REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL AYUNTAMIENTO DE LANCIEGO/LANTZIEGO DEL

SERVICIO DE ALOJAMIENTO, ATENCIÓN DIURNA Y SUS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA PERSONAS MAYORES

TITULO I

Artículo 1. Objeto y Ámbito de aplicación

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación de los siguientes servicios para personas mayores en el municipio de Lanciego.

a) Alojamiento en vivienda comunitaria.
b) Atención diurna prestada en servicio de alojamiento.
c) Servicios complementarios que procedan.
d) Servicio de respiro.

Artículo 2. Definiciones

1. La Vivienda Comunitaria es un servicio de alojamiento, de larga estancia o de uso permanente y excepcionalmente temporal, destinado a personas mayores en situación de dependencia (grado I) que cuenta con apoyo de personal tanto de día como de noche, para ejercer las funciones de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como en su caso, atención personal y doméstica.

2. La Atención Diurna, prestada en un servicio de alojamiento, es un servicio, temporal o permanente, para acudir durante el día, en el que se ofrece a la persona usuaria un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades.

3. Los servicios complementarios, pueden consistir, en su caso en la manutención, higiene personal y servicio de lavandería.

4. El servicio de respiro permitirá el acceso temporal, máximo 45 días naturales al año, de la persona usuaria tanto al servicio de alojamiento como al de atención diurna, en la forma en que se desarrolla en el presente reglamento.

Artículo 3. Objetivos

Serán objetivos de estos servicios para personas mayores:

A) VIVIENDA COMUNITARIA

1. Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social, mediante la provisión de los cuidados necesarios en su propia comunidad.
2. Mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permiten su desenvolvimiento autónomo.
3. Evitar situaciones de aislamiento.
4. Favorecer su sentimiento de seguridad.

B) ATENCIÓN DIURNA

1. Contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (grado I, con una puntuación en BVD de entre 25 y 39 puntos).
2. Favorecer la permanencia de las personas en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando, en su caso, situaciones de aislamiento.

C) SERVICIO DE RESPIRO

1. Disponer por parte de la persona cuidadora de un tiempo personal para el descanso, la recuperación y el ocio y en general para el auto-cuidado.
2. Hacer frente a situaciones de necesidad que impidan el ejercicio de las funciones de cuidado.

TITULO II

CAPITULO I. PRESTACIONES DEL SERVICIO

Artículo 4. Prestaciones

En atención y cumplimiento de los objetivos mencionados, los servicios de alojamiento ordinario en vivienda comunitaria, atención diurna y de respiro para personas mayores podrá dispensar las siguientes prestaciones:

1. De servicios sociales:
    a) Valoración de seguimiento.
    b) Acompañamiento social.
    c) Mediación-Intermediación.
    d) Tutelaje y supervisión.
    e) Atención personal, en su caso

f) Atención doméstica, en su caso

2. Atención diurna en servicio de alojamiento:
    a) Valoración de seguimiento.
    b) Intervención socioeducativa y psicosocial
    c) Estimulativa o rehabilitadora
    d) Educativa
    e) Acompañamiento social
    f) Transporte adaptado, en su caso.
3. Complementarias y opcionales:
    a) Manutención, en su caso.
    b) Limpieza, en su caso.
    c) Lavandería, en su caso.

Artículo 5. Normas de funcionamiento interno del Servicio

El Servicio de Alojamiento para personas mayores dispondrá de unas normas de funcionamiento interno según lo dispuesto en el Anexo III

CAPITULO II. DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 6. Determinación de las personas usuarias

1. Serán sujeto de atención del servicio de alojamiento, las personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, en situación de dependencia Grado I que:
    a) Requieren una alternativa de alojamiento, de larga estancia o permanente (excepcionalmente, temporal) por carecer de una alternativa de alojamiento adecuada, en condiciones de accesibilidad y/o habitabilidad, y/o tener problemas de convivencia o soledad (aislamiento social).
    b) Precisan de apoyos para mantener o desarrollar habilidades relacionales que posibiliten su vida autónoma en el entorno comunitario y, en su caso, para realizar actividades de la vida diaria.
2. Con carácter excepcional, también podrán ser beneficiarias del servicio de alojamiento para personas mayores en vivienda comunitaria, en su modalidad ordinaria:
    a) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, en situación de riesgo de dependencia (BVD 23-24) o sin grado de dependencia reconocido, en las que confluyan las mismas

circunstancias que las descritas en las letras a) y b) del apartado 1 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.

b) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta años con grado I, que vivan solas en las que confluyan las mismas circunstancias que las descritas en las letras a) y b) del apartado 1 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.

c) Para mantener la unidad convivencial podrán acceder al servicio de Alojamiento para personas mayores, en los supuestos previstos en los apartados 1 de este artículo, junto a la persona solicitante, quien sea su cónyuge o pareja de hecho con relación de convivencia habitual, y excepcionalmente, los hijos e hijas que se encuentren a su cargo.

No obstante, las personas citadas en el párrafo anterior perderán su derecho a plaza, en aquellos supuestos en los que la persona que le diera derecho por reagrupamiento familiar falleciera o perdiera el derecho a plaza por cualquier otra causa, salvo que en ese momento cumplieran los requisitos de acceso y se apruebe este expediente bien por vía ordinaria o por excepcionalidad si en la lista hubiera personas con mayor puntuación.

3. Serán sujeto de atención del servicio de atención diurna en vivienda comunitaria , las personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años en riesgo de dependencia (BVD: 23 y 24) o con grado I de dependencia con menos de 40 puntos con el objetivo de contribuir a mantener su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando situaciones de aislamiento que requieran un apoyo de baja intensidad para la cobertura de las necesidades atendidas por este servicio.

4. Con carácter excepcional, también podrán ser beneficiarias del servicio de atención diurna en vivienda comunitaria en su modalidad ordinaria:

   a) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta y cinco años, sin grado de dependencia reconocido, en las que confluyan las mismas necesidades del anterior apartado 3 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.
   b) Personas mayores con edad igual o superior a sesenta años con grado I de dependencia con menos de 40 puntos, en las que confluyan las mismas necesidades que las descritas en el anterior apartado 3 de este artículo, siempre que la prescripción técnica así lo motive.

5. Así mismo y previa autorización del órgano competente, se podrá asignar plaza vacante sin seguir el orden de prioridad establecido en las listas de

asignación de vacantes, en el servicio de alojamiento y en el servicio de atención diurna en vivienda comunitaria.

Artículo 7. Unidad Familiar

A los efectos previstos en el presente reglamento, se considerará que la unidad familiar está compuesta por:

- La propia persona beneficiaria del servicio;
- Su cónyuge o persona unida a ella por relación análoga a la conyugal legalmente reconocida y debidamente acreditada en los términos definidos en la disposición adicional segunda.
- Las personas descendientes menores de edad, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.
- Los hijos e hijas mayores de 18 o más años cuando tengan una discapacidad igual o superior al 65 por ciento, siempre que convivan con la persona beneficiaria del servicio;
- Las personas descendientes de entre 18 y 25 años que cursen estudios académicos reglados, siempre que la persona solicitante ostente la patria potestad y contribuya al sostenimiento económico de las mismas, de forma parcial o total.

