



SECCIÓN II
ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Sestao

Aprobación definitiva del reglamento de régimen interior de la residencia municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao y publicación del texto íntegro de dicho reglamento.

Por Decreto de fecha 22 de junio de 2017 del Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Sestao se ha dispuesto declarar definitivamente aprobado el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, Reglamento que fue aprobado inicialmente por el Pleno municipal del Ayuntamiento de Sestao en sesión celebrada el día 25 de abril de 2017.

De conformidad con lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, seguidamente se procede a la publicación del texto íntegro del Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao aprobado definitivamente, a los efectos de su entrada en vigor.

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
DE LA RESIDENCIA «JUAN ELLACURÍA LARRAURI» DE SESTAO**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Pleno del Ayuntamiento de Sestao, en sesión celebrada el día 27 de octubre de 2009, aprobó inicialmente el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, Reglamento que entró en vigor el día 20 de febrero de 2010.

Desde la fecha de entrada en vigor del citado Reglamento se han producido diversas variaciones de rango legal y reglamentario que afectan a las competencias que corresponden a los Ayuntamientos en materia de Servicios Sociales. Entre otras pueden citarse la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local; la Ley del Parlamento Vasco 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi; y el Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El citado Decreto 185/2015, que desarrolla la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales, define cada prestación económica y servicio que deben proveer las distintas Administraciones Públicas Vascas, según el régimen de competencias establecido en la Ley 12/2008.

Así, la Ley 12/2008, en su artículo 22.1, en relación con su artículo 42.4, establece que es competencia de los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco la provisión de los Servicios de atención diurna. Y en el Anexo I A) del Decreto 185/2015 se define el Servicio de atención diurna, distinguiendo dos tipos, uno de ellos el Servicio de atención diurna destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de riesgo de dependencia (esto es, haber obtenido 23 o 24 puntos en el Baremo de Valoración de la Dependencia, en adelante BVD) o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD. Considerando que las prestaciones que han de garantizarse a estas personas pueden facilitarse en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, procede que el Ayuntamiento de Sestao preste en la citada Residencia Municipal el Servicio de atención diurna destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocido oficialmente una situación de riesgo de dependencia con una puntuación de 23 o 24 puntos en el BVD o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD recogido en el Anexo I A) del Decreto 185/2015.



Asimismo, la Ley 12/2008, en su artículo 22.1, en relación con su artículo 42.4, establece que es competencia de los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco la provisión de los Servicios de alojamiento. Y en el Anexo I A) del Decreto 185/2015 se define el Servicio de alojamiento para personas mayores, de competencia municipal, como un servicio de alojamiento de larga estancia o permanente destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado I; distinguiendo dos modalidades para su provisión: el Apartamento tutelado o la Vivienda comunitaria. En este sentido, considerando que la Vivienda comunitaria se define en el Decreto 185/2015 como un equipamiento, de carácter colectivo, que puede constituir un edificio singular destinado a este fin, y que la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao responde a esa definición, procede que el Ayuntamiento de Sestao preste en esa Residencia el Servicio de alojamiento para personas mayores recogido en el Anexo I A) del Decreto 185/2015.

Para la prestación de los citados servicios de atención diurna y alojamiento el Ayuntamiento, previamente, ha aprobado la constitución de dichos servicios y los respectivos Reglamentos que los regulan, conforme a lo previsto en el Decreto de 17 de junio de 1955 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales. Potestad reglamentaria que también le atribuyen el artículo 42.1 de la Ley 12/2008 y el artículo 14 del Decreto 185/2015 para la organización de los servicios sociales de la competencia municipal.

Finalmente, el Ayuntamiento de Sestao, como entidad propietaria del centro Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, considera oportuno colaborar con la Diputación Foral de Bizkaia y destinar algunas de las plazas de esa Residencia para la prestación del Servicio de centro residencial para personas mayores de 65 años de edad que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado II o III. Esta colaboración permitirá, además, que las personas que previamente hubiesen sido usuarias del Servicio de alojamiento para personas mayores de competencia municipal prestado por el Ayuntamiento de Sestao, en el momento en que su situación de dependencia pase de Grado I a Grado II o III, sigan siendo atendidas en el mismo centro residencial, en los términos de los convenios de colaboración que han de formalizarse al efecto entre el Ayuntamiento de Sestao y la citada Diputación Foral. Con ello se garantizaría la continuidad e integralidad de la atención a estas personas implicando en esa tarea a dos Administraciones Públicas, la foral y la municipal, dando cumplimiento a uno de los principios que rigen el Sistema Vasco de Servicios Sociales, previsto en el artículo 7 f) de la Ley 12/2008.

Considerando los servicios a prestar en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao y el carácter de servicio social residencial que conforma, resulta de aplicación el Decreto del Gobierno Vasco 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y, en su caso, la normativa que sustituya a dicho Decreto.

En el anexo I del citado Decreto 41/1998 se exige, entre otros requisitos, que los servicios sociales residenciales dispongan de un Reglamento en el que se incluya: los objetivos del servicio; las características de las personas destinatarias; requisitos de acceso; criterios y baremos de selección; número de plazas; derechos y deberes de las personas usuarias y de las personas que prestan sus servicios en el centro residencial; normas de funcionamiento interno; cauces de participación democrática de las personas usuarias o de sus representantes legales; sistemas de admisiones, bajas y ausencias; precios, tanto del costo de la estancia como de los servicios que se oferten y su sistema de cobro; procedimiento de reclamación; horario de visitas y régimen de salidas y de comunicaciones con el exterior.

Es por ello que, ante los nuevos servicios que se van a prestar en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, se hace necesario aprobar un nuevo Reglamento de Régimen Interior de dicha Residencia y derogar el Reglamento que entró en vigor el día 20 de febrero de 2010.



Conforme a lo establecido en el artículo 22.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Pleno municipal del Ayuntamiento de Sestao aprueba el presente Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Artículo 1. – *Ámbito de aplicación*

El presente Reglamento de Régimen Interior es de aplicación a la totalidad de las plazas de los siguientes servicios públicos que se prestan en el centro residencial Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao:

1. Servicio de atención diurna para personas mayores en riesgo o situación de dependencia (en adelante «Servicio de atención diurna»), destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de riesgo de dependencia con una puntuación de 23 o 24 puntos en el BVD o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD, servicio recogido en el Anexo I A) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales; y cuyo régimen está regulado en el Reglamento del Servicio de atención diurna para personas mayores en riesgo o situación de dependencia prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

2. Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia (en adelante «Servicio de alojamiento»), destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado I, servicio recogido en el Anexo I A) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales; y cuyo régimen está regulado en el Reglamento del Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

3. Servicio de centro residencial para personas mayores (en adelante «Servicio residencial»), destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado II o III; servicio recogido en el Anexo I B) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y cuyo régimen está regulado en la normativa que la Diputación Foral de Bizkaia dicte y en los convenios de colaboración que al efecto suscriba la citada Diputación con el Ayuntamiento de Sestao.

