien zerbitzu eta prestazio-sorta.
- n. Bere espedientearen edukia. Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentro publikoen kasuan, horietan dauden artxibo eta erregistroetara zabaltzen da eskubidea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 37. artikulua ezarri duenaren arabera.

3. Aurreko paragrafoan aipatzen den informazioak guztiz eskuragarri behar du, eta ondoko baldintzak beteko ditu horretarako:

- a. Gizarte-zerbitzuetako profesionalak ahoz, egoki eta zehatz eman beharko dute.
- b. Idatziz ere eman beharko da, foileto edo liburuxken bidez, baita erabiltzaileek izan ditzaketen premia berezietan egokituriko beste formatu edo euskarritan ere.
- c. Norbanakoari edo pertsona bakoitzari dagokion informazioa denean, erraz ulertzeko moduan idatzitako dokumentuen bidez emango da.

4. Artikulu honetako 2. paragrafoko a) eta b) idatziz aipatzen duten informazioak berehala eskuratzeko eta erabiltzeko moduan egon beharko du.

5. Artikulu honetako 2. paragrafoko a) eta j) bitarteko idatziz aipatzen duten informazioak eskueran egon beharko du gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuetan, artikulu bereko 3. paragrafoak aurrez ikusitako moduan.

9. artikulua. Beharrak ebaluatzea.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko eskubidea dute: arrazoizko epe batean, euren beharren ebaluazioa egin dadin, premia horiei ondoen egokitzen zaizkien zerbitzu eta prestazioak eskuratu ahal izatea bermatzeko, hala bada.

poner de cuanta información resulte necesaria para acceder a los servicios y prestaciones de la red de protección social, en particular del sistema de servicios sociales, y hacer de ellos el uso más adecuado y óptimo.

2. Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias ser informadas de forma precisa y clara acerca de los siguientes aspectos:

- a. De sus derechos y obligaciones.
- b. De las competencias de las Administraciones públicas en este ámbito de actuación.
- c. Del tipo de necesidades a las que se da respuesta en este ámbito de actuación.
- d. De la variedad de servicios y prestaciones disponibles.
- e. De las vías de acceso a los servicios y prestaciones y, en su caso, de los formularios necesarios al efecto.
- f. De los criterios de acceso a los distintos servicios.
- g. De la medida en que pueden elegir tanto la naturaleza de los servicios, como la frecuencia y el grado de intensidad de su intervención.
- h. De las tarifas aplicables a los servicios y de la forma en que se calculan.
- i. De la obligación que tienen las Administraciones competentes de proceder a la evaluación de sus necesidades y, en su caso, de elaborar un plan individual de atención.
- j. Del servicio que pueden contactar en caso de urgencia, en particular fuera de horas de atención.
- k. Del nombre y apellidos de las personas que les atienden.
- l. De los resultados obtenidos por los servicios en las inspecciones y en las evaluaciones de calidad más recientes.
- m. De los resultados de la evaluación de sus necesidades y de la gama de servicios y prestaciones que se consideren más adecuados a las mismas.
- n. Del contenido de su expediente. En el caso de servicios y centros públicos de servicios sociales el derecho se extiende a los archivos y registros contenidos en aquellos, en los términos establecidos en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. La información a la que se refiere el párrafo anterior debe ser plenamente accesible y, a tal fin, cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser transmitida verbal, adecuada y detalladamente por los profesionales de los servicios sociales.
- b. Ser transmitida por escrito, mediante folletos, así como en otros formatos o soportes adaptados a las necesidades especiales que pudieran presentar las personas usuarias.
- c. Ser transmitida, cuando se trate de información personal, mediante documentos redactados en un lenguaje de fácil comprensión.

4. La información a la que se refieren los apartados a) y b) del párrafo 2 del presente artículo deberá estar disponible y ser accesible de forma inmediata.

5. La información a la que se refieren los apartados a) a j) del párrafo 2 del presente artículo deberá estar disponible en los centros y servicios de servicios sociales en los términos previstos en su párrafo 3.

Artículo 9. Evaluación de necesidades.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación de sus necesidades, a fin de garantizar, en su caso, su acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas.

