

**II - ADMINISTRACIÓN LOCAL
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA****AYUNTAMIENTO DE LAGRÁN****Aprobación definitiva del reglamento de régimen interno del centro rural de atención diurna de Lagrán**

Transcurrido el plazo de exposición al público del acuerdo inicial de aprobación del Reglamento de Régimen Interno del Centro Rural de Atención Diurna, adoptado por el Pleno de la corporación de fecha 24 de febrero de 2025 y no habiéndose presentado, dentro del mismo, reclamación alguna a la ordenanza dicho acuerdo queda elevado a definitivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 citada, se publica íntegramente el acuerdo elevado a definitivo y será de aplicación a partir de su publicación.

Contra el presente acuerdo se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de lo Contencioso-Administrativo de Vitoria-Gasteiz, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime pertinente.

Reglamento de régimen interno del centro rural de atención diurna**0. FINALIDAD DEL REGLAMENTO.**

El presente reglamento de régimen interior tiene como finalidad establecer las normas que regulan el funcionamiento de los servicios y la convivencia entre las personas usuarias, sus familiares y/o responsables y el personal del Centro Rural de Atención Diurna (CRAD) de Lagrán. Este documento deberá ser explicado de manera clara y sencillas a cada una de las personas usuarias.

1. DATOS BÁSICOS DEL CENTRO.**1.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.**

El Centro Rural de Atención Diurna de Lagrán se ubica en la Avenida Vitoria, 52.

El teléfono de contacto es 945 37 81 93.

1.2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.

Los centros rurales de atención diurna son centros de carácter integrador, preventivo, asistencial y comunitario, que prestan diferentes servicios de apoyo en las actividades de la vida diaria, de ocio y tiempo libre, a personas mayores, que con un grado de autonomía variable, mantienen una estructura familiar o una red de apoyos informales, que les permiten continuar residiendo en su domicilio con una aceptable calidad de vida.

Son objetivos del centro los siguientes:

- Potenciar la asunción de la corresponsabilidad social en la atención de las personas mayores, dotando de apoyo a las redes de ayuda, al permitir la liberalización de cargas que éstas asumen y apoyando de esta manera tanto a las personas mayores que viven solas, como a las personas que se ocupen de su cuidado y atención.

- Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social, en el ámbito rural, mediante la provisión de los cuidados necesarios en su propia comunidad, promoviendo la creación de servicios de atención diurna de carácter flexible e integrador.

- Fomentar el mantenimiento de la autonomía de las personas mayores, su integración y participación social, potenciando programas preventivos, prestaciones y cuidados ligeros de mantenimiento de las capacidades funcionales y sociales y actividad psíquica, mediante el empleo del ocio y el desarrollo de actividades sociales, deportivas, etc.; y potenciando la participación de las personas usuarias en el funcionamiento de los centros.

- Impulsar la puesta en funcionamiento de espacios convivenciales para las personas mayores, que sirvan a su vez para detectar situaciones de necesidad en este colectivo, retrasando la demanda de servicios más intensos de atención.

- Romper el aislamiento y contribuir a dar seguridad a las personas que viven solas.

- Evitar el deterioro personal y/o familiar y contribuir a la creación de hábitos que mejoren las condiciones de vida.

- Ofrecer una alternativa a la salida del hogar y al ingreso en un centro residencial.

1.3. CAPACIDAD DEL CENTRO, DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS, HORARIOS Y PRINCIPALES SERVICIOS.

El Centro Rural de Atención Diurna (CRAD) de Lagrán tiene una capacidad actual de 15 plazas en utilización simultánea.

El centro consta de una cocina, comedor, sala multiusos, lavandería, oficina, sala de médico y enfermera, ropero, hall de entrada, vestuarios y aseos, baños adaptados y cuarto de caldera.

El centro permanecerá abierto todos los días laborables en horario aproximado de 11:00 horas a 17:15 horas. Se cerrará los fines de semana y días propuestos como festivos, según el calendario aprobado anualmente por el ayuntamiento.