Cuando en el presente Reglamento se haga referencia a «la Residencia», se entenderá que se refiere a la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Cuando en el presente Reglamento se haga referencia a «la persona usuaria», se entenderá que se refiere a aquella persona que ha sido declarada beneficiaria de alguno de los Servicios enumerados en el presente artículo, en virtud de la correspondiente resolución adoptada por el órgano competente del Ayuntamiento de Sestao (o de la adoptada por la Diputación Foral de Bizkaia respecto de aquellas personas que ocupen plaza por su condición de persona reconocida como Dependiente en Grado II o III y esté incluida en los correspondientes convenios de colaboración que formalicen al efecto el Ayuntamiento de Sestao y la Diputación Foral de Bizkaia) y ya ha ingresado en la Residencia para que se le preste dicho Servicio.

Artículo 2. – *Identificación del centro residencial*

Denominación: Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Dirección: Calle Gran Vía de José Antonio Agirre y Lekube, número 56.

Municipio: Sestao.

Entidad titular del Servicio de atención diurna: Ayuntamiento de Sestao.

Entidad titular del Servicio de alojamiento: Ayuntamiento de Sestao.

Entidad titular del Servicio residencial: Diputación Foral de Bizkaia.

Entidad propietaria del centro residencial: Ayuntamiento de Sestao.

**Artículo 3.— Tipología del Centro residencial**

En virtud de lo dispuesto en el Decreto del Gobierno Vasco 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad, la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao está destinada a la prestación de los siguientes servicios públicos:

1. Servicio de atención diurna: Servicio que ofrece a las personas beneficiarias un apoyo de baja intensidad ligado a necesidades específicas de atención, con los objetivos de: contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas beneficiarias; a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando, en su caso, situaciones de aislamiento.

2. Servicio de alojamiento: Servicio destinado a ofrecer vivienda habitual de larga estancia o permanente a las personas beneficiarias, con apoyo de baja intensidad que cuenta con personal para ejercer funciones de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como atención personal y doméstica, con los objetivos de: facilitar la permanencia de las personas beneficiarias en su entorno comunitario; mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permiten su desenvolvimiento autónomo; evitar situaciones de aislamiento y favorecer su sentimiento de seguridad.

3. Servicio residencial: Servicio destinado a ofrecer vivienda habitual o permanente a las personas beneficiarias que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, o en alternativas de alojamiento de carácter más ligero, por requerir apoyos de mayor intensidad, ofreciéndose una atención integral y continua, con los objetivos de: garantizar a las personas beneficiarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma; que las personas beneficiarias mantengan o desarrollen, con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener sus relaciones con el entorno comunitario y a participar en el mismo; que las personas beneficiarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y con otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en lo posible, en la vida del centro y favorecer su sentimiento de seguridad.

Se caracteriza por ser un Centro abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

Artículo 4.— Descripción del centro: capacidad y características

El número total de plazas de la Residencia es de cincuenta y cuatro (54), de ellas cuarenta plazas (40) en habitaciones dobles y catorce (14) en habitaciones individuales.

La distribución de las plazas obedecerá a los siguientes criterios:

1. Un mínimo de cuatro plazas (4) se destinarán a la prestación del Servicio de atención diurna.

2. Un mínimo de 20 plazas (20) se destinarán a la prestación del Servicio de alojamiento.

3. El número mínimo de plazas que se destinarán a la prestación de los Servicios de atención diurna y alojamiento tendrá en cuenta, a modo orientativo y a efectos de planificación, el número de plazas que el Mapa de Servicios Sociales de Bizkaia, que resulte de aplicación en cada ejercicio anual, proyecte que deba garantizar el Ayuntamiento de Sestao en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

4. El resto de plazas que no se destinen a prestar los Servicios de atención diurna y alojamiento, se destinarán a la prestación del Servicio residencial.

5. Se garantizará que las personas beneficiarias que conformen matrimonio u otra forma de relación análoga a la conyugal dispongan de habitación doble y, excepto este supuesto, las habitaciones dobles serán ocupadas por personas del mismo sexo.

**Artículo 5.—Principios de actuación**

La prestación de los distintos servicios se realizará de acuerdo con los siguientes principios generales y específicos de atención a la personas usuarias:

1. Principios generales

1.1. Responsabilidad pública: Los Servicios de atención diurna y alojamiento son servicios públicos de la responsabilidad del Ayuntamiento de Sestao y de gestión y prestación directa por este Ayuntamiento. El servicio residencial es un servicio público de la responsabilidad de la Diputación Foral de Bizkaia prestado en la Residencia, en virtud de los correspondientes convenios de colaboración que formalicen al efecto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao.

1.2. Corresponsabilidad en la financiación: El Ayuntamiento de Sestao y las personas beneficiarias de los servicios de atención diurna y alojamiento aportarán los correspondientes medios financieros para el mantenimiento de dichos servicios, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente en cada momento.

La Diputación Foral de Bizkaia, respecto de las personas beneficiaria del Servicio residencial, aportará los correspondientes medios financieros para la prestación de dicho servicio, en los términos que se establezcan en los correspondientes convenios de colaboración que formalicen al efecto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao.

1.3. Multiculturalidad: La política municipal en la prestación de los servicios garantizará las características culturales de las personas usuarias de la Residencia, en especial aquéllas derivadas de su libertad de conciencia y libertad religiosa, siempre que sean compatibles con el funcionamiento de los servicios y respeten los derechos humanos.

1.4. Cohesión social: En la organización de los servicios y en su prestación no se producirán distinciones por la diferencia de origen social, cultural, capacidad económica o por la diferencia de ideas políticas, religiosas o de otro tipo.

2. Principios específicos de atención a las personas usuarias de la Residencia

2.1. Normalización: El género de vida de las personas usuarias se deberá ajustar a la conducta y pautas de comportamiento consideradas como típicas de las personas de su edad y normales para la ciudadanía.

2.2. Autonomía: Se fomentará al máximo la autonomía de las personas usuarias.

2.3. Participación: Se potenciará la participación activa de las personas usuarias en la vida social de la Residencia.

2.4. Integración: Se procurará el mantenimiento de las personas usuarias en el entorno comunitario habitual, que les permita desarrollar su vida familiar, social, política y cultural.