2. Erabiltzaileen beharrak ebaluatzeak honako hauek dakartza:

a. Erabiltzaileek euren beharrei eta horiei erantzuteko moduei buruz egiten duten deskripzioa kontuan hartzea.

b. Hala bada, laguntza emateko sare naturaleko zaintzaileek erabiltzailearen premiei eta horiei erantzuteko moduei buruz egiten duten deskripzioa kontuan hartzea.

c. Hala bada, laguntza emateko sare naturaleko zaintzaileek eman dezaketen laguntza kontuan hartzea, baita zer maiztasunarekin eman dezaketen eta laguntza hori emateko gaitasuna ere.

d. Hala bada, beste zerbitzu publikoren batzuk izan dezaketen informazioa eskatzea, erabiltzaileei behar gabeko eragozpenak eta administrazio-lanak birritan egitea saihesteko; beti ere, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren aurreikuspenak errespetatuta.

e. Erabiltzaileei informazioa ematea euren beharren ebaluazioan ateratako emaitzei buruz, gizarte-zerbitzuek esku hartzeko edo ez hartzeko proposamenaren arrazoiei buruz, eta, ebaluazio horren emaitzekin bat ez etorritik gero, kexa eta erreklamazioa egiteko bideei buruz.

3. Erabiltzaileek eskubidea dutenez euren premiak ebalua diezazkieten, gizarte-zerbitzuek, eskubide hori bermatzeko, esku hartzeko arrazoizko epeen barruan burutu beharko dute euren jarduna, eta inolaz ere ez da gaitarduko 7 egun balioduneko gehieneko epea lehen harremanaren eta gizarte-zerbitzuetako profesionalarekin izandako lehen elkarrizketaren artean, ezta 40 egun balioduneko gehieneko epea ere, elkarrizketaren eta ebaluazioaren amaieraren artean.

Premia larrietan, hasierako harremanaren eta ebaluazioaren amaieraren arteko aldiak inola ere ez du gaitarduko 15 egun balioduneko epea, epe horretan izan daitezkeen oinarritzko beharrei berehala erantzuteko behin-behineko irtenbideak gauzatu behar badira ere.

10. artikulua. Arretarako banakako plana.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko eskubidea dute: arrazoizko epe batean arretarako banakako plan bat izateko, ebaluazioan hautemandako beharrei egokitu; betiere, premia horiei erantzuteko esku-hartzeari ezinbesteko irizten bazaio, eta erabiltzaileak bere adostasuna ematen badu.

2. Arretarako banakako plana egiteak berarekin dakar:

a. Plana idatziz diseinatzea, erraz ulertzeko moduan, eta, hala behar izanez gero, erabiltzaileen beharrez bereziki egokitu-tuta.

b. Erabiltzaileei arreta egiteko banakako planaren kopia eskuratzea, eta erabiltzaileek baimena emanez gero, laguntza emateko sare naturaleko zaintzaileei ere.

c. Arretarako zerbitzuak, prestazioak eta pertsonak zehaztea, baita horietako bakoitzari dagokion zeregina eta esku hartzeko unea ere.

d. Erreferentziako profesional bat izendatzea, esku-hartzeen koordinazio egokiaz arduratuko dena.

e. Harremanetarako telefonoa adieraztea, estualdietan bertara jo ahal izateko.

f. Premien ebaluazioa eta arretarako banakako plana noiz berrikusiko diren zehaztea, egokiak diren egiaztatzeko; baita erabiltzaileei, eta, hala bada zaintzaileei, bide bat ematea berrikusteko prozedura horri hasiera eman ahal izan diezaioten aurrez ikusitako egunaz bestelakoan.

2. La evaluación de las necesidades de las personas usuarias implica:

a. Tener en cuenta la descripción que las propias personas usuarias hacen de sus necesidades y de la forma en que puede responderse a las mismas.

b. Tener en cuenta, en su caso, la descripción que las personas cuidadoras de la red natural de apoyo hacen de las necesidades y de la forma en que puede responderse a las mismas.

c. Tener en cuenta, en su caso, el tipo de ayuda que pueden prestar las personas cuidadoras de la red natural de apoyo, la frecuencia con que pueden prestarla y su capacidad para hacerlo.

d. Recabar la información de que, en su caso, dispongan otros servicios públicos con objeto de evitar molestias innecesarias a las personas usuarias y duplicidades en las tareas administrativas de obtención de la información, respetando lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

e. Informar a las personas usuarias de los resultados obtenidos en la evaluación de sus necesidades, de las razones en las que se basan las propuestas de intervención o de no intervención por parte de los servicios sociales y de las vías posibles de queja y reclamación en caso de disconformidad con los resultados de dicha evaluación.