En atención y cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados, el centro dispone, entre otros, de los siguientes servicios:

— Prestaciones tendentes a mantener y mejorar la calidad de vida de la persona beneficiaria:

- Elaboración de comidas, servicio de comedor y apoyo en la toma de alimentos.

- Limpieza de cocina, limpieza básica de comedor y almacén.

- Servicio de higiene personal y baño geriátrico.

- Actividad física de mantenimiento de movilidad.

- Actividades de ocio y tiempo libre.

- Supervisión de medicación y en casos necesarios, facilitación de su ingesta.

- Apoyo mutuo y desarrollo de estrategias que favorezcan una adecuada convivencia.

- Estimulativa o rehabilitadora: desarrollo de habilidades, actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para realizar actividades básicas de la vida diaria.

- Educativa: ocio, actividades educativo-culturales.

— Prestaciones tendentes a mantener y/o recuperar la autonomía de la persona usuaria:

- Promoción de la autonomía personal.

- Trabajo orientado a la promoción de la red social de apoyo a la persona.

- Trabajo educativo orientado a dotar a la persona usuaria de recursos personales para no depender de otros.

- Trabajo educativo orientado a dotar a la persona usuaria de habilidades para conseguir apoyo de su entorno y para, en la medida de lo posible, establecer relaciones más de reciprocidad que de dependencia.

— Prestaciones tendentes a facilitar la integración social de la persona usuaria y su disfrute de los recursos de la comunidad:

- Integración en actividades, recursos o grupos existentes en la comunidad.

- Acompañamiento en desplazamientos para actividades del centro que se realicen fuera de las dependencias del mismo (ocio y uso de otros servicios).

- Apoyo mutuo y desarrollo de estrategias que favorezcan una adecuada convivencia.

Todas estas actuaciones se recogen en un programa de actividades e intervenciones que es revisado de manera continuada en función de necesidades, gustos y preferencias de las personas usuarias.

2. PAUTAS DE ACCESO Y CONDICIONES DE PERMANENCIA.

2.1. REQUISITOS PARA EL ACCESO.

— La persona usuaria deberá manifestar libremente y por sí misma su deseo de ingresar en el Centro Rural de Atención Diurna. En situaciones especiales dicha manifestación de voluntad la podrá dar en su nombre y representación, quien ejerza de representante legal de la persona usuaria, en aquellos casos en que esté legalmente incapacitada para ello.

Cuando la persona no tenga asignada formalmente una representación en los términos del párrafo anterior, podrán admitirse solicitudes que sean presentadas por quienes ejerzan la guarda de hecho, conforme a lo dispuesto en el Código Civil.

Para adquirir la condición de persona usuaria del Centro Rural de Atención Diurna en los términos definidos en el presente reglamento, deberán reunirse los requisitos aprobados al efecto por el Consejo de Administración del Instituto Foral de Bienestar Social y establecidos en la Normativa Reguladora de acceso a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales de Álava.

— Para adquirir la condición de persona usuaria del Centro Rural de Atención Diurna, se han de reunir los siguientes requisitos:

- Haber cumplido 65 años.

- Tener residencia efectiva en Álava y estar empadronado/a en cualquiera de sus municipios durante el año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud.

- Recibir informe favorable a la solicitud realizada, por parte de la comisión de valoración del Área de Intervención Social del Instituto Foral de Bienestar Social.

- Con carácter excepcional se podrá valorar la concesión de plaza a personas mayores que residan en rotación familiar.

2.2. CRITERIOS Y BAREMOS DE SELECCIÓN.

La comisión de valoración del Instituto Foral de Bienestar Social es la encargada de realizar la correspondiente valoración de las solicitudes y de determinar el orden de prioridades para el acceso de nuevas personas usuarias.