2.5. Globalidad: Se tenderá a prestar un servicio integral, coordinando los diferentes aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos, a fin de conseguir un modelo global de salud y bienestar.

2.6. Profesionalización: Las personas que presten sus servicios en la Residencia deberán poseer la cualificación técnica correspondiente para el desempeño de sus funciones.

2.7. Atención personalizada: Se prestará a las personas usuarias una atención personalizada, adaptada a las necesidades de cada una de ellas.

Artículo 6.—Personas usuarias de la Residencia

El acceso a la condición de persona beneficiaria de cada uno de los Servicios públicos relacionados en el artículo 1 del presente Reglamento se llevará a cabo conforme al procedimiento establecido al efecto en la normativa reguladora de cada Servicio.



Una vez reconocida la condición de persona beneficiaria del servicio correspondiente, ésta deberá ingresar en la Residencia en el plazo que a tal efecto se prevea en la normativa que regule el servicio en cuestión. Con carácter previo al ingreso en la Residencia o en el mismo momento del ingreso, la persona Directora de la Residencia informará a la persona cuyo ingreso en la Residencia haya sido aprobado respecto de las normas de funcionamiento y convivencia de la Residencia y le facilitará, en el mismo acto, una copia del presente Reglamento de Régimen Interior.

En el momento de proceder a su ingreso en la Residencia, la persona que haya sido reconocida como beneficiaria del servicio correspondiente deberá suscribir, ante la persona Directora de la Residencia, el correspondiente documento de ingreso voluntario conforme al modelo del Anexo I del presente Reglamento y será, una vez firmado dicho documento, cuando la persona interesada accederá a la condición de persona usuaria de la Residencia.

La persona Directora de la Residencia notificará a la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao la fecha del ingreso efectivo de la persona usuaria, y adjuntará a esa notificación una copia del documento de ingreso voluntario que debe suscribirse.

El ingreso en la Residencia conllevará la aceptación por parte de la persona usuaria de las normas contenidas en el presente Reglamento.

La persona Directora de la Residencia abrirá un expediente de cada persona usuaria en el que se recojan desde la fecha de su ingreso en la Residencia y de forma continuada, para mantenerlo debidamente actualizado, sus principales datos de filiación, administrativos, sanitarios, sociales, incluyendo copia del documento de ingreso voluntario donde se especifican las condiciones de la estancia de cada persona usuaria de la Residencia, el Plan Individual de Atención que ha de elaborarse por el correspondiente personal técnico, y cuantos datos e informes sean precisos para dar cumplimiento a la normativa reguladora del funcionamiento de los centros sociales residenciales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 7. — Ausencias

1. Las personas usuarias de la Residencia tienen derecho a reserva de su plaza, durante los periodos en que se ausente de la Residencia, en las siguientes condiciones:

1.1. En los supuestos de ausencia obligada, por internamiento en algún centro hospitalario, la reserva de la plaza se mantendrá por todo el tiempo que dure el citado internamiento.

1.2. En los supuestos de ausencia voluntaria, la persona usuaria que desee ausentarse de la Residencia deberá comunicarlo a la persona Directora de la Residencia con una antelación mínima de cinco días hábiles a aquél en que vaya a iniciarse la ausencia. Estas ausencias no podrán superar el número de sesenta (60) días por cada año natural. La reserva de la plaza se mantendrá por todo el tiempo que dure esta ausencia voluntaria, respetándose, en todo caso, el máximo de sesenta días anuales anteriormente indicado.

2. Durante la ausencia de la Residencia, sea obligada o voluntaria, las personas beneficiarias del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento abonarán la Tasa que en estos supuestos se prevea en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación de estos servicios en la Residencia que resulte de aplicación cada ejercicio en el que permanezca como usuaria de la Residencia.

Si dicha Ordenanza Fiscal previese una modificación de la tasa a abonar por la persona usuaria en los supuestos de su ausencia, la persona Directora de la Residencia comunicará oportunamente a los servicios municipales del Ayuntamiento de Sestao encargados de la liquidación de dicha tasa las ausencias de personas usuarias que se produzcan.

3. Las reserva de plaza motivada por las ausencias de la Residencia de aquellas personas beneficiarias del Servicio residencial, serán abonadas por la Diputación Foral



de Bizkaia en los términos que establezcan los correspondientes convenios de colaboración que formalicen al efecto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación de dicho Servicio.

Artículo 8.—Bajas. Causas. Procedimiento

1. Las personas usuarias de la Residencia causarán baja definitiva en la misma cuando pierdan la condición de persona beneficiaria del Servicio por el que ingresaron en la Residencia, conforme a la normativa reguladora de cada Servicio.

2. Asimismo, las personas usuarias de la Residencia causarán baja definitiva en la misma cuando concurra alguna de las siguientes causas:

2.1. Por fallecimiento de la persona usuaria.

2.2. A petición de la propia persona usuaria, presentada por escrito ante la persona Directora de la Residencia o en el Registro General del Ayuntamiento de Sestao.

2.3. Por haber sido reconocida por las Administraciones Públicas competentes como persona dependiente en Grado II o III, habérsele reconocido el correspondiente derecho al Servicio público residencial por ese grado de dependencia y habérsele otorgado plaza en un centro residencial distinto a la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

2.4. Por no abonar la Tasa correspondiente, en los términos que estén establecidos en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación del Servicio de atención diurna o el Servicio de alojamiento, según proceda, en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que resulte de aplicación cada ejercicio en el que permanezca como usuaria de la Residencia.

2.5. Por incumplimiento culpable de la persona usuaria de los deberes y obligaciones que le corresponden, contenidos en el artículo 10 del presente Reglamento.

2.6. Por la ausencia voluntaria de la Residencia por un período superior a sesenta (60) días naturales en un mismo año, sin causa justificada, así considerada en resolución adoptada por la Alcaldía u órgano municipal en quien hubiese delegado la resolución de los asuntos en materia de servicios sociales. En el supuesto de que esta ausencia sea de una persona usuaria del Servicio residencial, se estará a lo previsto en los convenios de colaboración que formalicen al efecto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación de dicho Servicio.

3. En los supuestos previstos en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 del punto anterior, por la Alcaldía u órgano municipal en quien hubiese delegado la resolución de los asuntos en materia de servicios sociales se adoptará resolución en la que se indicarán los hechos que concurren y decretará que la persona interesada causa baja en la Residencia.

4. En los supuestos previstos en los apartados 2.4, 2.5 y 2.6 del punto 2 del presente artículo, por la Alcaldía u órgano municipal en quien hubiese delegado la resolución de los asuntos en materia de servicios sociales se iniciará, de oficio, el correspondiente expediente para resolver sobre la baja de la persona usuaria. El procedimiento se instruirá conforme a lo previsto en la Ley del Parlamento Vasco 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, o normativa que la sustituya.