3. En garantía del derecho de las personas usuarias a la evaluación de sus necesidades, los servicios sociales deben ajustar su actuación a plazos razonables de intervención no pudiendo, en ningún caso, sobrepasarse el plazo máximo de 7 días hábiles entre el primer contacto y la primera entrevista con el profesional de los servicios sociales, ni el plazo máximo de 40 días hábiles entre la entrevista y la finalización de la evaluación.

En casos de urgencia, el tiempo transcurrido entre el contacto inicial y la finalización de la evaluación no podrá, en ningún caso, ser superior a 15 días hábiles, sin perjuicio de las soluciones transitorias que sea necesario articular para responder, con inmediatez, a las necesidades básicas existentes durante dicho plazo.

Artículo 10. Plan individual de atención.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a disponer, en plazos razonables de tiempo, de un plan individual de atención ajustado a las necesidades detectadas durante la evaluación, siempre que para responder a las mismas se estime necesaria una intervención y que la persona usuaria preste su consentimiento para la misma.

2. La elaboración de un plan individual de atención implica:

a. Diseñar el plan por escrito y en un lenguaje de fácil comprensión, adaptado, cuando sea necesario, a las necesidades especiales de las personas usuarias.

b. Proveer a las personas usuarias y, si éstas así lo consintieran, a las personas cuidadoras de la red natural de apoyo, de una copia del plan individual de atención.

c. Describir con precisión los servicios, las prestaciones y las personas que van a intervenir en la atención, así como la función que corresponde ejercer a cada una de ellas y el momento en que les corresponde intervenir.

d. Designar a un profesional referente responsable de la adecuada coordinación de las intervenciones.

e. Indicar un teléfono de contacto al que poder recurrir en casos de urgencia.

f. Indicar la fecha en que se procederá a la revisión de la evaluación de las necesidades y del plan individual de atención con objeto de verificar su adecuación e indicar la vía por la que las personas usuarias y, en su caso, las personas cuidadoras pueden iniciar dicho procedimiento de revisión en fechas distintas a la prevista.

g. Hala bada, dagozkion tarifen zenbatekoa adieraztea, baita tarifa nola kalkulatu den eta ordaintzeko izan daitezkeen moduak ere.

3. Erabiltzaileek eskubidea dutenez arretarako banakako plana izateko, gizarte-zerbitzuek esku hartzeko arrazoizko epeen barruan burutu beharko dute euren jarduna, eta inolaz ere ez da gaudituko 30 egun balioduneko gehieneko epea beharren ebaluazioaren amaiera eta arretarako banakako plana egiten amaitzearen artean.

4. Arretarako banakako plan oro berrikusi ahal izango da kasuaren ardura duen erreferentziako profesionalak egoki irizten badio, erabiltzaileari arreta egokia bermatzeko. Era berean, erabiltzaileak eskatzen duen guztietan berrikusi beharko da, eta, nola-nahi ere, urtean behin.

11. artikulua. Zerbitzuaren kalitatea.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko eskubidea dute: eskueran dituzten zerbitzu eta zentroek baldintza materialak, funtzionalak eta langileen aldekoak bete ditzaten, aplikagarri zaizkien arauetan ezarritakoaren arabera.

2. Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek ondokoak eskatu ahal izango dizkiete zerbitzuak ematen dituzten herri-administrazioei eta erakunde pribatuei:

a. Indarreko legeriak ematen dizkien zereginak bete ditzatela, baimenak emateari, erregistroari, homologazioari eta ikuskapenari dagokienez, eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen direla bermatzearren.

b. Zerbitzuek bete beharreko baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak argitara eman ditzatela, erraz ulertzeko moduan idatzitako foileto edo liburuxketan, baita erabiltzaileek izan ditzaketan premia bereziei egokituriko beste formatu edo euskarritan ere.

c. Zerbitzuen kalitatea hobetzea bultzatzea, barruko eta kanpoko ebaluazioak eginez.

d. Ikuskaritza- eta ebaluazio-prozeduretan ateratako emaitzak argitara ditzatela, herritarrek, oro har, eta erabiltzaileek, bereziki, gizarte-zerbitzuen funtzionamendu eta kostuaren berri izan dezaten, eta gizarte-zerbitzuei eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen diren ala ez jakin.

e. Erabiltzaileen gaineko erabakiak euren beharretan, eta ahal den neurrian, euren lehentasun edo zaletasunetan oinarrituz har ditzatela.

f. Baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak etengabeko berrikuspen-prozesuan daudela jotzea, beti hobetu daitezkeelakoan.