La valoración de las solicitudes y la determinación del orden de prioridad para el acceso de nuevas personas usuarias se realiza por la mencionada comisión en función de los criterios y baremos aprobados por el Consejo de Administración del Instituto Foral de Bienestar Social, y contemplan las circunstancias, situación personal, familiar, social, económica y de salud, estado de la vivienda, etc. de las personas que soliciten ingresar en un centro de estas características, para determinar idoneidad del recurso, orden de prioridad y necesidades de las mismas.

2.3. SISTEMAS DE ADMISIONES, PERIODO DE ADAPTACIÓN, BAJAS, AUSENCIAS Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO.

2.3.1. Admisiones.

Todas las personas usuarias deberán de superar un periodo de prueba, cuya duración será establecida por la comisión de valoración establecida al efecto.

En la condición de persona usuaria de los Centros Rurales de Atención Diurna pueden darse las siguientes situaciones:

- a) De alta para periodo de tiempo determinado.
- b) De alta por tiempo indefinido.

2.3.2. Periodo de adaptación.

Las personas que acceden a la utilización de un Centro Rural de Atención Diurna durante los primeros meses de estancia se encuentran en periodo de adaptación a las características y al funcionamiento del mismo (máximo 3 meses). Recibirán todos los apoyos técnicos y personales que resulten necesarios en orden a facilitar su integración en el entorno físico y social.

2.3.3. Bajas.

La condición de persona usuaria de un Centro Rural de Atención Diurna para personas mayores puede perderse por alguna de estas causas:

- a) A petición propia.
- b) Por traslado de localidad de residencia.
- c) Por fallecimiento.
- d) Por ausencias injustificadas al centro durante un periodo superior a cuarenta y cinco días dentro del año.
- e) Por modificación de situación desde concesión de recurso (Incapacidad de seguir actividades, intentos de fuga, agresividad hacia si mismo o hacia otros, deterioro físico importante que imposibilite atención de forma correcta con los recursos existentes, trastornos de conducta que puedan distorsionar el funcionamiento del centro o la normal convivencia en el mismo, etc.).
- f) Por sanción de suspensión definitiva de la condición de persona usuaria del centro. Siendo causa de ello otras razones, la negativa a participar en actividades del centro, alteraciones de comportamiento que dificulten gravemente la dinámica general del mismo, etc.
- g) Por transcurrir el plazo de duración del servicio fijado en la resolución correspondiente.
- h) Por ocultación o falsedad en los datos y/o documentos que deben ser tenidos en cuenta para conceder el servicio.

2.3.4. Ausencias.

Con objeto de facilitar la integración socio-familiar de las personas usuarias, cuando las mismas se ausenten del centro por períodos continuados de 7 o más días completos, hasta un máximo de 45 días /año, se les aplicará, en concepto de reserva de plaza y durante los periodos indicados, un precio público equivalente al 60 por ciento del que tengan asignado. Cuando la ausencia supere los 45 días/año, dejará de aplicarse la exención parcial y volverá a aplicarse el precio público asignado en su totalidad a partir del día 46.

No se aplicará ninguna exención parcial en el pago del precio público en los casos de ingreso hospitalario de las personas usuarias, no interrumpiéndose, por lo tanto, el devengo del precio público.

2.4. DESIGNACIÓN DE FAMILIAR DE REFERENCIA.

Cada persona usuaria podrá disponer de un familiar de referencia, persona a la que se informará en caso de necesidad. Esta decisión deberá de ser comunicada a la trabajadora social de los servicios sociales de base del ayuntamiento, la cual transmitirá la información a la entidad gestora.

2.5. DERECHOS Y DEBERES.

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. También lo recogido en el Estatuto Básico de los Centros de Personas Mayores integrados en la red foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Alava. 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.

Por otro lado, el personal deberá cumplir todas las obligaciones que se deriven de la legislación, los convenios colectivos o los acuerdos de empleo.

De las personas usuarias.

a) Derechos:

– A la dignidad: todas las personas tienen derecho al reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

Deberán ser atendidas con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada e individualizada, atendiendo a sus deseos y preferencias, sus factores religiosos o culturales, y sus condiciones físicas o psíquicas.