Si concurriese causa de baja, además de indicarla expresamente, la resolución determinará que la persona usuaria causa baja y que deberá proceder a abandonar la Residencia en el plazo máximo de un (1) mes.

Artículo 9.—Derechos de las personas usuarias de la Residencia

1. Las personas usuarias de la Residencia tienen derecho:

1.1. Al reconocimiento a su dignidad personal.

1.2. A la preservación de su intimidad personal y relacional.

1.3. A la salvaguarda de la confidencialidad de sus datos personales.

1.4. Al respeto a su autonomía personal en las actividades de su vida cotidiana.



- 1.5. Al acceso a la información.
 - 1.6. A la evaluación de sus necesidades de atención y a la elaboración de un Plan Individual de Atención en plazos razonables de tiempo.
 - 1.7. A la calidad del servicio.
 - 1.8. A la participación. Por la persona Directora de la Residencia se arbitrarán procedimientos democráticos de participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades de la Residencia.
 - 1.9. Al conocimiento y defensa de sus derechos.
 - 1.10. Y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.
2. La interpretación de los derechos recogidos en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
3. La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias de la Residencia dará lugar, de acuerdo con la normativa que esté vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

Artículo 10.— Deberes de las personas usuarias de la Residencia

1. Las personas usuarias de la Residencia están obligadas a:
 - 1.2. Facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio correspondiente con garantía de acierto técnico-asistencial.
 - 1.3. Cumplir las normas de funcionamiento interno de la Residencia, previstas en el artículo 15 del presente Reglamento.
 - 1.4. Respetar los derechos de las demás personas usuarias y de las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia.
 - 1.5. Las personas usuarias del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento abonarán la Tasa que a estos efectos se prevea en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación de estos servicios en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que resulte de aplicación cada ejercicio en el que permanezca como usuaria de la Residencia. Asimismo, deberá comunicar cualquier variación relativa a sus ingresos económicos y/o patrimonio, al objeto de mantener debidamente actualizados los datos en base a los cuales se determine la Tasa que deba abonar cada persona usuaria.
 - 1.6. Respecto de las personas usuarias del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento, cuando el personal técnico-sanitario de la Residencia considere que las facultades de autovalimiento de la persona usuaria pudieran implicar su reconocimiento como persona dependiente en Grado II o III lo pondrá en su conocimiento, y la persona usuaria deberá solicitar a la Administración Pública competente el reconocimiento de su situación de dependencia y, si se le reconociese una dependencia en Grado II o III, deberá solicitar formalmente el correspondiente servicio residencial a la Administración Pública que deba proveerlo en función del grado de dependencia que se le haya reconocido.
 - 1.7. Y, en general, a cumplir todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.
2. El incumplimiento de sus obligaciones por parte de las personas usuarias de la Residencia podrá dar lugar a su baja en la Residencia, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.
3. La interpretación de los deberes y obligaciones recogidas en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

**Artículo 11.— *Derechos de las personas profesionales de la Residencia***

1. Las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia tienen derecho:

1.2. Al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.

1.3. Al acceso a la información.

1.4. A la formación profesional continuada.

1.5. A disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de sus servicios en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

1.6. A lo que les reconozca la normativa laboral y legislación aplicable en función de su profesión y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.

2. La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias de la Residencia dará lugar, de acuerdo con la normativa que esté vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

3. La interpretación de los derechos recogidos en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Artículo 12.— *Deberes de las personas profesionales de la Residencia*

1. Las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia están obligadas a:

1.1. Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas usuarias de la Residencia.

1.2. Conocer y cumplir las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de la Residencia.

1.3. Mantener, en sus relaciones con el resto de las personas profesionales y con las usuarias de la Residencia, un comportamiento no discriminatorio.

1.4. Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias de la Residencia tomen por sí mismas.

1.5. Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de la Residencia.

1.6. Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones de la Residencia.

1.7. Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.

2. El incumplimiento de sus obligaciones por parte de las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia dará lugar, de acuerdo con la normativa que esté vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

3. La interpretación de los deberes y obligaciones recogidos en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Artículo 13.— *Comunicaciones. Sugerencias y quejas*

1. Por la persona Directora de la Residencia se establecerá un sistema para las comunicaciones que garantice a las personas usuarias que podrán acudir y exponer directamente ante esa Dirección cualquier cuestión relacionada con el funcionamiento de la Residencia o la atención a las personas usuarias.



2. Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales que se lleven a cabo en la Residencia, con objeto de mejorar la calidad del servicio que se presta en la Residencia.

3. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales que se lleven a cabo en la Residencia, por considerar que aquello que se pretende modificar perjudica, directa o indirectamente, al ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

4. La persona Directora de la Residencia se encargará de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas. Al efecto desempeñará las siguientes funciones:

4.1. Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de sugerencias o quejas, ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.

4.2. Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.

4.3. Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recursos administrativo o jurisdiccional.

4.4. Dar traslado de la sugerencia o queja a la Unidad Administrativa del Ayuntamiento de Sestao competente, en función del asunto de que se trate, para impulsar el procedimiento administrativo que proceda, cuya resolución será notificada a la persona usuaria interesada.

5. Las personas usuarias de la Residencia tendrán a su disposición un formulario de sugerencias y quejas, conforme al modelo que se recoge en el Anexo II del presente Reglamento.

6. Asimismo, existirá un Libro Registro de sugerencias y quejas de la Residencia, que será gestionado por la persona Directora de la Residencia, y en el que se dejará constancia de las sugerencias y quejas que se presenten, persona que las interpone, fecha de interposición, sucinta referencia al contenido de la sugerencia o queja, trámite que se le da y resolución final adoptada.

Artículo 14.— Tasas a abonar por las personas usuarias de la Residencia y prestaciones incluidas

1. Toda persona beneficiaria del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento, una vez haya efectuado su ingreso efectivo en la Residencia estará obligada al abono de la Tasa correspondiente, en los términos que estén establecidos en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación de estos servicios en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que resulte de aplicación cada ejercicio en el que permanezca como usuaria de la Residencia.

A estos efectos, la persona Directora de la Residencia comunicará oportunamente a los servicios municipales del Ayuntamiento de Sestao encargados de la liquidación de dichas Tasas la fecha de ingreso efectivo de cada persona usuaria.

2. Las Ordenanzas Fiscales Reguladoras de la Tasa por la prestación del Servicio de atención diurna y del Servicio de alojamiento en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que resulten de aplicación cada ejercicio estarán expuestas en lugar visible y público dentro de las instalaciones de la Residencia.