12. artikulua. Parte-hartzea.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea dute. Halakotzat hartuko da zuzenean edo ordezkarien bidez esku hartzeko eskubidea, zuzen edo zeharka, banaka edo taldeka eragiten dizkieten erabakietan, eta erabiltzen dituzten gizarte-zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan.

2. Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek euren esku dute:

a. Euren premien ebaluazioan parte hartzea, beharrian horiek eta horiei erantzuteko zerbitzurik egokienak zeintzuk diren zehaztuz, euren iritziz.

b. Hala bada, ezarriko zaien arretarako banakako plana egiten parte hartzea.

c. Erabiltzen dituzten zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan parte hartzea, partaidetzarako organoen bidez.

g. Indicar, en su caso, el importe de las tarifas correspondientes, la forma en que el mismo ha sido calculado, y las posibles modalidades de pago.

3. En garantía del derecho de las personas a disponer de un plan individual de atención, los servicios sociales deben ajustar su actuación a plazos razonables de intervención no pudiendo, en ningún caso, sobrepasar el plazo máximo de 30 días hábiles entre la finalización de la evaluación de las necesidades y la elaboración del plan individual de atención.

4. Todo plan individual de atención podrá revisarse siempre que lo considere conveniente el profesional referente responsable del caso para garantizar la adecuada atención de la persona usuaria. Así mismo, deberá revisarse siempre que así lo solicite la persona usuaria y, en todo caso, con una periodicidad anual.

Artículo 11. Calidad del servicio.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a que los servicios y centros a los que tienen acceso cumplan los requisitos materiales, funcionales y de personal previstos en la normativa que les sea aplicable.

2. En garantía de su ejercicio efectivo, las personas usuarias pueden instar a las Administraciones Públicas y a las entidades privadas prestadoras de servicios sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, a:

a. Que ejerzan, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.

b. Que publiquen los requisitos materiales, funcionales y de personal que deben cumplir los distintos servicios, en folletos redactados en un lenguaje de fácil comprensión y en los formatos o soportes más adaptados a las necesidades especiales que pudieran presentar las personas usuarias.

c. Que promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.

d. Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, permitiendo así a la ciudadanía en general y a las personas usuarias en particular conocer el funcionamiento de los servicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.

e. Que las decisiones que se adopten respecto a las personas usuarias vengán determinadas por sus necesidades y, en lo posible, por sus preferencias.

f. Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

Artículo 12. Participación.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

2. En garantía del ejercicio efectivo de este derecho, las personas usuarias pueden:

a. Participar en la evaluación de sus necesidades, definiendo las que, en su opinión, son las suyas, así como los servicios que consideran más adecuados para responder a las mismas.

b. Participar en la elaboración del plan de atención individual que, en su caso, les será aplicado.

c. Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que sean usuarias por medio de los órganos de participación.

d. Zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan parte hartzea, iradokizunak eta kexak aurkezteko prozeduren bidez.

e. Zentroen eta zerbitzuen funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea, ikuskatze-prozedurari ekitea ala ez erabakitzeko eskumena duen organoak azter ditzan, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu dituen martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuarekin bat etorri; prozedura horietan entzunaldia emango zaie, eta zerbitzuak aldian-aldean ebaluatzeko prozesuetan ere hartuko dute parte.

13. artikulua. Eskubideak ezagutu eta defendatzea.

1. Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek euren eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea dute, eta horren ondorioz, informazioa izateko, parte hartzeko, iradokizunak eta kexak aurkezteko bideetara iristeko eskubidea, eskubideak benetan erabili ahal izateko.