Todo ello en las mejores condiciones de seguridad e higiene y en los plazos de tiempo razonables.

– A la privacidad: el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, a estar solas si ese es su deseo, a no ser molestadas y a no sufrir intromisiones en sus asuntos personales, asumiendo que la dimensión íntima es aquella a la que sólo puede accederse con autorización de la propia persona.

A autodeterminación: la capacidad y la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

– A la autonomía: derecho de las personas usuarias a que se promueva su capacidad física necesaria para desenvolverse de forma autónoma y a que se les ofrezcan los apoyos y adaptaciones para favorecer dicha independencia.

– A elección: entendido este derecho como la posibilidad de las personas usuarias de elegir libremente entre una serie de opciones.

– A la satisfacción y realización personal: la posibilidad de realizar las aspiraciones y capacidades personales en todos los aspectos de la vida diaria para poder mantener su estilo de vida y continuar con su proyecto de vida.

– Conocimiento y defensa de sus derechos: la posibilidad de acceder a los cauces que permiten el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Estos derechos se materializan entre otras en las siguientes actuaciones:

- A disponer de una evaluación de sus necesidades de apoyo. Las y los profesionales deberán realizar una evaluación personalizada, con el fin de determinar el tipo e intensidad de los apoyos a prestar. Este proceso además, conlleva el conocimiento de la persona usuaria a través, de entre otras herramientas, la historia de vida.
- A un plan individual de atención: a partir de la evaluación, cada persona deberá disponer de un plan individual de atención ajustado a sus capacidades, hábitos, sus preferencias y deseos. Escrito con lenguaje de fácil comprensión, se facilitará y explicará a las personas usuarias y, en su caso, a sus familiares. En él se indicarán los objetivos e intervenciones, así como las personas referentes y los plazos para su desarrollo. Se indicará la fecha en el que se realiza la revisión de la evaluación.
- Al acceso a la información, facilitándose cuanta información sea precisa para que las personas usuarias puedan ejercer sus derechos y su capacidad de elección. Esa información se transmitirá de forma clara, detallada y comprensible.
- A la privacidad en toda circunstancia, en particular cuando las personas están en el WC o durante su aseo, así como en cualquier otra situación en que la persona usuaria se encuentre total o parcialmente desnuda.
- Confidencialidad de la información en los términos previstos en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales. En particular uso de imágenes e información sanitaria y social, las cuales se gestionarán mediante las correspondientes autorizaciones.
- Ser consultadas, regularmente, acerca de las cuestiones que atañen a la organización del servicio y a las prácticas ordinarias de la atención y de las pautas de relación que se establecen entre las personas usuarias, y entre éstas y las personas profesionales. Esto incluye la participación en las diferentes comisiones, grupos de trabajo y actividades que se organicen.
- A que se les presten los apoyos según adaptados al tipo e intensidad que las personas usuarias realmente necesitan en función de sus capacidades, favoreciendo que ellas realicen, a su propio ritmo, las actividades o los gestos que sí pueden hacer, aun cuando la realización de las actividades de forma parcial o totalmente autónoma lleve más tiempo.

b) Obligaciones:

Con carácter general, las personas usuarias de los centros para personas mayores tendrán las obligaciones establecidas 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.

En particular, y en relación al CRAD:

- Transmisión de la información: transmitirán la información necesaria y veraz precisa para poder realizar la evaluación de sus necesidades y, si fuera preciso el plan individual de atención. En particular, deberán aportar las prescripciones médicas para el apoyo en la gestión de la medicación.
- Cumplir el régimen interior: tienen la obligación de conocer y cumplir las normas internas de organización y funcionamiento del servicio o centro del que son usuarias.
- Cumplir las normas de convivencia: deberán respetar los derechos del resto de personas. En particular, la privacidad y dignidad de personas usuarias y profesionales.

Respetarán la confidencialidad de la información a la que hubieran tenido acceso.