3. Las personas beneficiarias del Servicio residencial abonarán a la Diputación Foral de Bizkaia el precio público que resulte de la normativa que dicha Diputación establezca al efecto, correspondiendo a la Diputación Foral de Bizkaia la gestión y liquidación de ese precio público por la prestación del Servicio residencial.

Los gastos que se generen por la estancia de las personas beneficiarias del Servicio residencial en la Residencia Municipal serán sufragados por la Diputación Foral de Bizkaia, en los términos que se establezcan en los convenios de colaboración que formalicen al efecto la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación de dicho Servicio.



4. Servicios y prestaciones incluidos en las Tasas por el Servicio de atención diurna y por el Servicio de alojamiento, así como en la aportación económica de la Diputación Foral de Bizkaia que se establezca en los convenios de colaboración que formalicen la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación del Servicio residencial:

4.1. Atención personal integral: La Atención que se preste a cada persona usuaria deberá ser integral, es decir, se deberá tender a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que deberá abarcar, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos. Se prestará, así mismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, mediante la elaboración de un Plan Individual de Atención.

4.2. Atención sanitaria: La Residencia facilitará el acceso a la atención sanitaria de la Seguridad Social respetando la elección de los facultativos efectuada por las personas usuarias.

4.3. Higiene: Se prestará servicio de higiene a todas las personas usuarias en función de sus necesidades y con el debido respeto a su intimidad. En concreto, se prestará asistencia en el aseo y cuidados personales, y el servicio de lavado, planchado y arreglos sencillos de la ropa personal.

4.4. Dinamización sociocultural: Este programa tendrá unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.

4.5. Servicios de restauración: El servicio de restauración se realizará respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal sanitario, se elaborarán dietas específicas para cada patología.

4.6. Servicio per nocta, en una habitación individual o doble.

4.7. Con carácter general, las personas beneficiarias del Servicio de atención diurna disfrutarán de este Servicio en horario de 8:30 a 17:30 horas todos los días del año y, en consecuencia, no se les prestarán los servicios de cena y per nocta. No obstante, si concurren circunstancias personales especialmente graves que, a criterio del personal técnico-sanitario de la Residencia, aconsejasen prestar a estas personas, de forma temporal, los servicios de cena y per nocta, se les proporcionarán estos servicios. La prestación de estos servicios en estos supuestos no será superior a quince días continuados o alternos mensualmente.

4.8. El transporte adaptado de domicilio-Residencia-domicilio, para las personas beneficiarias del Servicio de atención diurna, cuando así se indique en la resolución municipal de reconocimiento de condición de persona beneficiaria de este servicio.

5. Servicios y prestaciones no incluidas en la Tasa ni en la aportación económica de la Diputación Foral de Bizkaia que se establezca en los convenios de colaboración que formalicen la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación del Servicio residencial:

5.1. Fisioterapia y rehabilitación específica.

5.2. Medicamentos no cubiertos por la Seguridad Social.

5.3. Gastos de traslados a centros sanitarios.

5.4. Gastos de acompañante a centros sanitarios.

5.5. Podología, peluquería, cafetería y teléfono.

5.6. Material de uso personal (sillas de ruedas, andadores y análogos).

5.7. Lavado de ropa en seco o sistemas especiales.

5.8. Y, en general, todo aquello no incluido en el apartado 4 del presente artículo.

**Artículo 15.— Normas de funcionamiento interno****1. Normas de carácter general**

La persona usuaria está obligada a:

- 1.1. Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- 1.2. Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- 1.3. Respetar el buen uso de las instalaciones de la Residencia y colaborar con ello en su mantenimiento.
- 1.4. Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones de la Residencia.
- 1.5. Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de las personas usuarias y con las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia.
- 1.6. Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por la Residencia.
- 1.7. Respetar las normas de seguridad e higiene en la propia Residencia.
- 1.8. Si encontrase algún objeto extraviado deberá entregarlo a la persona Directora de la Residencia, o quien le sustituya.
- 1.9. Los objetos que la Residencia ponga a disposición de las personas usuarias, son de uso general, por lo que no deben tenerlos en las habitaciones. Deberán utilizarlos en los lugares habilitados para ello.
- 1.10. Respetar los horarios que se fijen para cualquier actividad o servicio.
- 1.11. Deberá guardar silencio en los horarios de descanso. Como referencia necesaria se establecen los siguientes horarios: diurno, de 14:00 horas a 16:00 horas; y nocturno, de 22:00 horas a 7:00 horas.

2. Normas sobre comidas y comedor

2.1. El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida, merienda y cena, los cuales son servidos en los comedores en los siguientes horarios:

- Desayuno: de 9:00 horas a 10:30 horas.
- Comida: de 13:00 horas a 14:15 horas.
- Merienda: de 16:30 horas a 17:15 horas.
- Cena: de 19:00 horas a 21:30 horas.

Estos horarios podrán ser modificados por la persona Directora de la Residencia, en función de las necesidades de organización de la Residencia y con el objetivo de mejorar la atención a las personas usuarias.

2.2. Se podrá optar entre dos (2) menús diarios en comida y cena, y se harán públicos con una antelación mínima de 24 horas.

2.3. No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, ni utensilios tales como cubiertos, vasos o servilletas.

2.4. Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para las demás personas.

2.5. Únicamente en caso de enfermedad y por prescripción de los servicios sanitarios, se servirán las comidas en la habitación de la persona usuaria que corresponda.

2.6. Se prestará la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, las medidas técnicas precisas.

2.7. Cada persona usuaria tendrá una plaza fija asignada en el comedor. No obstante, a petición de la persona usuaria o por motivos de organización de la Residencia, se podrá cambiar dicha plaza.



3. *Normas sobre habitaciones*

3.1. Las habitaciones se limpiarán diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requiriesen.

3.2. La habitación de cada persona usuaria es su espacio personal y propio en la Residencia y será respetado como tal por las demás personas usuarias y por el personal profesional que preste sus servicios en la Residencia, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso de la persona usuaria.

3.3. La persona usuaria puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación que tenga asignada siempre que sean compatibles con las normas de seguridad e higiene.

3.4. Por respeto a las demás personas, cada persona usuaria debe garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación, y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación.

3.5. La persona usuaria puede tener en su habitación aparatos de televisión, de radio o de música, pudiendo utilizarlos cuando desee, siempre y cuando no moleste a las demás personas usuarias. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas usuarias.

3.6. Si fuera posible, y al objeto de facilitar la limpieza de las habitaciones, las personas usuarias las dejarán libres mientras se realice la limpieza diaria.