2. Hori bermatzeko, erabiltzaileek ondokoak dituzte eskubide:

a. Idatziz eta ahoz informazioa jasotzea –bakoitzaren ulermenari egokituriko hitzekin, eta, hala behar izanez gero, premia berezietara egokituriko euskarri edo formatuarekin–, ondokoak direla-eta: dekretu honek aitorzen dituen eskubideak, dekretua aplikatzeko eta garatzeko arauetan jasotakoak, eta gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuen funtzionamendurako estatutu eta arauetan ezarritakoak.

b. Hala bada, idatziz eskuratu ahal izatea arretarako banakako plana, eta plan horretan definitzen diren zerbitzuak jasotzeko modua eta baldintzak.

c. Beharrak edo premiak ebaluatzeko eta arretarako banakako plana lantzeko egiten diren elkarrizketetan, aholkua emateko gai den konfiantzako pertsona baten edo gehiagoren laguntza izatea ala ez.

d. Dekretu honek arautu dituen iradokizun- eta kexa-prozedurei buruzko informazioa jasotzea, baita indarreko araudiak aurrez ikusi dituen errekurtsioei buruzkoa ere, horiek aurkezteko formularioak eskueran izatea, eta eskumena duen administrari erantzunga jasotzea, kasu bakoitzean egokitzen den epearen barruan.

e. Eskubideak defendatzeko konfiantzako pertsona bat idatziz izendatzeko eskubidea, edo eginkizun horretarako ordezkaria izendatzeko eskubidea dutela informa diezaieten.

Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen betebeharrak

14. artikulua. Informazioa ematea.

Erabiltzaileek egiazko eta beharrezko informazioa eman behar diete gizarte-zerbitzuei, beharrak edo premiak ebaluatu, eta, hala bada, arretarako banakako plana egin dezaten.

15. artikulua. Barne-araubidea betetzea.

Erabiltzaileek ezagutu eta bete egin behar dute baliatzen dituzten gizarte-zerbitzuetako zentro edo zerbitzuen antolamendua eta funtzionamendua erregulatzen dituzten arauak diotena.

16. artikulua. Elkarbizitza-arauak betetzea.

Erabiltzaileek bete egin behar dituzte elkarrekin bizitzeko eta elkarri errespetatzeko arauak gizarte-zerbitzuen zentro eta zerbitzuetan.

17. artikulua. Pertsonak errespetatzea.

1. Erabiltzaileek errespetatu egin behar dituzte dekretu honek aitorzen dituen eskubide guztiak, eta bereziki, gizarte-zerbitzuen zentro eta zerbitzuetako gainerako erabiltzaileei eta profesionalei zor zaizkien duintasun eta pribatutasun eskubideak,

d. Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios mediante los procedimientos de sugerencias y quejas.

e. Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección, de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la CAPV, así como ser oídas dichos procedimientos y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

Artículo 13. Conocimiento y defensa de los derechos.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

2. En garantía del mismo las personas usuarias tienen derecho a:

a. Ser informadas por escrito y verbalmente, en un lenguaje adaptado a su capacidad de entendimiento y, en su caso, en un soporte o formato adaptado a sus necesidades especiales, de los derechos reconocidos en el presente Decreto, así como de los derechos que, en su aplicación, contengan la normativa de desarrollo y los estatutos y reglamentos de funcionamiento de los centros y servicios de servicios sociales.

b. En su caso, disponer por escrito del plan individual de atención y de los términos y condiciones en que los servicios definidos en el mismo les serán prestados.

c. Estar acompañadas o no, en las entrevistas que mantengan a efectos de evaluación de necesidades y de elaboración del plan individual, de una o varias personas de su confianza que estimen capaces de aconsejarles.

d. Ser informadas de los procedimientos de sugerencia y de queja regulados en el presente Decreto, así como de las vías de recurso previstas en la normativa vigente, disponer de los formularios necesarios para presentarlos y recibir respuesta de la Administración competente en los plazos que, en cada caso, correspondan.

e. Designar por escrito a una persona de su confianza para que defienda sus derechos o ser informadas de la posibilidad de designar a un representante para ejercer dicha función.

Obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales

Artículo 14. Transmisión de información.

Las personas usuarias tienen la obligación de transmitir a los servicios sociales la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de las necesidades y, en su caso, a la elaboración del plan individual de atención correspondiente.

Artículo 15. Cumplimiento de la normativa de régimen interior.

Las personas usuarias tienen la obligación de conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales de los que son usuarias.

Artículo 16. Cumplimiento de las normas de convivencia.

Las personas usuarias tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros de servicios sociales.

Artículo 17. Respeto a las personas.

1. Las personas usuarias tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Decreto y, en particular, el derecho a la dignidad y la privacidad de todas las demás personas usuarias y profesionales de los servicios y cen-

baita, edozein arrazoi dela medio, eskuratu duten informazioaren konfidentzialtasuna gordetzekoa ere.