En los casos de custodia compartida de descendientes, estas personas se incluirán en la unidad familiar de la persona solicitante del servicio. Cuando ambos ascendientes soliciten servicio, se incluirá al primer descendiente en la unidad familiar del solicitante de mayor grado de dependencia, al segundo descendiente en la unidad familiar de la persona solicitante de menor grado de dependencia, y así de forma sucesiva en función del número de descendientes.

En todo caso, una persona, solo podrá formar parte de una única unidad familiar.

Artículo 8. Requisitos de acceso

Además de encontrarse en alguna de las situaciones previstas en el artículo 6 de este Reglamento, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

1. Requisitos administrativos:
    a) Estar empadronada a la fecha de la solicitud en un municipio del Territorio Histórico de Álava, a excepción del municipio de Vitoria-Gasteiz, y permanecer empadronado en el mismo mientras dure el servicio, en su caso.

b) Las personas enmarcadas en el artículo 6.2 letra b) y 6.4 letra b) del presente Reglamento deberán estar empadronadas durante los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud de acceso al servicio de alojamiento para personas mayores en algún Municipio del Territorio Histórico de Álava.
c) En supuestos de rotación entre domicilios de la red sociofamiliar de apoyo este requisito podrá cumplirlo la persona cuidada o cualquiera de las personas familiares cuidadoras siempre que haya existido o exista convivencia en el momento de presentar la solicitud.
d) Que la prescripción técnica indique que es el recurso idóneo para atender a sus necesidades/su situación.

2. Requisitos de necesidad:
    a) No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.
    b) No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las profesionales y los profesionales.
    c) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.

Artículo 9. Derechos de las personas usuarias

Con carácter general, las personas usuarias de los centros para personas mayores tendrán los derechos establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, 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. Asimismo, tendrán derecho a recibir un trato igualitario y a que se les garanticen los mismos derechos y oportunidades sin establecer diferencias por razón de sexo, en virtud de lo previsto en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Con carácter específico y sin prejuicio de lo dispuesto en la legislación indicada, las personas usuarias gozarán del derecho:

- A la dignidad: es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, lo que implica:
- A ser tratadas por las personas responsables de los centros y las personas profesionales con el máximo respeto, corrección y comprensión y no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes o que impliquen maltrato físico o moral.

- A no ser discriminadas por razón de edad, sexo, etnia, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal.
- A ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene y recibir los apoyos necesarios para realizar las actividades básicas de la vida diaria.
- A ver fomentada su autoestima y el cuidado de su imagen corporal.
- A no ser objeto de restricciones físicas y/o químicas que no hayan sido médicamente prescritas y autorizadas mediante la firma de un consentimiento informado o que no cumplan lo establecido en protocolos y guías de actuación.
- A poder expresar y mantener relaciones afectivas y sexuales.
- A poder transitar libremente respetando los espacios privados de otras personas usuarias, los reservados al personal y los de acceso restringido.
- A ser atendida de forma personalizada e individualizada, debiéndose para ello elaborar un plan de atención individualizada: que recoja: la valoración de sus capacidades, sus hábitos, sus preferencias y deseos, la valoración de las necesidades de apoyo y las pautas de atención, que conviene aplicar para prestar los apoyos requeridos, y en su caso, aquellas otras que no conviene adoptar. Se tendrán en cuenta factores étnicos, religiosos/espirituales y culturales. Así mismo, se revisarán periódicamente las pautas de atención establecidas para verificar si siguen ajustándose bien a las necesidades y preferencias de las personas o si es necesario modificarlas y adaptarlas a la evolución de sus circunstancias y se designará para cada persona usuaria un profesional de referencia que actué como referente y un teléfono de contacto para casos de urgencia. Se indicará la fecha en el que se realiza la revisión de la evaluación.
- A la privacidad y confidencialidad: derecho a disponer de un espacio privado, tener garantizada la privacidad y tener garantizada la confidencialidad de toda la información personal que les concierne y en el tratamiento de los datos que obren en su expediente o en cualquier documento que les afecte personalmente.
- A la autodeterminación, todas las personas tienen derecho a actuar y pensar de forma independiente, incluso asumiendo ciertos niveles de riesgo calculado. Pueden elegir su propio estilo de vida y las actividades y servicios en que deseen tomar parte, rechazar un tratamiento, adoptando las decisiones que consideren, ser consultadas en las cuestiones que atañen a la organización del servicio y participar en diferentes comisiones, acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas. Para ello deberán disponer de una información adecuada y comprensible.
- A la autonomía: tienen derecho a que se promueva su capacidad física necesaria para desenvolverse de forma autónoma y a que se le ofrezcan los apoyos y adaptaciones para favorecer dicha independencia.
- A la posibilidad de elección entre una serie de opciones.

- A la información: las personas usuarias tienen derecho a disponer de toda la información que resulte necesaria para acceder a los servicios sociales. Esa información se trasmitirá de forma clara, detallada y comprensible.
- A recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

En el ejercicio de sus propios derechos las personas usuarias podrán actuar directamente, por sí mismas, o a través de su representante legal o persona guardadora de hecho, y no podrán menoscabar los derechos de otras personas usuarias y profesionales.

Artículo 10. Obligaciones de las personas usuarias

Además de lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del Servicio de alojamiento para personas mayores, en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, 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, tendrán obligación de:

- Transmisión de la información: transmitirán la información necesaria, veraz y precisa para poder realizar la evaluación de sus necesidades y, si fuera preciso, el plan individual de atención/ o plan de atención personalizada.
- Cumplir el reglamento de régimen interior funcionamiento interno: se conocerán y cumplirán las normas internas de organización y funcionamiento del servicio del que son usuarias.
- Cumplir las normas de convivencia: se respetarán los derechos del resto de personas usuarias. En particular, la privacidad y dignidad de personas usuarias y profesionales. Se respetará la confidencialidad de la información a la que hubieran tenido acceso.
- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales intervinientes en la prestación del servicio.
- Respeto de las instalaciones: se respetará y hará un uso correcto de los muebles, bienes e instalaciones de los centros.
- Respeto de citas: se respetarán las fechas y horas establecidas para prestarles un servicio. En caso de imposibilidad por alguna circunstancia, deberán avisar con la antelación suficiente.
- Comunicar a los servicios sociales, con la suficiente antelación, y en todo caso en un plazo no superior a 30 días desde que se produzca, cualquier variación significativa de su situación socio-económica, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- Comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar al reconocimiento del derecho de acceso al servicio en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

- Abonar el precio público en el plazo señalado.
- Para las personas usuarias del servicio de alojamiento en su modalidad ordinaria, empadronarse en el servicio y permanecer empadronado en el mismo durante toda su duración.
- Asistir a los servicios sanitarios si el estado de salud lo requiere. Cumplimiento del Plan de Atención individualizada.
- Informar al personal técnico municipal de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

Artículo 11. Derechos de las personas profesionales

1. Con carácter general, las personas profesionales de los centros tendrán todos los derechos que, en el ámbito laboral, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

2. Con carácter específico, disfrutarán de los derechos reconocidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, 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.