3.7. Cada vez que abandonen las habitaciones, las personas usuarias apagarán las luces y los aparatos eléctricos y dejarán los grifos bien cerrados.

3.8. Para entrar en una habitación que no sea la suya, toda persona deberá llamar a la puerta y sólo entrará si es invitada a entrar por la persona usuaria de esa habitación.

3.9. No se podrá tener alimentos, bebidas ni medicamentos en la habitación, salvo prescripción de los servicios sanitarios de la Residencia que lo autoricen.

3.10. Está prohibido fumar en las habitaciones.

3.11. En los casos de habitaciones compartidas, las personas usuarias deberán tener en cuenta los derechos de la persona con la que comparta habitación, respetar sus objetos, sus prendas, y utilizar equitativamente los servicios comunes de la habitación.

4. *Normas sobre la ropa*

4.1. Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, reponerlo a su cargo y procurar que sea apta para ser lavada en lavadora industrial. La Residencia no se hace cargo de la limpieza de la ropa delicada ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

4.2. La Residencia asumirá el lavado, planchado y mantenimiento básico de la ropa de las personas usuarias. Los procedimientos de lavado procurarán garantizar la higiene y el mejor estado de conservación posible de la ropa.

4.3. La Residencia velará para que se renueven, con cargo a la persona usuaria, las prendas de ropa y el calzado deteriorados por el uso.

4.4. Toda ropa deberá ser marcada de forma inteligible y en lugar bien visible. La Residencia no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

4.5. Con el fin de organizar las prendas personales de las personas usuarias, se realizará en el momento del ingreso el correspondiente inventario de prendas personales. La persona usuaria deberá comunicar al personal profesional de la Residencia que corresponda la adquisición de nuevas prendas y/o su retirada. Esta información se incluirá en el expediente personal a que se refiere el artículo 6 del presente Reglamento.

5. *Normas sobre ropa de cama, mesa y demás lencería*

5.1. La Residencia proporcionará a las personas usuarias la ropa de cama, de mesa y toallas de baño.



5.2. El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, una vez semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso de persona usuaria. Con la misma periodicidad se cambiarán las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

6. *Normas sobre el cuidado personal*

6.1. Debe garantizarse el aseo personal de las personas usuarias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

6.2. Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar, jabones, colonias y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.

6.3. La persona usuaria deberá vestir ropa de calle cuando se encuentre en zonas de utilización común.

6.4. El cambio de ropa interior de las personas usuarias se efectuará diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria.

6.5. Se prestará la ayuda necesaria a las personas usuarias que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

6.6. El material de incontinencia será aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias.

6.7. Las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso.

7. *Normas sobre la seguridad*

7.1. Al utilizar el ascensor se ha de tener en cuenta la capacidad máxima del mismo, a fin de evitar averías y accidentes.

7.2. Se mantendrán las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad.

8. *Normas sobre servicios médicos*

8.1. La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etcétera, se llevará a cabo por prescripción facultativa.

8.2. Las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas serán reguladas por el personal de enfermería de la Residencia.

8.3. Se dará información completa y comprensible a la persona usuaria acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etcétera), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma de la propia persona usuaria, o de un familiar de referencia.

9. *Normas sobre derivación a consultas u hospitales*

9.1. En caso de que la persona usuaria tenga que acudir a consulta de especialidades, será imprescindible que vaya acompañado por algún familiar, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar que son competencia y responsabilidad de la persona usuaria o de su familia (por ejemplo: intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etcétera).

9.2. En el supuesto de que, por prescripción médica bien de su médico de atención primaria bien por los servicios médicos de urgencia, deba ingresarse a una persona usuaria de la Residencia en un centro hospitalario, la persona Directora del Residencia, o el personal profesional de la Residencia que aquella designe, seguirá este protocolo:



- Comunicará a la familia la decisión tomada y las razones habidas para ello y, asimismo, la denominación y dirección del hospital al que se deriva a la persona usuaria.
- La familia tendrá la obligación ineludible de acudir al centro hospitalario indicado, a fin de acompañar a la persona usuaria y apoyar en la toma de decisiones referentes a posibles intervenciones y tratamientos.
- En el supuesto de que la persona usuaria no tenga familia ni persona alguna que le represente, la persona Directora de la Residencia tomará las decisiones pertinentes en orden a que alguna persona profesional suficientemente cualificada que preste sus servicios en la Residencia se haga cargo del acompañamiento a la persona usuaria.

10. *Normas sobre fallecimientos*

10.1. Ante el fallecimiento de una persona usuaria se seguirá este protocolo:

- La persona Directora de la Residencia, o la persona a quien aquella designe, comunicará el fallecimiento al familiar que se encuentre recogido en el expediente personal de la persona usuaria como familiar de referencia y a todas cuantas figuren, de forma expresa, en dicho expediente, como personas allegadas a la persona difunta.
- Por los familiares de la persona usuaria fallecida se procederá a realizar todos los trámites correspondientes, y asumir los costes que generen, para proceder a las exequias.
- La persona Directora de la Residencia, o quien ella designe, hará entrega a quien acredite sus derechos o, en su caso, al familiar de referencia, de los objetos de valor y los de uso personal de la persona fallecida que se encuentren recogidos por la Residencia. Deberá quedar constancia fehaciente de la entrega realizada, de su contenido y de las personas que hayan intervenido en ella.
- En tanto dichos objetos no sean retirados, quedarán en la Residencia, debidamente custodiados, por un plazo máximo de un (1) mes. Transcurrido este plazo sin que hubiesen sido retirados esos objetos por quien acredite sus derechos o por el familiar de referencia, se considerarán abandonados y se les dará el destino que el Ayuntamiento de Sestao estime oportuno.
- En los supuestos en los que la persona usuaria fallecida no hubiese manifestado a qué familiares o personas de referencia habría de comunicarse su fallecimiento y no se tuviesen datos de familiares a los que comunicarlo, por la persona Directora de la Residencia se llevarán a cabo los trámites correspondientes para proceder a las exequias, se procederá a su inhumación en el Cementerio Municipal de Sestao, y el Ayuntamiento de Sestao asumirá todos los gastos, salvo que la persona usuaria fallecida tuviese suscrita una póliza de seguro de deceso que diese cobertura a esos gastos.

11. *Normas sobre horarios y visitas*

11.1. Las visitas a las personas residentes se efectuarán con la máxima libertad, todos los días del año en horario de mañana y tarde, y dentro del horario comprendido entre las 10:00 horas y 19:30 horas, como mínimo.

11.2. No obstante, no se podrán realizar visitas dentro de los horarios establecidos en la Residencia para la comida y la cena.