2. Erabiltzaileek, beste erabiltzaileekiko eta profesionalekiko harremanetan, diskriminaziorik gabe jokatuko dute, sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentsoriala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialak direla eta.

18. artikulua. Instalazioak errespetatzea.

Erabiltzaileek errespetatu eta behar bezala erabili behar dituzte gizarte-zerbitzuetako zentroetako ondasun higigarriak eta instalazioak.

19. artikulua. Zerbitzu-datak errespetatzea.

Erabiltzaileek errespetatu egin behar dituzte eurei zerbitzua emateko esandako edota adostutako ordu-egunak, eta aurretiaz abisatu behar dute aurrez ikusitako datari ezin badiote eutsi, zerbitzuari eragozpenik ez sortzeko.

III. KAPITULUA. GIZARTE ZERBITZUEN PROFESIOALEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Gizarte-zerbitzuetako profesionalen eskubideak

20. artikulua. Duintasunerako eskubidea.

1. Gizarte-zerbitzuetako profesionalak, euren jardun profesionalan, duintasunerako eskubidea dute, hau da, pertsona gisa duten berezko balioa aitortzearen bidez.

2. Eskubide horren erabilera eraginkorrak berekin dakar errespeturik handiena, gizalegea eta gogo ona jasotzea, hala zerbitzuen arduradunengandik eta gainerako profesionalengandik, nola erabiltzaileengandik eta haien laguntzaileengandik.

21. artikulua. Laneko eskubideak.

Gizarte zerbitzuetan diharduten profesionalak ondoko eskubide guztiak dituzte lan-eremuan edo funtzio publikoaren: aplikatzeko diren legeriak eta hitzarmen kolektiboak edo lan-baldintzak arautzeko akordioek aitortzen dizkietenak.

22. artikulua. Prestakuntza.

1. Gizarte-zerbitzuetako profesionalak eskubidea dute hasierako informazioa eta orientabidea jasotzeko, zerbitzuaren edo zentroaren berezitasunetara errazago egokitu daitezen; era berean, etengabeko lanbide-heziketa jasotzeko eskubidea dute, jardunean dauden bitartean.

2. Eskumena duten herri-administrazioek, sektoreko enpresa eta sindikatu-erakundeekin batera, etengabeko prestakuntzarako planak eta beste neurri batzuk sustatuko dituzte, profesionalen birziklatzea ahalbidetu, ezagupenak hobetu, eta profesionalen gaitasunak hobeto egokitzeko arreta jasotzen duen biztanleriaren ezaugarriak eta sektorean egindako azterlan eta ebaluazioen emaitzei.

23. artikulua. Parte hartzea.

1. Gizarte-zerbitzuetako profesionalak parte hartzeko eskubidea dute.

2. Eskubide hori benetan erabili ahal izango dutela bermatzeko, profesionalak bere esku dute:

a. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak aurrez ikusi dituen aholku eta partaidetza organoetan edo/eta sor daitezkeen beste batzuetan parte hartzea.

tros de servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información de la que, por cualquier razón, tuvieran conocimiento.

2. Las personas usuarias tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Artículo 18. Respeto de las instalaciones.

Las personas usuarias tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales.

Artículo 19. Respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios.

Las personas usuarias tienen la obligación de respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.

CAPÍTULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Derechos de las personas profesionales de los servicios sociales

Artículo 20. Derecho a la dignidad.

1. Las personas profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas.

2. Su ejercicio efectivo implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de los profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

Artículo 21. Derechos laborales.

Las personas que ejercen su actividad profesional en los servicios sociales tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

Artículo 22. Formación.

1. Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y a beneficiarse de una formación profesional continua durante toda su vida activa.

2. Las Administraciones Públicas competentes, en concertación con las organizaciones empresariales y sindicales del sector, deben promover la implantación de planes de formación continua y medidas que posibiliten el reciclaje de los profesionales, el perfeccionamiento de sus conocimientos, la mejor adecuación de sus capacidades profesionales a las características de la población que deben atender y a los resultados de los estudios y de las evaluaciones realizadas en el sector.

Artículo 23. Participación.

1. Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a la participación.