– Respeto de las instalaciones: tienen la obligación de respetar y hacer un uso correcto de los muebles, bienes e instalaciones de los centros.

– Respeto de citas: deberán respetar las fechas y horas establecidas para prestarles un servicio. En caso de imposibilidad por alguna circunstancia, deberán avisar con la antelación suficiente.

De las personas profesionales.

a) Derechos:

– A la dignidad: implica ser tratadas con el máximo respeto, comprensión y corrección tanto por las personas responsables del servicio, como por el resto de profesionales, así como por parte de las personas usuarias y sus acompañantes.

– Laborales: se garantizan todos los derechos que les reconozcan la legislación vigente en cada momento.

– A la formación: para facilitar su adaptación a un nuevo servicio o centro, tienen derecho a la formación y orientación iniciales.

Asimismo, tienen derecho a una formación profesional continua, lo que obliga a la empresa adjudicataria del servicio a implantar planes de formación y medidas de reciclaje adecuadas.

– A la participación. en cuestiones que afectan directamente al desempeño de sus funciones y en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales, así como en aquellos otros que pudieran crearse.

Igualmente podrán presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, lo que podrá originar la oportuna inspección, en cuya tramitación deberán también ser consultados.

Participarán en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

– Quejas y sugerencias: podrán hacer uso, en los términos regulados para las personas usuarias, de los procedimientos de presentación de quejas y sugerencias relativas a la mejora o solución de deficiencias en la organización y funcionamiento de los servicios.

– A la calidad: a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de los servicios con criterios de calidad. Para ello podrán instar a la administración o a las entidades gestoras de los servicios a que ejerzan sus funciones.

b) Obligaciones:

– Laborales: deberán cumplir todas las obligaciones que se deriven de la legislación, los convenios colectivos o acuerdos de empleo.

– Deber de comunicación: pondrán en conocimiento de las autoridades competentes cualquier situación que, en su opinión, pudiera conllevar una vulneración de algún derecho.

– Cumplimiento de la normativa de los servicios sociales y del reglamento: deberán conocer y cumplir la legislación y normas generales de los Servicios Sociales, así como las normas que regulan el servicio o centro en el que ejercen su profesión.

– Cumplimiento de las normas de convivencia: guardarán las normas de convivencia y respeto mutuo en sus propios centros y en cualquier otro relacionado con su actividad.

– Respeto a las personas: deberán respetar, sin discriminación de ningún género, todos los derechos, en particular la privacidad y dignidad, del resto de personas profesionales y usuarias. Y, en especial, el derecho a la confidencialidad en la información personal a la que tengan acceso.

Respetarán las decisiones que adopten las personas usuarias o sus representantes legales y facilitarán su participación en la definición del tipo de servicios a los que van a acceder.

Si es necesaria la posible derivación a otro servicio, deberá efectuar propuesta a la persona responsable del centro, teniendo en cuenta las condiciones más favorables para la persona usuaria, procurando la continuidad de la intervención.

– Respeto a las instalaciones: respetarán y utilizarán correctamente los bienes y las instalaciones de los centros y servicios.

– Comunicación de irregularidades: deberán comunicar a la entidad gestora del centro las irregularidades o anomalías que detecten. Si lo consideran necesario, podrán comunicar las mismas también a responsables superiores y a la unidad competente en materia de inspección.

– Respeto de fechas y plazos: deberán respetar las citas establecidas con las personas usuarias. Si no pudieran realizarse deberá comunicarse con antelación a las personas interesadas.

Deberán respetar los plazos establecidos en los planes individuales de intervención.

2.6. PRECIOS PÚBLICOS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN Y SISTEMA DE COBRO.

La cuantía a pagar por cada uno de los servicios que se prestan en los Centros Rurales de Atención Diurna está regulada por la “Normativa Reguladora de la aplicación de los Precios Públicos de los servicios prestados por el Instituto Foral de Bienestar Social” que se actualiza cada año.