11.3. Podrán realizarse visitas fuera de los horarios indicados, previa petición a la persona Directora de la Residencia, quien autorizará la visita en estos casos siempre que se motive con la imposibilidad de realizar la visita fuera del horario establecido y que las necesidades de organización de la Residencia lo posibiliten.

11.4. Por razones de seguridad, las visitas deberán comunicar su entrada en recepción.



11.5. Las personas usuarias recibirán las visitas en las salas habilitadas al efecto y, asimismo, en su habitación, si no causa molestias a otras personas usuarias y previa autorización de la persona Directora de la Residencia.

11.6. Las visitas deberán respetar las instalaciones, las actividades de la Residencia y su Reglamento interno, así como al resto de las personas usuarias y profesionales que presten sus servicios en ella.

11.7. En determinadas ocasiones, y siempre en beneficio de la salud de la persona usuaria, el equipo sanitario de la Residencia podrá restringir las visitas.

11.8. En caso de enfermedad o proceso terminal, la familia podrá permanecer en la Residencia más tiempo del previsto con carácter ordinario para la realización de visitas. En todo caso, este acompañamiento quedará condicionado a lo que decida el equipo sanitario de la Residencia.

11.9. Las personas usuarias podrán salir al exterior de la Residencia dentro del horario de visitas establecido en el apartado 1 del presente punto. No estarán obligadas a solicitar permiso para ello ni a especificar el objeto y destino de la salida, no obstante sí deberán notificarlo expresamente a quien así se determine por la persona Directora de la Residencia.

En los supuestos en los que, por las condiciones psíquicas o físicas de la persona usuaria, su salida pueda implicar un riesgo para su persona, por la persona Directora de la Residencia podrá negarse la salida.

11.10. El Servicio de atención diurna se prestará en horario de 8:30 horas a 17:30 horas, todos los días.

12. *Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios*

12.1. La persona usuaria podrá utilizar los espacios de uso común de la Residencia pero no podrá acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios.

12.2. La persona usuaria podrá utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la Residencia, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

12.3. La persona usuaria deberá utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (como máquina de afeitar, secador de pelo, etcétera) evitando situaciones de riesgo que afecten a su persona, a las demás personas usuarias, a las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia o a las instalaciones.

13. *Prohibición de fumar*

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro de la Residencia, salvo lugares habilitados al efecto. En todo caso, se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.

14. *Normas sobre custodia de dinero y objetos de valor*

14.1. Sólo en casos especiales, y así considerados por la persona Directora de la Residencia, la Residencia podrá mantener en depósito dinero u objetos de valor de las personas usuarias. Deberá quedar constancia fehaciente del depósito realizado, de su contenido y de las personas que hayan intervenido. La Residencia sólo se responsabiliza del dinero u objetos depositados si se ha realizado en las condiciones antedichas.

14.2. En el resto de casos corresponde a la persona usuaria o familiares tomar medidas particulares de guarda y cuidado para evitar el riesgo de desaparición o extravío de dinero u objetos de valor. Dichas medidas deben ser acordes con los criterios generales de la Residencia sobre el uso de habitaciones y equipamientos.



DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera: Se faculta a la Alcaldía del Ayuntamiento de Sestao para dictar las resoluciones que sean necesarias para la correcta aplicación y desarrollo del presente Reglamento.

Segunda: En la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento quedarán sin efecto las listas de espera existentes para el ingreso en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

No obstante, se arbitrará el siguiente procedimiento especial para garantizar que las personas que se encuentren en dichas listas de espera tengan preferencia en su ingreso en la Residencia Municipal si se les reconociese la condición de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento para personas mayores dependientes prestado por el Ayuntamiento de Sestao:

1. Se notificará a cada una de estas personas la entrada en vigor del presente Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal, así como los requisitos establecidos para el reconocimiento de la condición de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento para personas mayores dependientes prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

2. Se concederá a estas personas el plazo de tres meses para que presenten en el Registro General del Ayuntamiento de Sestao la correspondiente solicitud, acompañada de la documentación preceptiva, para el reconocimiento de la condición de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento para personas mayores dependientes prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

3. Una vez resueltas las solicitudes presentadas conforme a lo previsto en el punto anterior, las personas a las que se reconozca su condición de beneficiaria del Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia, en aplicación del Reglamento municipal regulador de dicho Servicio de alojamiento, pasarán a una lista de espera preferente, ordenada según la puntuación que tenían asignada en su solicitud de ingreso en la Residencia Municipal y, a medida que existan plazas vacantes en la Residencia Municipal para ser ocupadas por personas beneficiarias del Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia, se cubrirán con las personas incluidas en la citada lista de espera preferente siguiendo el orden establecido de mayor a menor puntuación que tuviesen asignada.

En todo caso, con carácter previo a que cada una de estas personas ingrese en la Residencia Municipal deberá acreditar su condición de persona dependiente Grado I, requisito indispensable para prestarles el Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia.

4. Una vez no conste persona alguna en la lista de espera preferente a que se refiere el punto anterior, se dará trámite al ingreso en la Residencia Municipal del resto de personas que accedan a la condición de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento conforme a lo previsto en el Reglamento regulador del Servicio de alojamiento para personas mayores en situación de dependencia prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera: Los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Sestao llevarán a cabo las gestiones administrativas precisas en orden a que todas las personas que a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento fuesen usuarias de la Residencia, en el plazo máximo de seis meses a computar desde la citada entrada en vigor, hayan accedido a la condición de beneficiaria del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento o del Servicio residencial, según cumplan requisitos para acceder a uno u otro de dichos servicios.

Segunda: En el supuesto de que alguna de las personas a que se refiere la Disposición transitoria primera, en el plazo previsto de seis meses, no cumpliera los requisitos para ser beneficiaria del Servicio de atención diurna o del Servicio de alojamiento o del Servicio residencial, seguirá siendo usuaria de la Residencia asimilando su situación a



la de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento a que se refiere el presente Reglamento, sin perjuicio de que, posteriormente, si cumple los requisitos para ser beneficiaria acceda a la condición de beneficiaria del Servicio para el que cumpla los requisitos establecidos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única: Queda derogado de forma expresa el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que entró en vigor el día 20 de febrero de 2010.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez haya sido aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Sestao; sea expuesto públicamente durante el plazo de treinta (30) días; sean resueltas las alegaciones que, en su caso, se presenten; se apruebe o declare aprobado definitivamente y transcurran quince (15) días hábiles desde la publicación de su texto íntegro en el «Boletín Oficial de Bizkaia».