3. Asimismo disfrutarán de los derechos reconocidos en el presente artículo:
    a) Derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, lo que implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de las personas responsables del servicio y del resto de las personas profesionales, como por parte de las personas usuarias, de sus representantes o guardadores/as de hecho, de sus familiares y otras personas allegadas.
    b) Derecho a la igualdad: al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad.
    c) Tienen 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 o centro.
    d) Asimismo, tienen 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. El órgano competente promoverá la implantación de planes de formación continua y medidas que posibiliten el reciclaje de las y 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 evaluaciones realizadas en el sector.

e) Las personas profesionales tienen derecho a participar, individual y colectivamente en las decisiones que les afecten y en la organización de dichos centros, y a contribuir a la mejora continua de la calidad de la atención y del funcionamiento de los mismos. En garantía del ejercicio efectivo de este derecho las personas profesionales pueden:
    - Ser oídas en los procedimientos de inspección.
    - Participar en los procesos de evaluación de los servicios y en los procesos de mejora de la calidad.

f) Las personas profesionales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio que responda a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente. En garantía de su ejercicio efectivo, las personas profesionales pueden instar a la Diputación Foral de Álava a que:

    - Ejerza, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.
    - Promueva una información adecuada acerca de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.

    Asimismo, pueden instar a las entidades públicas o privadas de las que, en cada caso, dependan los centros a que:

    - Se ponga, a su disposición, manuales o guías de buena práctica profesional y, en su caso, protocolos específicos de actuación, 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.
    - Promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.
    - Promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la aplicación de procesos de mejora continua de la calidad de atención.

Artículo 12. Obligaciones de las personas profesionales

1. Relación de obligaciones:
    a) Deberán 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.
    b) Con carácter específico, tendrán los deberes establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales para las y los profesionales de los servicios sociales y en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, 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. Asimismo, tendrán las obligaciones establecidas en la presente sección.
2. Respeto de las personas:

    Tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Reglamento y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de las personas usuarias y de todas las demás personas profesionales, 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.

    El cumplimiento efectivo de esta obligación conlleva:

    a) 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.
    b) 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.
    c) Llevar, en un lugar claramente visible de su indumentaria, su identificación nominal.
    d) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
    e) Facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.

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. Para el supuesto de que se aprecie que la persona usuaria necesita mayores apoyos de los que se prestan en el servicio, se dé traslado de toda la información al autoridad competente a fin de que proceda, en su caso, a realizar una revisión de oficio del grado de dependencia y/ discapacidad y/o de los servicios o prestaciones que la persona usuaria tenga reconocidos.

3. Cumplimiento de la normativa. 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 centros para personas mayores en los que ejercen su actividad.

4. Cumplimiento de las normas de convivencia. Tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que trabajan y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades profesionales.

5. Respeto de las instalaciones. Tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros para personas mayores en los que trabajan y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades profesionales.

6. Deber de comunicación:
   a) 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.
   b) Asimismo, tienen la obligación de poner en conocimiento de la persona responsable del servicio o, si lo estiman necesario, de la autoridad competente de la prestación del servicio, o del Servicio competente en materia de Inspección de Servicios Sociales del Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y SEGUIMIENTO

SECCIÓN 1ª – DEL ACCESO A LA LISTA DE DEMANTANTES

Artículo 13. Lista de personas demandantes

La lista de demandantes es el instrumento a través del que se ordena la prioridad en la asignación del servicio, según la puntuación obtenida aplicando en los baremos de acceso recogidos en los anexos I y II del presente Reglamento.

Las personas incluidas en la lista de demandantes, prevista en el párrafo anterior, podrán instar, acreditándolo convenientemente, la revisión de su expediente cuando la variación de sus circunstancias personales pudiera modificar la valoración efectuada.

En cada vivienda comunitaria existirá una lista de demandantes para cada uno de los servicios definidos en el artículo 1.

Las personas menores de 75 años, cuando el reconocimiento de la situación de dependencia tenga carácter provisional y el recurso solicitado sea un servicio de alojamiento en vivienda comunitaria se les podrá conceder, con carácter provisional, una plaza en una vivienda comunitaria si no existe solicitudes en la lista de demandantes de ese servicio. En caso contrario, se les reconocerá una prestación económica vinculada al servicio.

Artículo 14. Solicitud de Acceso

El acceso a la lista de demandantes del servicio de Alojamiento para personas mayores regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá realizarlo por escrito. Este hecho, conllevará el archivo del expediente, previo informe de la persona profesional de referencia y resolución al efecto dictada por el órgano competente.

Artículo 15. Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

1. Fotocopia del DNI, o cualquier documento oficial, de acuerdo a la legislación vigente, que acredite la identidad.

2. Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad familiar y para los cónyuges. O, en su caso, Certificado del registro de parejas de hecho.

3. Certificado de empadronamiento para acreditar la convivencia habitual en las parejas de hecho.

4. Valoración de la dependencia y/o discapacidad, solamente en los casos en los que dicha valoración hubiera sido realizada en otra Comunidad Autónoma y todavía no estuviera trasladado el expediente a la Diputación Foral de Álava, en cuyo caso deberá acreditar que ha presentado la solicitud de traslado.

5. Datos de la situación económica:
    a) Declaración jurada de bienes muebles, inmuebles y donaciones realizadas a partir de la edad de 60 años de la persona solicitante, o las realizadas en el periodo de 10 años inmediatamente anteriores a la presentación de la primera solicitud de servicio.
    b) Acreditación de ingresos actuales: pensiones y prestaciones extrajeras, tanto de previsión social como de entidades privadas; nóminas y rendimientos de actividades empresariales.
    c) Certificado de todas las posiciones bancarias actualizadas.
    d) Entidad bancaria y número de cuenta corriente por medio del cual se realizará el pago de la aportación mensual del precio establecido.

En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. Si los servicios sociales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

La persona solicitante, y en su caso, el resto de las personas integrantes de la unidad familiar, autorizará al Ayuntamiento para realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento por parte de la persona solicitante de los requisitos establecidos en el presente reglamento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

Artículo 16. Tramitación

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

Serán objetivos de estos servicios para personas mayores:

A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES

- La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales de base correspondiente al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
- El personal técnico de los servicios sociales de base, del lugar donde resida la persona solicitante, analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y disponibilidad de la red familiar y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.
  - La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.
  - La situación económica.

B) INFORME SOCIAL-PROPUESTA

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales de base elaborarán el Programa Individual de Atención, o, en su caso, el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.

- En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad para el acceso en los supuestos de los apartados 2 y 4 del artículo 6.
- Circunstancias personales, familiares, económicas y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad familiar.
- En su caso, propuesta motivada de concesión del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de servicios complementarios.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.
- En su caso, propuesta motivada de prestación económica vinculada al servicio en el caso de que no exista disponibilidad de plaza en el servicio solicitado.

El informe social-propuesta junto con toda la documentación se remitirá al órgano competente para su valoración y conformidad.

Artículo 17. Resolución

Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social propuesta, se elevará la propuesta al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

El plazo máximo para la instrucción del expediente por parte del Servicio Social de Base será de 45 días desde la entrada de la solicitud.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de tres meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Álava sobre la valoración de la autonomía/Dependencia del solicitante, así como en el resto de los supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender estimada la solicitud.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- En su caso, la inclusión de la demanda en la lista de demandantes del servicio y la puntuación obtenida.
- La concesión del servicio especificando: la duración, permanente o provisional, el tipo y coste del servicio, la fecha de inicio de la prestación si fuera posible, así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.

- En caso de no haber plaza en el servicio solicitado y se haya señalado una Prestación económica vinculada al servicio para aplicarla transitoriamente cuando no sea posible el acceso al servicio elegido, la resolución deberá señalar el centro al que se vincula dicha prestación, la cuantía y la fecha de inicio de la prestación.
- En el caso de que sea provisional la concesión del servicio o prestación económica, se señalará el plazo de validez.
- La resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho al servicio conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su persona guardadora de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

La resolución negativa deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio.
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto a la persona usuaria como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Contra la resolución que se dicte (tanto positiva como negativa), que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.