El pago de los precios públicos determinados en cada caso, por la prestación de los servicios se abonará mensualmente, de acuerdo con el correspondiente recibo.

El abono se efectuará mediante ingreso o transferencia bancaria, a la cuenta del Instituto Foral de Bienestar Social que se indique.

3. PARTICIPACIÓN.

3.1. DEBER DE CONSULTA A LA PERSONA USUARIA.

Las y los profesionales del CRAD consultarán a las personas usuarias aquellas cuestiones significativas que influyan en el funcionamiento del recurso, así como en la prestación de los apoyos y desarrollo de las intervenciones.

3.2. PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN COLECTIVA.

De conformidad con lo previsto en Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, así como en el artículo 12 de 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, las personas usuarias de los centros para personas mayores tienen derecho a participar, directa o indirectamente a través de sus representantes, en las decisiones que les afecten y en el funcionamiento de los centros, a través de los órganos de participación colectiva previstos.

Así, el CRAD de Lagrán tiene establecidos varios cauces para que personas usuarias, familiares y profesionales puedan expresar todo aquello que consideren relevante, ya sea mediante reuniones periódicas o formatos disponibles en las instalaciones.

Asamblea de personas usuarias y asamblea de familiares.

Sirven para analizar opiniones, inquietudes y propuestas de los colectivos, así como para elegir a representantes de personas usuarias y familiares, si lo desean. Se convoca mediante orden del día y los acuerdos adoptados se recogen en las actas correspondientes. Se desarrollan con una periodicidad mínima anual y siempre que se requieran.

Comisión de participación.

La podrán constituir representantes de las personas usuarias, de familiares y de los profesionales del centro, con un número mínimo de dos personas.

Asimismo, podrán acudir a las reuniones representantes de la entidad gestora y previa consulta, otros profesionales, personas usuarias o familiares que deseen exponer cuestiones directamente a la comisión.

La comisión se reunirá con una periodicidad mínima de 6 meses en sesión ordinaria, pudiendo convocarse en el plazo de una semana sesiones extraordinarias para asuntos valorados como urgentes por los miembros de la misma.

• Funciones de la comisión de participación:

1. Canalizar las diferentes opiniones para procurar un óptimo funcionamiento del centro.
2. Fomentar la participación de familiares y personas usuarias en las dinámicas del centro.
3. Colaborar en la elaboración del reglamento de régimen interno y de sus posibles modificaciones a lo largo del tiempo.
4. Valorar y presentar propuestas de actividades.
5. Informar a las asambleas de personas usuarias y familiares sobre las labores realizadas durante el año en curso.
6. Colaborar en el análisis y resolución de conflictos, así como incumplimientos del reglamento.
7. Disponer de información y si procede, valorar y dar respuesta a sugerencias y quejas expresadas por personas usuarias y familiares.

Las convocatorias de asamblea y comisión de participación se realizarán presentando orden del día con carácter ordinario. Las conclusiones de las reuniones se recogerán en actas.

3.3. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Procedimiento por el cual cualquier persona que intervenga en la dinámica del CRAD, entendiéndose como tal a personas usuarias, familiares, profesionales, visitantes y administración pública, podrá realizar una sugerencia, queja o reclamación empleando los formatos habilitados a tal efecto.

Entendemos que cada información que se desee transmitir ha de relacionarse con alguno de los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

QUEJA: incumplimiento de un requisito, el cual genera una solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

RECLAMACIÓN: incumplimiento de un requisito que además genera la tramitación del mismo según la normativa por la que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y personas usuarias en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Para ello el centro dispone de:

- Formato para las sugerencias y quejas de gestión interna.
- Formato para las sugerencias y quejas dirigidas a Diputación Foral de Álava a través de la Unidad de Atención a las Personas Usuarias (UAPU).
- Formato de hoja de reclamaciones.

Estas hojas puede solicitarlas en el propio centro o a la trabajadora social de los servicios sociales de base del ayuntamiento.

La forma de gestión de cada una de las comunicaciones se describe en un procedimiento documentado, garantizándose la confidencialidad.