2. En garantía del ejercicio efectivo de este derecho las personas profesionales pueden:

a. Participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales y/o en otros que se creen.

b. Zerbitzu eta zentroyen funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea. Eskumena duen organoak aintzat hartu beharko ditu, eta ikuskapen-prozedurari ekitea ala ez erabaki, martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuak aurrez ikusi duenarekin bat. Dekretu horrek, gogoratu, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu ditu.

24. artikulua. Zerbitzuaren kalitatea.

1. Gizarte-zerbitzuetako profesionalek ondoko eskubidea dute: beharrezko baliabideak eskueran izatekoa, zerbitzua arauak eskatzen dituzten kalitate-irizpideen arabera eman ahal izango dutela bermatzeko.

2. Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, profesionalek ondokoak eskatu ahal izango dizkiete zerbitzuak ematen dituzten herri-administrazioei eta erakunde pribatuei:

a. Indarreko legeriak ematen dizkien zereginak bete ditzatela, baimenak emateari, erregistroari, homologazioari eta ikuskapenari dagokienez, eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen direla bermatzearren.

b. Zerbitzuari aplikatu dakizkiekeen baldintza material, funtzional eta langileei buruzkoen berri eman diezazkietela, behar bezala.

c. Lanbide-jardun egokiari buruzko eskuliburuak eskura diezazkietela, euren zereginak behar bezala betetzeko, eta erabilitzaileekiko, haien laguntzaileekiko eta gainerako profesionalekiko harremanetan zuzen jokatzeko jarraibideak erakusteko.

d. Zerbitzuen kalitatea hobetzea bultzatzea dezentelak, barruko eta kanpoko ebaluazioak eginez.

e. Ikuskaritza- eta ebaluazio-prozeduretan ateratako emaitzak argitaratu ditzatela, gizarte-zerbitzuen funtzionamendua, kostua eta dagozkien baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen diren ala ez jakin ahal izateko.

f. Baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak etengabeko berrikuspen-prozesuan daudela jotzea, beti hobetu daitezkeelakoan.

3. Aurreko bi paragrafoetan ezarritakoak inola ere ez die gizarte-zerbitzuetako profesionalei zilegitasunik ematen esku-hartzeari uko egiteko.

Gizarte-zerbitzuetako profesionalen betebeharrak

25. artikulua. Lan-betebeharrak.

Gizarte-zerbitzuetan diharduten profesionalek ondoko betebeharrak guztiak dituzte, lan-eremuan edo funtzio publikoarenan: aplikatzeko diren legeriak eta hitzarmen kolektiboek edo enplegu-baldintzak arautzeko akordioek ezartzen dizkietenak.

26. artikulua. Jakinarazi beharra.

Gizarte-zerbitzuetan diharduten profesionalek eskumena duen agintariari jakinarazi behar diote edozein gorabehera, baldin eta, profesionalen iritziz, eta eskueran dituzten balorazio-elementuez baliatuz, eskubideak urratzea ekar badezake, indarreko legerian aurrez ikusitakoaren arabera; bereziki, Adingabekoaren Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren arabera (Lege horrek Kode Zibila eta Prozedura Zibilarri buruzko Legea ere aldatu zituen).

b. Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección, de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la CAPV, así como ser oídas en dichos procedimientos y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

Artículo 24. Calidad del servicio.

1. Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

2. En garantía de su ejercicio efectivo las personas profesionales pueden instar a las Administraciones Públicas y a las entidades privadas prestadoras de servicios sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, a:

a. Que ejerzan, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.

b. Que se les informe adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.

c. Que se ponga a su disposición manuales de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y acompañantes y con las demás personas profesionales.

d. Que promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.

e. Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, posibilitando el conocimiento del funcionamiento de los servicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes.

f. Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

3. Lo dispuesto en los dos apartados anteriores en ningún caso legítima supuestos de negativa a la intervención por parte de los profesionales de los servicios sociales.

Obligaciones de las personas profesionales de los servicios sociales

Artículo 25. Obligaciones laborales.

Las personas profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

Artículo 26. Deber de comunicación.

Las personas profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos, en los términos contemplados en la legislación vigente, en particular, en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

27. artikulua. Gizarte-zerbitzuei buruzko arauak eta barne-arabidea betetzea.

Profesionalek ezagutu eta bete egin behar dituzte gizarte-zerbitzuen alorrean indarrean dauden arauak, eta, bereziki, lanean diharduten gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuen antolamendua eta funtzionamendua arautzen dutenak.

28. artikulua. Elkarbizitza-arauak betetzea.