Artículo 18. Situaciones Urgentes

En situaciones que requieran una atención prioritaria que exija mayor celeridad que la prevista en el procedimiento ordinario, distintas a las situaciones de urgencia social, a propuesta del Servicio Social de Base correspondiente, y previo informe justificativo, el órgano competente iniciará la prestación del servicio con carácter previo al inicio de las actuaciones previstas en el procedimiento ordinario, incluida la valoración y el diagnóstico social especializados, y sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente según lo previsto en dicho procedimiento. La adjudicación del servicio se reconocerá con carácter provisional y su uso no podrá exceder de tres meses.

Estos expedientes tendrán la consideración de urgentes y se tramitarán, resolverán y notificarán en el plazo máximo de quince días hábiles, contados desde la fecha de entrega efectiva de la documentación.

SECCIÓN 2ª – DE LA ADMISIÓN AL SERVICIO

Artículo 19. Admisión al servicio

La admisión al servicio se realizará por orden de lista en la que se tendrá en cuenta la puntuación global obtenida una vez valorada la solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo I y II de este Reglamento.

A igualdad de puntuación, se priorizarán a las personas solicitantes dependientes según grado de dependencia que se requiere para el acceso al servicio y si continuase la igualdad de puntuación, se priorizarán por fecha de entrega de la documentación.

Artículo 20. Estancias temporales

Se considera estancia temporal, el acceso excepcional a una plaza de alojamiento en su modalidad ordinaria para personas mayores por un tiempo predeterminado, cuando ocurran circunstancias que afecten temporalmente a las personas mayores, y cuando tales circunstancias así lo aconsejen.

Durante el tiempo de estancia en el servicio de alojamiento, las personas usuarias tendrán los mismos derechos y obligaciones que las personas residentes permanentes.

Las estancias temporales deberán estar motivadas por prescripción técnica y, en ningún caso la estancia temporal supondrá la adquisición de derecho alguno para el acceso definitivo a una plaza en un servicio de Alojamiento para personas mayores en estancia permanente, debiendo abandonar la plaza asignada temporal según proceda.

Con carácter general, la estancia temporal tendrá una duración máxima de 6 meses.

No obstante, de forma excepcional, podrá concederse una prórroga de un mes cuando se acredite la concurrencia de circunstancias que lo aconsejen, previa petición de la persona interesada, y, en su caso, de su representante legal o de su persona guardadora de hecho, formulada con una antelación mínima de 10 días hábiles a la finalización del periodo inicialmente concedido.

Artículo 21. Servicio de respiro

El servicio de respiro tanto en alojamiento como en atención diurna en vivienda comunitaria podrá disfrutarse, de manera continuada o discontinuada, durante un máximo de 45 días o noches naturales al año, en función de la naturaleza del servicio.

El servicio de respiro se puede articular mediante la concesión de una plaza en dichos servicios o una prestación económica vinculada al servicio, siguiendo el procedimiento establecido en el presente reglamento.

La concesión de prestación económica vinculada al servicio únicamente se articulará cuando no exista plaza vacante en el servicio correspondiente.

SECCIÓN 3ª – SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 22. Seguimiento y evaluación

Los Servicios Sociales de base realizarán un seguimiento continuado de la adecuación del servicio a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria, o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

Artículo 23. Período de adaptación

Todas las personas usuarias deberán superar un periodo de adaptación, cuya duración será de tres meses.

Las personas que acceden a la utilización del Servicio de Alojamiento para personas mayores y que durante los tres primeros meses de estancia se encuentran en periodo de adaptación a las características y al funcionamiento del mismo, recibirán todos los apoyos técnicos y personales que resulten necesarios para facilitar al máximo su integración en el entorno.

El personal técnico de los servicios sociales, y/o las profesionales y los profesionales de la entidad que, en su caso, gestione el servicio, comentarán en todo momento con la persona usuaria los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se

valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

Tras estudiar las alegaciones, el órgano competente adoptará resolución motivada que podrá ser en los siguientes términos:

- Confirmación del ingreso
- Traslado de recurso por inadaptación
- Pérdida de la condición de persona usuaria y extinción del derecho reconocido si no pudiera reconocérselo un servicio alternativo.

En caso de resolver la pérdida de la condición de persona usuaria y la asignación de otro alternativo, el cambio habrá de realizarse dentro del mes siguiente.

Contra la resolución que se dicte, podrá interponerse el recurso que proceda conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

CAPITULO IV. SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 24. Suspensión del servicio

Los servicios de alojamiento en vivienda comunitaria, atención diurna prestada en servicio de alojamiento, servicio de respiro para personas mayores y los servicios complementarios se suspenderá por los siguientes motivos:

a) Por integración socio-familiar, la suspensión será efectiva a partir de la fecha para la que se solicite la misma. La ausencia temporal de la persona usuaria será por periodos inferiores a cuarenta y cinco (45) días al año a partir de la fecha del último día de acceso al servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales.

b) El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario por un periodo superior a 45 días, siendo efectiva la suspensión a partir del día siguiente al vencimiento de dicho periodo.

c) El ingreso temporal de la persona usuaria en una unidad sociosanitaria. En este caso los primeros 30 días continuará abonando el mismo precio de la vivienda comunitaria, siendo efectiva la suspensión a partir del día 31.

d) Por retraso en la obligación de facilitar la información y presentar la documentación que le sea requerida a los servicios sociales que resulte

pertinente para la gestión del servicio, en un plazo no superior a 30 días desde la fecha de vencimiento de dicho plazo. La suspensión será efectiva desde la fecha de resolución de suspensión.

e) Por reiteración en el impago del precio público. La suspensión será efectiva desde la fecha de resolución de suspensión.

La suspensión del derecho dará lugar al cese temporal en la prestación del servicio.

La suspensión se mantendrá en los supuestos previstos en las letras a), b) y e) de este artículo por un periodo máximo de seis meses y en el previsto en la letra d) de este artículo, por un mes máximo.

La ordenanza fiscal reguladora del precio público del Servicio de Alojamiento para personas mayores establecerá la aportación de la persona usuaria por la reserva de plaza durante la suspensión del servicio en los supuestos previstos en las letras a) y b) de este artículo.

Decaídas las causas que motivaron la suspensión del derecho, el órgano competente, procederá a comprobar de oficio o a instancia de parte si cumplen los requisitos para reanudar el servicio.

Artículo 25. Extinción del servicio

Los servicios de alojamiento en vivienda comunitaria, atención diurna prestada en servicio de alojamiento, servicio de respiro para personas mayores y los servicios complementarios se extinguirán por los siguientes motivos:

a) Fallecimiento de la persona usuaria.

b) Pérdida de cualquiera de los requisitos exigidos para acceder al servicio.

c) Renuncia expresa o no expresa de la persona usuaria.

d) Traslado permanente a otro Territorio Histórico de la Comunidad Autónoma o fuera de la misma.

e) Finalización del plazo de validez previsto en la resolución de concesión en los casos de reconocimiento de dependencia dictado con carácter provisional.

f) Transcurso del plazo de duración del servicio fijado en la resolución de concesión.

g) Modificación del Programa individual de atención o el plan de atención personalizada, por el que se determina que el servicio previamente reconocido ya no resulta idóneo.

h) Reconocimiento a la persona beneficiaria de otro recurso o prestación económica incompatible con el Servicio de Alojamiento para personas mayores.

i) Transcurso de un periodo continuado de suspensión superior a 6 meses, a partir de la fecha efectiva de suspensión.

j) Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.

k) Incumplimiento en la obligación de facilitar la información y presentar la documentación que le sea requerida a los servicios sociales que resulte pertinente para la gestión del servicio, o cumplimiento de la misma con un retraso superior a 30 días desde la fecha de vencimiento de dicho plazo en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente,

l) No haber retornado al servicio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.

m) Ausencia injustificada del servicio por un período superior a 45 días dentro del año natural.