3.4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

La entidad gestora del CRAD desarrollara mediciones regulares de la satisfacción de las personas usuarias, familiares y profesionales, mínimo con carácter anual. Se podrán emplear encuestas de satisfacción, así como otras fórmulas que faciliten información para conocer este apartado y desarrollar actuaciones que generen líneas de mejora.

4. NORMAS DE CONVIVENCIA.

4.1. PAUTAS GENERALES.

4.1.1. De carácter general.

– Deberá conocer y tratar de cumplir el contenido del presente reglamento de régimen interior.

– Las actividades realizadas fuera del centro y que impliquen la participación continua del personal trabajador, conllevará el cierre de instalaciones.

– Se ha de procurar 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.

– Utilice adecuadamente las instalaciones y servicios del centro puestos a su disposición.

– Cualquier objeto que encuentre, entréguelo al personal del centro o a la trabajadora social de los servicios sociales de base del ayuntamiento.

– Le recomendamos no llevar objetos de valor o importantes cantidades de dinero en metálico al centro.

– Respete los horarios fijados. Siempre que haya una modificación en los mismos será notificada con la suficiente antelación.

– Preste atención a las normas y avisos que se enuncien de palabra o por escrito, procurando cumplirlos para contribuir a la buena marcha del centro.

4.1.2. Sobre las comidas y el comedor.

– La comida se servirá en el espacio destinado a comedor.

– A las personas que se encuentren en régimen de jornada completa, se les proporcionará un pequeño “tente en pie”.

– 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 comedor, ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, platos, servilletas, etc.

– Se ha de procurar comer con cierto decoro, evitando aquellas formas que puedan resultar desagradables a los demás.

4.1.3. Sobre cuestiones sanitarias.

– El centro colaborará en el desarrollo de los tratamientos médico-sanitarios de las personas usuarias que deben ser realizados durante el horario del servicio a través de pequeñas curas etc... contando en los casos que se requiera con la atención médica y de enfermería del centro de salud correspondiente.

– La medicación que precisan las personas usuarias y que cuyas tomas se desarrollen en el centro, se gestionará a través de un consentimiento informado que recogerá entre otros los siguientes apartados:

• Disponibilidad de la medicación suministrada por el interesado y/o su familia, acompañada de la correspondiente prescripción médica.

- Autorización para la preparación y administración de la medicación según la prescripción del facultativo.

- Comunicación por escrito de todas aquellas variaciones relacionadas con los cambios de medicación, debiéndose aportar la correspondiente prescripción e informe médico.

- Para una correcta atención de las personas usuarias es necesario que el centro esté perfectamente informado de cualquier variación en su estado de salud, aportando en su caso copia de los informes médicos.

- En caso de fiebre o empeoramiento general, se avisará a la familia o persona responsable, quien debe acudir al centro para acompañar a la persona usuaria al servicio de salud que corresponda.

- En los traslados urgentes de las personas usuarias a centros sanitarios, y ante la imposibilidad de acudir por parte de los familiares, la profesional del centro realizará el acompañamiento hasta su llegada. En caso de que sea dentro del horario de funcionamiento del CRAD, y a fin de no dejar solas a las personas usuarias, se avisará al 112 para que realicen el traslado.

- El centro analizará y determinará actuaciones para minimizar, en la medida de lo posible, contagios entre las personas que acuden al mismo. Para ello se han generado sistemáticas y protocolos para prevenir el contagio del Covid 19.

4.1.4. Sobre la ropa y el aseo personal.

- El centro exclusivamente se encarga del lavado de la ropa de aquellas personas que tengan concedido el servicio.

- Cada persona dispondrá en el centro de enseres de aseo personal, y si fuera necesario de un repuesto completo de ropa.

- Es aconsejable marcar la ropa de repuesto para evitar confusiones.

- El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para usted y para todas las personas que convivan a su alrededor, por ello se recomienda que se vista y asee correctamente, por supuesto según sus gustos y costumbres. La ropa y el calzado deberán ser lo más cómodos posibles.