Profesionalek bete egin behar dituzte elkarrekin bizitzeko eta elkarri errespetatzeko arauak, bai gizarte-zerbitzuak ematen dituzten zerbitzu eta zentroetan, bai euren jarduerekin zerikusia duen beste edozein tokitan ere.

29. artikulua. Pertsonak errespetatzea.

1. Profesionalek errespetatu egin behar dituzte dekretu honek aitortzen dituen eskubide guztiak, eta bereziki, gizarte-zerbitzuen gainerako profesionaleri eta erabiltzaileei zor zaizkien duintasun- eta pribatasun-eskubideak, baita eginkizunak betetzea zein beste edozein arrazoi dela medio eskuratzeko duten informazio pertsonalaren konfidentzialtasuna gordetzeko ere. Erabiltzaileari buruzko informazio arduraz erabili beharko dute, baita hura eskuratzeko errespetuz jokatu ere, beharrezkoa dela justifikatuz eta erabiltzeko baimena eskatuz, esku-hartze koordinatuak eta eraginkorrak hala eskatzen duenean; hori guztia, Datu Pertsonalen Babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak aurrez ikusi duenaren arabera.

2. Profesionalek beste profesionalerikiko eta erabiltzaileerikiko harremanetan, diskriminaziorik gabe jokatu dute, sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentzoriala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialak direla eta.

3. Profesionalek errespetatu egin behar dituzte erabiltzaileen edo haien legezko ordezkarien iritzia, irizpide eta erabakiak.

4. Profesionalek parte hartzea erraztu behar diete erabiltzaileei, egin beharreko esku hartze profesionalaren definizioan.

5. Erabiltzaile bat beste zerbitzu batera edo batzuetara bidali behar bada, profesionalak beti jokatu du erabiltzailearen alde, esku-hartzeak jarraikortasuna izan dezan ahaleginduz.

30. artikulua. Instalazioak errespetatzea.

Profesionalek errespetatu eta behar bezala erabili behar dituzte lanean diharduten gizarte-zerbitzuetako zentroetako ondasun higigarriak eta instalazioak, baita euren jarduerekin zerikusia duen beste edozein tokitakoak ere.

31. artikulua. Irregularitasunak jakinaraztea.

Profesionalek zerbitzuaren arduradunari jakinarazi behar dizkiote –edo, beharrezko irizten badiote, zerbitzua atxikita dagoen saileko arduradunari, edo ikuskaritza-eginkizuna bere eskumen duen unitateari– zentroaren funtzionamenduan, antolamenduan edo instalazioetan hautemandako irregularitasunak.

32. artikulua. Esku hartzeko egunak eta epeak errespetatzea.

1. Profesionalek errespetatu egin behar dituzte erabiltzaileei esandako edota haiekin adostutako ordu-egunak, elkarriketa egiteko edo zerbitzua emateko, eta aurretiaz abisatu behar dute aurrez ikusitako datari ezin badiote eutsi, erabiltzaileei alferrikako eragozpenik ez sortzeko.

Artículo 27. Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior.

Las personas profesionales tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales en los que ejercen su actividad.

Artículo 28. Cumplimiento de las normas de convivencia.

Las personas profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Artículo 29. Respeto a las personas.

1. Las personas profesionales tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Decreto y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todas las demás personas profesionales y usuarias de los servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la que tengan acceso en razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón. Deberán hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2. Las personas profesionales tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

3. Las personas profesionales deben respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

4. Las personas profesionales tienen la obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.

5. En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, la persona profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para aquella, procurando la continuidad de la intervención.

Artículo 30. Respeto de las instalaciones.

Las personas profesionales tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Artículo 31. Comunicación de irregularidades.

Las personas profesionales tienen la obligación de poner en conocimiento del responsable del servicio o, si lo estiman necesario, del responsable del departamento del que depende el servicio o de la unidad competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

Artículo 32. Respeto de las fechas y de los plazos de intervención.

1. Las personas profesionales tienen la obligación de respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, debiendo avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar a las personas usuarias molestias inútiles.

2. Profesionalek errespetatu egin behar dituzte arretarako banakako planek esku-hartzeetarako ezarri dituzten epeak, eta, betiere, Dekretu honek aurrez ikusi dituen gehienezko epeei jarraian egin.

2. Las personas profesionales tienen la obligación de respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en el presente Decreto.