Artículo 26. Procedimiento de suspensión y extinción del derecho

En el supuesto de que concurra alguna de las causas de suspensión o de extinción el órgano competente deberá notificarlo a la persona usuaria o, en su caso, a su representante, quienes dispondrán de un plazo de 15 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas.

Cumplido el trámite de alegaciones o transcurrido el plazo referido en el párrafo anterior, se elevará propuesta de resolución al órgano competente, cuyos contenidos alternativos serán los siguientes:

a) La permanencia como titular del servicio o de la prestación económica.

b) La suspensión del derecho y la pérdida temporal de la condición de persona titular del servicio o de la prestación económica.

c) La extinción del derecho y la pérdida definitiva de la condición de persona titular del servicio o de la prestación económica.

Recibida la propuesta, se adoptará resolución motivada.

Contra la resolución que se dicte que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse el recurso que proceda, conforme a lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Lo anterior no será aplicable a los casos en los que el derecho se extinga por causa de fallecimiento o de renuncia, en cuyo caso el órgano competente archivará el expediente, previa resolución expresa en tal sentido.

Si la causa de la extinción fuera por ocultación o falsedad en los datos para la concesión del servicio no podrá realizar una nueva solicitud de servicio en un año a contar desde la fecha de extinción.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que, tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

CAPITULO V. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

SECCIÓN 1ª – REGIMEN SANCIONADOR

Artículo 27. Aplicabilidad de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales

Será de aplicación a las personas usuarias de los centros para personas mayores el Régimen de Infracciones y Sanciones regulado en el Capítulo II del Título VII de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Artículo 28. Calificación y tipificación de las infracciones

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

1. Son infracciones leves las siguientes:
    a) Incumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y orientaciones de las y los profesionales de los servicios, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.
    b) Faltar levemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal del servicio o centro, a las personas usuarias o visitantes.

c) Utilizar de forma inadecuada las instalaciones y perturbar las actividades del servicio, alterando las normas de convivencia y respeto mutuo y perjudicando la convivencia.
d) Incumplir las obligaciones recogidas en el reglamento de régimen interior para las personas usuarias, cuando dicho incumplimiento, por su naturaleza y gravedad, no sea tipificado como grave o muy grave

2. Son infracciones graves:

a) Faltar gravemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal, a las personas usuarias o visitantes.
b) Ocasionar daños graves en los bienes y equipamientos del centro o perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia del centro.
c) Incumplir gravemente las obligaciones recogidas en el correspondiente reglamento de régimen interior, cuando dicho incumplimiento no sea muy grave.
d) Reincidir en infracciones leves.

3. Son infracciones muy graves:

a) Agredir físicamente o infligir malos tratos a la persona responsable del centro, a los miembros del personal, o a las personas usuarias o visitantes.
b) Sustraer bienes del centro, del personal, de las personas usuarias o de las y los visitantes.
c) Ocasionar daños o perjuicios muy graves en los bienes e instalaciones o en el normal desarrollo de los servicios o en la convivencia del centro.
d) Reincidir en infracciones graves.

Artículo 29. Residencia

A los efectos del presente Reglamento, y de conformidad con el artículo 92 de la Ley de Servicios Sociales, existirá reincidencia cuando las personas físicas o jurídicas responsables de las infracciones cometieran, en el término de dos años, más de una infracción de la misma naturaleza y así haya sido declarado por resolución firme.

SECCIÓN 2ª – SANCIONES

Artículo 30. Tipos de sanciones

1. Las infracciones referidas en el artículo 28, cuando sean imputables a las personas usuarias, darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

    a) Las infracciones leves serán sancionadas con amonestación por escrito y/o multa de hasta 200 euros.

    b) Las infracciones graves serán sancionadas con amonestación verbal y escrita y multa de entre 201 y 600 euros.

    c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con amonestación verbal y escrita y multa de entre 601 y 1.500 euros.

2. En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias de los servicios podrá acumularse como sanción la suspensión del derecho durante un periodo máximo de 6 meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección o pudiera determinar la desatención de una persona en situación de dependencia.

Artículo 31. Medidas complementarias

En el caso de infracciones graves y muy graves, las sanciones aplicadas podrán verse acompañadas por las siguientes medidas complementarias:

a) Medida de traslado de oficio, pudiendo dicho traslado de oficio ser temporal o definitivo, y será notificado a la persona interesada, que dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para formular alegaciones. Tras estudiar las alegaciones, el órgano competente adoptará resolución.

b) Inhabilitación temporal para formar parte de los órganos de representación colectiva.

Artículo 32. Graduación de las sanciones

1. Para la concreción de las sanciones que proceda imponer y, en su caso, para la graduación de la cuantía de las multas y de la duración de las sanciones temporales, deberá guardarse la debida adecuación y proporcionalidad de las mismas con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, considerándose especialmente los criterios siguientes:
    a) Los perjuicios físicos, morales y materiales causados.
    b) La situación de riesgo creada o mantenida para personas y bienes.
    c) El grado de negligencia o intencionalidad en la comisión de la infracción.

d) La reincidencia o reiteración en la comisión de las infracciones.
e) La trascendencia económica y social de la infracción.

2. Para valorar y graduar la sanción podrá tenerse en cuenta el hecho de que se acredite, por cualquiera de los medios válidos en derecho, que los defectos que dieron lugar al inicio del procedimiento se hallan, con anterioridad a que recaiga resolución en la instancia, completamente subsanados, a iniciativa propia de la persona infractora.

Artículo 33. Responsabilidad por posibles daños

Sin perjuicio de las medidas correctoras que, en su caso, pudieran aplicarse, es responsabilidad de las personas usuarias reparar el daño causado en las instalaciones, mobiliario o material del centro o en las pertenencias de otras personas usuarias cuando sean causados intencionadamente o por negligencia grave como resultado de una conducta contraria a las normas de convivencia.

Artículo 34. Prescripción de las infracciones y sanciones

1. Las infracciones prescribirán en los siguientes plazos contados desde la fecha en que la infracción se hubiese cometido:
   a) Las infracciones muy graves a los cuatro años.
   b) Las infracciones graves a los tres años.
   c) Las infracciones leves al año.
2. Las sanciones prescribirán en los siguientes plazos, contados a partir del día siguiente a que adquiera firmeza la resolución por la que se imponga la sanción:
   a) Las sanciones por infracciones muy graves a los cuatro años.
   b) Las sanciones por infracciones graves a los tres años.
   c) Las sanciones por infracciones leves al año.