- El baño regular es necesario. Si tiene concedido en el centro dicho servicio, se realizará en condiciones de estricta intimidad dentro de los horarios indicados para ello. Si presenta dificultades para bañarse se le brindará ayuda por parte del personal del centro.

4.1.5. Sobre la seguridad y salud pública.

Está prohibido fumar en todas las instalaciones del centro.

4.1.6. Sobre las relaciones con el personal.

- El personal del centro se encuentra a su disposición, a fin de lograr que la atención que usted reciba sea de la máxima calidad.

- Puede acceder sin restricciones a cualquiera de las personas, procurando hacerlo con amabilidad y respeto.

- Preste atención a aquellas indicaciones que el personal del centro pueda hacerle en beneficio del centro en su conjunto y en el suyo propio.

- El personal del Centro Rural de Atención Diurna 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 trabajadora social de los servicios sociales de base del ayuntamiento o entidad gestora.

– Como persona usuaria tiene usted derecho a ser atendida con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada.

– Sobre relaciones con las familias.

– La comunicación con las familias deberá ser tan habitual y fluida como se precise y sobre todo durante el periodo de adaptación de la persona nueva.

– Si la persona usuaria no va a acudir al Centro Rural de Atención Diurna se deberá comunicar rápidamente para tener conocimiento de la ausencia y para que el servicio de transporte, en su caso, no pase a recogerla.

4.1.7. Sobre el horario de transporte.

– Si usted tiene concedido el servicio de transporte adaptado, en la entrevista que se realizará previamente a su ingreso en el Centro Rural de Atención Diurna, se le indicarán aspectos relacionados con el mismo, tales como horarios, paradas, ...

– Cuando algunos días concretos no precise el servicio de transporte, es necesario y urgente que lo comunique al centro o a la trabajadora social de los servicios sociales de base del ayuntamiento de modo que no se perjudiquen horarios de otras personas usuarias, si ello no es posible, y como situación excepcional, se lo puede comunicar el conductor del vehículo. Es conveniente que se informe las causas de no asistencia.

4.2. USO DE LOS ESPACIOS DEL CENTRO.

Las personas usuarias podrán hacer uso de los espacios de manera libre, siempre cuidando de los mismos y teniendo en cuenta el desarrollo de actividades grupales e individuales que se pudieran estar desarrollando, a fin de no interferir en las mismas. El despacho del personal profesional es un espacio que puede accederse siempre y cuando haya profesionales presentes en el mismo. Esto es debido a la información que se almacena en el mismo.

4.3. SALIDAS AL EXTERIOR Y VISITAS AL CENTRO.

La persona usuaria si por algún motivo tiene que salir del mismo puede hacerlo siempre que no afecte a la dinámica del centro. Si por alguna razón no puede salir solo o sola, podrá ser acompañado por personal del centro, amistades, familiares o personas voluntarias que acrediten la relación con la persona usuaria.

Si tiene previsto faltar uno o varios días a alguno o todos los servicios concedidos en el centro, ha de comunicarse al personal del centro y/o trabajadora de los servicios sociales municipales.

Las visitas de familiares o amigos (salvo circunstancias especiales) deberán de informarse previamente al personal del centro, para que puedan organizarse de la manera más adecuada posible., en consonancia con las actividades programadas y la dinámica del centro.

4.4. CONSEJOS DE SEGURIDAD.

El CRAD dispone de un plan de autoprotección como fórmula para actuar en caso de situación de riesgo para las personas que acuden al mismo. Es importante que colabore con las y los profesionales en el desarrollo de los simulacros que se desarrollen en el mismo.

A su vez, es importante que se extreme la precaución en lugares con potencial de generar situaciones de riesgo, tales como cocina, aseos etc.

Lagrán, 2 de junio de 2025

El Alcalde

URTZI GAINZARAIN GONZÁLEZ DE DURANA