SECCIÓN 3ª – PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 35. Procedimiento

1. La imposición de sanciones por infracciones previstas en el presente Reglamento, deberá realizarse previa instrucción del procedimiento establecido al efecto y de acuerdo con los principios de audiencia a la persona interesada, economía, celeridad y sumariedad.

2. 2. El procedimiento sancionador se tramitará de acuerdo con las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento

Administrativo Común de las Administraciones Públicas en dicha materia, así como de las previsiones contenidas en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 36. Comprobación de los hechos y tipificación

Denunciado ante el órgano de gobierno del servicio un hecho susceptible de ser tipificado como infracción con arreglo a lo dispuesto en las secciones anteriores, dicho órgano llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo, y decidirá:

a) En primer lugar, sobre el carácter del hecho, con objeto de definir su gravedad.
b) En segundo término, sobre la remisión de la denuncia al órgano competente para para su instrucción.
c) En los casos de riesgo inmediato para la integridad física de las personas usuarias, y de modo absolutamente excepcional, la Dirección del centro adoptara de medidas cautelares necesarias para la salvaguarda de la integridad física de las personas usuarias.

Si en cualquier momento de la tramitación del expediente se determinase que los hechos constitutivos de la infracción pudieran estar tipificados en el Código Penal, deberá comunicarse tal hecho al Ministerio Fiscal. Mientras tanto, deberá suspenderse la tramitación del expediente sancionador hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial. Ello, sin perjuicio de la adopción de las medidas de carácter provisional adecuadas y proporcionadas a los hechos.

Artículo 37. Aplicación de las sanciones

1. Cuando se trate de una infracción leve, el órgano competente habrá de decidir sobre la sanción a imponer, con citación previa y audiencia de la persona interesada. No obstante, la dirección del centro podrá amonestar verbalmente a la persona usuaria, previa audiencia de ésta, poniéndolo posteriormente en conocimiento del órgano competente.

2. Cuando se trate de una infracción grave o muy grave, el órgano competente designará un Instructor o Instructora, quien, a la mayor brevedad, realizará la investigación adecuada, con objeto de elevar la propuesta que estime procedente de acuerdo con la normativa en vigor, oídos la persona interesada.

   El órgano competente para la resolución del procedimiento sancionador pondrá en conocimiento de la Dirección del centro su resolución,

adjuntando dos copias de la misma, una de las cuales será remitida a la persona interesada, con acuse de recibo.

3. En todo caso, la imposición de las multas recaerá en la competencia de la Alcaldesa o Alcalde del ayuntamiento donde radique el servicio, independientemente del carácter leve, grave o muy grave de la infracción.

Artículo 38. Recursos

Contra los actos dictados que impongan una sanción, podrán interponerse los recursos previstos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 39. Ejecutividad de las sanciones

Las sanciones impuestas en las materias objeto de la presente norma serán ejecutivas desde que la resolución que las adopte adquiera firmeza en la vía administrativa.

Artículo 40. Registro y publicidad de las sanciones

1. Las infracciones y sanciones se incorporarán a un registro en el que se hará constar la fecha, la persona o las personas sujetos de la infracción y la naturaleza de la sanción impuesta.

2. El registro de infracciones y sanciones deberá conservarse en un lugar seguro, con respeto del principio de confidencialidad.

CAPITULO VI. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL SERVICIO

Artículo 41. Precio público

El precio a abonar por la persona usuaria por el servicio de alojamiento, atención diurna y el servicio de respiro, vendrá determinado por el precio público vigente en cada momento establecido por el prestatario de dicho servicio.

Ni el personal que presta el servicio ni, en su caso, la empresa adjudicataria, aceptará donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

Artículo 42. Financiación

La financiación del servicio de Alojamiento para personas mayores correrá a cargo de:

- La persona beneficiaria que deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso firmado de aportar la cantidad que se establezca en la resolución del órgano competente, atendiendo su capacidad económica, como requisito imprescindible para el acceso al servicio, y en función de lo que al respecto recoja la ordenanza fiscal correspondiente.
- La Administración Pública que asumirá la cantidad que resulte de deducir al precio la aportación que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente.

Artículo 43. Aportación de la persona usuaria

La persona usuaria del servicio de Alojamiento para personas mayores, regulado en este Reglamento, deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

La aportación de la persona usuaria se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos. En el caso de que la administración competente haya aportado a la persona usuaria alguna ayuda o bonificación en el precio se le iniciará el correspondiente procedimiento de reintegro.

La aportación individual para cada persona usuaria podrá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de la misma en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

El procedimiento de revisión ya sea de oficio o instancia de parte, se ajustará al procedimiento establecido en el presente reglamento para la concesión del servicio en su modalidad ordinaria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio Reglamento.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

1. A los efectos del presente Reglamento, se considera que se encuentran unidas por vínculo análogo al conyugal las parejas de hecho definidas en la Ley 2/2003, de 7 de mayo, sobre Parejas de Hecho, vigente a nivel autonómico.

2. La existencia de este vínculo deberá acreditarse mediante certificación del Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma Vasca o, en su caso, mediante certificación del Registro Municipal que corresponda, en los términos regulados en el artículo 3 de la referida Ley.

La definición recogida en la presente disposición adicional deberá entenderse aplicable con independencia de la terminología utilizada para aludir a dicho vínculo (vínculo análogo al conyugal, relación de afectividad análoga a la conyugal, pareja de hecho, u otras).

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

Este reglamento entrará en vigor el **1 de enero de 2026**.

ANEXO I

BAREMO DE ACCESO SERVICIOS DE ALOJAMIENTO. VIVIENDA COMUNITARIA

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del grado de dependencia, capacidad económica y diagnóstico social.

ESTRUCTURA DEL BAREMO:

DIMENSIONES	*INTERVALOS DE PUNTUACIÓN*
1.- Grado de Dependencia	30-60
2.- Situación económica	0-12
3.- Vivienda	0-13
4.- Situación Familiar	0-13
5.- Aislamiento Social	0-2
TOTAL	0-100

BAREMO:

DIMENSIÓN	*BAREMO*	*Puntos*	
1.- GRADO DE DEPENDENCIA	BVD de 23 / 24 puntos	30	☐
	BVD 25 a 49 puntos	60	☐
	TOTAL (Máximo 60 puntos)		
3.- SITUCIÓN ECONÓMICA	**CAPACIDAD ECONÓMICA MENSUAL**		
	Más de 1.500€. O no desea que se valore su situación económica	0	☐
	De 1.401€ a 1.500€	2	☐
	De 1.301€ a 1.400€	3	☐
	De 1.201€ a 1.300€	4	☐
	De 1.101€ a 1.200€	5	☐
	De 1.001€ a 1.100€	6	☐
	De 901€ a 1.000€	7	☐
	De 801€ a 900€	8	☐
	De 701€ a 800€	9	☐
	De 601€ a 700€	10	☐
	De 501€ a 600€	11	☐
	Hasta 500€	12	☐

	TOTAL (Máximo 12 puntos)		
3.- VIVIENDA	**RÉGIMEN DE TENENCIA**		
	Vivienda en propiedad	0	☐
	Carecer de vivienda en propiedad.	1	☐
	Vivienda en alquiler con riesgo de pérdida de la vivienda habitual, pensión o similar	2	☐
	Sin alojamiento	5	☐
	TOTAL (Máximo 5 puntos)		
	HABITABILIDAD *(marcar las que proceda)*		
	Vivienda inhabitable (problemas estructurales)	2	☐
	Acumulación enseres y suciedad extrema/Insalubridad/Hacinamiento	2	☐
	TOTAL (Máximo 4 puntos)		
	BARRERAS ARQUITECTÓNICAS		
	Sin barreras arquitectónicas	0	☐
	Barreras arquitectónicas que limitan el acceso a su vivienda habitual, que sean subsanables.	2	☐
	Barreras arquitectónicas que limitan el acceso a su vivienda habitual, que no sean subsanables.	4	☐
	TOTAL (Máximo 4 puntos)		
	TOTAL VIVIENDA (Máximo 13 puntos)		
4.- SITUACIÓN FAMILIAR	**RELACIONES**		
	Sin problemas relacionales	0	☐
	Deterioro en las relaciones (incluye atención deficitaria a dependientes…,)	1	☐
	Relación conflictiva / Sin relaciones de ningún tipo / sin familia	3	☐
	Abuso/ Maltrato económico y/o físico	5	☐
	TOTAL (Máximo 5 puntos)		
	SITUACIÓN CONVIVENCIAL		
	Vive solo/a	4	☐
	En vivienda compartida	2	☐
	Vive con familia	0	☐
	TOTAL (Máximo 4 puntos)		

	SITUACIÓN DE LA PERSONA CUIDADORA		
	Sin otras cargas	0	☐
	Otras cargas	2	☐
	Sobresaturación / Claudicación familiar	4	☐
	TOTAL (Máximo 4 puntos)		
	TOTAL SITUACIÓN FAMILIAR (Máximo 13 puntos)		
5.- AISLAMIENTO	Sin aislamiento social	0	☐
	Debilitamiento de las redes sociales y familiares	1	☐
	Aislamiento social	2	☐
	TOTAL (Máximo 2 puntos)		

RESUMEN BAREMO

DIMENSIONES	***PUNTUACIÓN***
1.- Grado de Dependencia	
2.- Situación económica	
3.- Vivienda	
4.- Situación Familiar	
5.- Aislamiento Social	
TOTAL	

ANEXO II

BAREMO DE ACCESO SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA EN SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del grado de dependencia, capacidad económica y diagnóstico social.

ESTRUCTURA DEL BAREMO:

DIMENSIONES	*INTERVALOS DE PUNTUACIÓN*
1.- Grado de Dependencia	30-60
2.- Situación económica	0-12
3.- Situación Familiar	0-22
4.- Aislamiento Social	0-6
TOTAL	0-100

BAREMO:

DIMENSIÓN	*BAREMO*	*Puntos*	
1.- GRADO DE DEPENDENCIA	BVD de 23 / 24 puntos	30	☐
	BVD 25 a 49 puntos	60	☐
	TOTAL (Máximo 60 puntos)		
2.- SITUACIÓN ECONÓMICA	**CAPACIDAD ECONÓMICA MENSUAL**		
	Más de 1.500€. O no desea que se valore su situación económica	0	☐
	De 1.401€ a 1.500€	2	☐
	De 1.301€ a 1.400€	3	☐
	De 1.201€ a 1.300€	4	☐
	De 1.101€ a 1.200€	5	☐
	De 1.001€ a 1.100€	6	☐
	De 901€ a 1.000€	7	☐
	De 801€ a 900€	8	☐
	De 701€ a 800€	9	☐
	De 601€ a 700€	10	☐

	De 501€ a 600€	11	☐
	Hasta 500€	12	☐
	TOTAL (Máximo 12 puntos)		
3.-SITUACIÓN FAMILIAR	**RELACIONES**		
	Sin problemas relacionales	0	☐
	Deterioro en las relaciones (incluye atención deficitaria a dependientes…,)	**2**	☐
	Relación conflictiva / Sin relaciones de ningún tipo / sin familia	4	☐
	TOTAL (Máximo 4 puntos)		
	SITUACIÓN CONVIVENCIAL		
	Vive solo/a	6	☐
	En vivienda compartida	2	☐
	Vive con familia	0	☐
	TOTAL (Máximo 6 puntos)		
	SITUACIÓN DE LA PERSONA CUIDADORA		
	Sin otras cargas	0	☐
	Otras cargas	2	☐
	Sobresaturación / Claudicación familiar	6	☐
	TOTAL (Máximo 6 puntos)		
	Adecuado en aseo, vestido, alimentación	0	☐
	CUIDADO		☐
	Adecuado en aseo, vestido, alimentación	0	☐
	Déficit de higiene, alimentación, aspecto descuidado	6	☐
	TOTAL (Máximo 6 puntos)		
	TOTAL SITUACIÓN FAMILIAR (Máximo 22 puntos)		
4.- AISLAMIENTO	Sin aislamiento social	0	☐
	Debilitamiento de las redes sociales y familiares	4	☐
	Aislamiento social	6	☐
	TOTAL (Máximo 6 puntos)		

RESUMEN BAREMO

DIMENSIONES	*PUNTUACIÓN*
1.- Grado de Dependencia	
2.- Situación económica	
3.- Situación Familiar	
4.- Aislamiento Social	
TOTAL	

ANEXO III

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA PERSONAS MAYORES

1. De carácter general
    - Se deberá conocer y tratar de cumplir el contenido del presente reglamento.
    - Se procurará guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades, a fin de crear un ambiente armónico.
    - Se utilizarán adecuadamente las instalaciones y servicios del centro puestos a disposición de las personas usuarias.
    - Cualquier objeto que sea encontrado, se entregará al personal del centro o al personal del servicio social de base.
    - Se respetarán los horarios fijados. Siempre que haya una modificación en los mismos será notificada con la suficiente antelación.
    - Se prestará atención a las normas y avisos que se enuncien de palabra o por escrito, procurando cumplirlos para contribuir a la buena marcha del centro.
    - Se recomienda no tener en el alojamiento objetos de valor o importantes cantidades de dinero en metálico.
    - Guardar silencio en las horas de descanso.
2. Sobre las comidas
    - El desayuno, la comida, la merienda y la cena se servirán en los comedores a las horas indicadas.
    - Sólo en caso de enfermedad y por prescripción facultativa se servirán las comidas en la habitación.
    - El régimen de comidas será igual para todas las personas usuarias.
    - Existirá la posibilidad de dietas especiales tras presentación de informe médico que así lo aconseje. El menú quedará expuesto en el tablón de anuncios.
    - No está permitido introducir o sacar alimentos del servicio, ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, platos, servilletas, etc.
    - Procurar comer con cierto decoro, evitando aquellas formas que puedan resultar desagradables a los demás.
    - Es conveniente ocupar el mismo sitio en el comedor.

    - Sobre la ropa y el aseo personal

- El centro exclusivamente se encarga del lavado y planchado de la ropa de aquellas personas que tengan concedido dicho servicio
- Aquellas prendas que resulten estropeadas o extraviadas en la lavandería serán reparadas o sustituidas por el centro, en función de la antigüedad de la prenda.
- Es conveniente retirar la ropa personal que esté claramente estropeada y proceder a renovar periódicamente el vestuario al gusto de la persona usuaria. Las personas usuarias que tengan dificultades para realizar las compras de su ropa deberán dirigirse al o a la trabajadora social, quien le apoyará adecuadamente.
- Debe marcar la ropa de uso personal para evitar confusiones o pérdidas.
- El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para la persona usuaria y para todas las personas que convivan alrededor, por ello se recomienda que la persona usuaria se asee diariamente y se vista y correctamente, según sus gustos y costumbres. La ropa y el calzado deberán ser lo más cómodos posibles.
- La ducha o el baño regular es obligatorio que se realizará en condiciones de estricta intimidad. Si se tiene concedido el servicio de baño, se realizará dentro de los horarios indicados para ello. Si la persona usuaria presenta dificultades para la higiene diaria, /bañarse se le brindará ayuda por parte del personal del servicio.

3. Sobre las habitaciones

- Al ingresar en el centro se le asignará plaza en una habitación. Dicha asignación será realizada previa valoración de las preferencias y condiciones presentadas por la persona usuaria. Si deseara cambiar de habitación, deberá comunicarlo a la Trabajadora Social para que valore las motivaciones y la posibilidad de que se produzca el cambio. Si por necesidades del servicio tuviera que producirse un cambio en la habitación asignada inicialmente, se le comunicará con la suficiente antelación, salvo que se produzca una situación de urgencia.
- La habitación es un lugar íntimo donde la persona usuaria es dueña de su espacio personal Está dotada del mobiliario necesario: un armario que le permite guardar sus pertenencias con llave, si así lo prefiere y de la ropa hotelera correspondiente (sábanas, mantas, toallas). Si la persona usuaria así lo desea, podrá disponer de sus muebles, decorar la habitación a su gusto y colocar sus enseres personales dentro de las posibilidades que ofrezca el espacio y siempre que no obstaculicen los movimientos o que supongan un riesgo para su persona.

- La persona usuaria puede utilizar la habitación a cualquier hora del día y también para recibir visitas en ella, en condiciones de absoluta privacidad, pudiendo cerrar la puerta con llave si así lo desea.
- Diariamente la persona usuaria deberá ocuparse de ordenar su habitación y sus efectos personales y hacerse la cama, como medida para mantener una cierta actividad, además de conservar su autonomía y privacidad.
- Por razones de higiene y salud, no deben tenerse alimentos en la habitación, para ello existe un lugar adecuado en el office.
- Por razones de seguridad no se puede cocinar en las habitaciones.
- Cada vez que la persona usuaria abandone la habitación, debe apagar las luces, la televisión y la radio, si las tuviera, y dejar los grifos bien cerrados.
- Siempre que se dirija a la habitación de otra persona residente, deberá llamar a la puerta y esperar a ser invitado/a a entrar. El personal también debe llamar a la puerta antes de entrar en su habitación.
- La persona usuaria debe comunicar al/ la Trabajador/a Social de referencia cualquier anomalía que observe en las instalaciones y dotaciones de la habitación: fontanería, electricidad, ventanas...
- En caso de compartir su habitación es preciso que cada una de las personas usuarias tengan en cuenta los derechos de la otra persona, que respeten su espacio, sus objetos y sus prendas y utilicen equitativamente los servicios comunes de la habitación, así como de avisarle si va a recibir visitas en ella. Deberán prestar cuidado en no interrumpir el descanso del compañero o de la compañera de habitación.

4. Sobre la seguridad y salud pública

    - No se puede fumar en todas las instalaciones del servicio.
    - Dentro de las habitaciones sólo se utilizarán televisores, radios y equipos de música, tablets, teléfonos móviles, ordenadores, cuyo uso no causará ruidos y molestias a otras personas.

5. Sobre relaciones con el personal

6. El personal del servicio se encuentra a disposición de la persona usuaria a fin de lograr que la atención que se reciba sea de la máxima calidad.

    - Se puede acceder sin restricciones a cualquiera de las personas profesionales, procurando hacerlo con amabilidad y respeto.
    - Se prestará atención a aquellas indicaciones que el personal del servicio pueda hacer en beneficio del servicio de alojamiento en su conjunto y en el de la persona usuaria.

- El personal del servicio prestará apoyo a las personas que lo necesiten. También podrán hacerlo, con carácter excepcional, familiares o amistades de la persona usuaria y personal voluntario, siempre que haya sido acordado con la persona responsable del servicio o el personal del mismo.
- Todas las personas, tanto usuarias como profesionales tienen derecho a ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión.
- Se designará un profesional de referencia para cada persona usuaria.

7. Sobre relaciones con las familias

   - La comunicación con las familias deberá ser tan habitual y fluida como se precise durante toda la prestación del servicio y, en concreto, durante el periodo de adaptación de la persona.

8. Régimen de salidas y horarios de visitas

   - Si por algún motivo tiene que salir del mismo, puede hacerlo siempre que no afecte a la dinámica del centro y previa comunicación al equipo profesional. Si por alguna razón no puede salir sola podrá ser acompañada por personal del servicio, amistades, familiares o personas voluntarias que acrediten la relación con la persona usuaria.
   - La persona usuaria, tiene derecho a participar en las actividades programadas en el centro.
   - Las visitas de familiares o amistades, salvo circunstancias especiales, deberán de informarse previamente al personal del Servicio de Alojamiento para personas mayores para evitar la interrupción innecesaria de las actividades programadas y la dinámica del mismo.

9. Cauces de participación de la persona usuaria

   - La participación en el servicio de alojamiento para personas mayores es un factor importante que incide muy positivamente en la vida cotidiana y en la marcha general del mismo.
   - Se consultará con la persona usuaria cualquier decisión que le afecte directamente, y si así se solicita o se estima conveniente, se consultará también a la persona familiar de referencia.
   - La participación en la dinámica sociocultural del centro será voluntaria, adaptada a las personas usuarias y abierta a sus propuestas, atendiendo en lo posible las demandas de las personas usuarias.

10. Procedimiento de reclamación, régimen de quejas y sugerencias.

- El servicio de alojamiento para personas mayores ofrece a las personas usuarias la posibilidad de presentar sugerencias, reclamaciones o quejas que estén relacionadas con aspectos de la organización o del funcionamiento del servicio que incidan en la calidad del servicio o que, directa o indirectamente, incidan en el ejercicio de sus derechos.
- Puede hacerlo directamente y/o a través de una hoja de reclamaciones que se puede solicitar al servicio social municipal garantizándose en todo momento la confidencialidad.
- La persona encargada de la recepción y tramitación formal de las quejas es la persona responsable del servicio social municipal.
- Si se tuvieran dificultades para redactar la queja, se prestará asesoramiento y ayuda por parte de la persona profesional del trabajo social.
- Existe además un buzón de sugerencias situado en el servicio donde se pueden depositar las mismas, garantizándose en todo momento la confidencialidad.

11. Cuestiones relacionadas con la salud

- La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, las consultas, la hospitalización, entre otras, se harán siempre por prescripción facultativa del sistema público de salud.
- Las personas usuarias que se hallen enfermas pueden recibir visitas, con previo aviso al personal del servicio, y siempre que no haya contraindicación por el o la médica de atención primaria del sistema vasco de salud.
- En todo momento se dará a la persona usuaria información completa y comprensible de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea.
- La persona usuaria puede expresar sus deseos respecto a cómo ha de procederse tras su fallecimiento, a fin de que el centro haga cumplir sus últimas voluntades. En base a esto, el centro retirará los efectos personales y los tratará como la persona usuaria haya dispuesto.

VºBº
LA ALCALDESA,

LA SECRETARIA,

Nota. ***– Este Reglamento fue aprobado por este Ayuntamiento Pleno en su sesión celebrada 30/12/2025 y su texto íntegro apareció publicado en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava nº 34 de fecha 20/03/2026.***