ANEXO I

**DOCUMENTO DE INGRESO VOLUNTARIO EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL
«JUAN ELLACURÍA LARRAURI» DE SESTAO**

MODELO PARA EL INGRESO DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA

La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao es un centro de titularidad del Ayuntamiento de Sestao donde, entre otros, se presta el Servicio de atención diurna destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de riesgo de dependencia con una puntuación de 23 o 24 puntos en el BVD o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD, servicio recogido en el Anexo I A) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. La entidad titular de este Servicio es el Ayuntamiento de Sestao y su régimen está regulado en el Reglamento del servicio de atención diurna para personas mayores prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

Este Servicio ofrece a las personas beneficiarias un apoyo de baja intensidad ligado a necesidades específicas de atención, con los objetivos de: contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas usuarias; a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando, en su caso, situaciones de aislamiento.

La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao está inscrita en la Sección de servicios y centros del Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Bizkaia, conforme a la Orden Foral número 3307/03, de 12 de marzo de 2003, del Diputado Foral de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

Por (se indicará la resolución del órgano competente del Ayuntamiento de Sestao) se ha dispuesto conceder a Doña/Don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, la condición de persona beneficiaria del Servicio de atención diurna a prestarse en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

En virtud de la citada resolución:

De una parte, doña/don, actuando en su propio nombre y derecho (en los supuestos en los que la persona beneficiaria del Servicio actuase mediante representante legalmente establecido, se indicará: doña/don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, actuando en representación de doña/don, y se hará referencia al poder/resolución judicial que otorgue dicha representación).

Y de otra, Doña/Don, en calidad de persona Directora de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao,

MANIFIESTAN:

Primero: Que doña/doña, ingresa de forma voluntaria en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao el día de de, por un plazo de tiempo indefinido (en el supuesto de que el Servicio se prestase de forma temporal se indicará expresamente el período), para que se le preste el Servicio de atención diurna, conforme a las condiciones establecidas en el Reglamento del Servicio de atención diurna para personas mayores prestado por el Ayuntamiento de Sestao y en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Segundo: Que se asigna a doña/don una plaza en una habitación de la citada Residencia. El horario de estancia en la Residencia será de 8:30 horas a 17:30 horas todos los días, y se le prestarán los siguientes servicios:

- Atención personalizada adaptada a sus necesidades.
- Acceso a la atención sanitaria de la Seguridad Social.
- Higiene y cuidados personales.



- Lavado, planchado y arreglos sencillos de la ropa personal.
- Dinamización sociocultural.
- Servicios de restauración (desayuno, comida y merienda).
- Cuando proceda, y en los términos que se hubiesen establecido en la correspondiente resolución municipal, transporte adaptado de domicilio-Residencia-domicilio.
- Excepcionalmente, y cuando concurren las circunstancias previstas en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, también se le prestarán el servicio de restauración de cena y el servicio per nocta.

Tercero: Doña/Don aportará a la citada Residencia los datos administrativos, sanitarios y sociales necesarios para la formalización del fichero individualizado correspondiente a su persona. Esta información estará sometida a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Cuarto: Doña/Don se compromete a abonar al Ayuntamiento de Sestao la cuantía que proceda en aplicación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del Servicio de atención diurna en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que esté vigente durante la estancia de doña/don en la indicada Residencia.

Quinto: El régimen relativo a las condiciones de la estancia de Doña/Don en la Residencia están contenidas en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, copia del cual se entrega en el presente acto a Doña/Don, quien manifiesta entender su contenido y se compromete a su cumplimiento.

Leído el presente documento, y en prueba de conformidad, lo firman las partes comparecientes, en duplicado ejemplar, en Sestao a ... de de 20...

Fdo. Doña/Don, Persona que ingresa en la Residencia Municipal, «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Fdo. Doña/Don....., Director/a de la Residencia Municipal, «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

MODELO PARA EL INGRESO DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao es un centro de titularidad del Ayuntamiento de Sestao donde, entre otros, se presta el Servicio de alojamiento, destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado I, servicio recogido en el Anexo I A) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. La entidad titular de este Servicio es el Ayuntamiento de Sestao y su régimen está regulado en el Reglamento del servicio de alojamiento para personas mayores prestado por el Ayuntamiento de Sestao.

Este Servicio ofrece vivienda habitual de larga estancia o permanente a las personas beneficiarias, con apoyo de baja intensidad que cuenta con personal para ejercer funciones de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como atención personal y doméstica, con los objetivos de: facilitar la permanencia de las personas usuarias en su entorno comunitario; mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permiten su desenvolvimiento autónomo; evitar situaciones de aislamiento y favorecer su sentimiento de seguridad.



La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao está inscrita en la Sección de servicios y centros del Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Bizkaia, conforme a la Orden Foral número 3307/03, de 12 de marzo de 2003, del Diputado Foral de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

Por (se indicará la resolución del órgano competente del Ayuntamiento de Sestao) se ha dispuesto conceder a doña/don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, la condición de persona beneficiaria del Servicio de alojamiento a prestarse en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

En virtud de la citada resolución:

De una parte, doña/don, actuando en su propio nombre y derecho (en los supuestos en los que la persona beneficiaria del Servicio actuase mediante representante legalmente establecido, se indicará: doña/don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, actuando en representación de doña/don, y se hará referencia al poder/resolución judicial que otorgue dicha representación).

Y de otra, Doña/Don, en calidad de persona Directora de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao,

MANIFIESTAN

Primero: Que doña/doña, ingresa de forma voluntaria en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao el día ... de de 20..., por un plazo de tiempo indefinido, para que se le preste el Servicio de alojamiento, conforme a las condiciones establecidas en el Reglamento del Servicio de alojamiento para personas mayores prestado por el Ayuntamiento de Sestao y en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Segundo: Que se asigna a doña/don una plaza en una habitación de la citada Residencia, y se le prestarán los siguientes servicios:

- Atención personalizada adaptada a sus necesidades.
- Acceso a la atención sanitaria de la Seguridad Social.
- Higiene y cuidados personales.
- Lavado, planchado y arreglos sencillos de la ropa personal.
- Dinamización sociocultural.
- Servicios de restauración (desayuno, comida, merienda y cena).
- Servicio per nocta.

Tercero: Doña/Don aportará a la citada Residencia los datos administrativos, sanitarios y sociales necesarios para la formalización del fichero individualizado correspondiente a su persona. Esta información estará sometida a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Cuarto: Doña/Don se compromete a abonar al Ayuntamiento de Sestao la cuantía que proceda en aplicación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del Servicio de alojamiento en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao que esté vigente durante la estancia de doña/don en la indicada Residencia.

Quinto: El régimen relativo a las condiciones de la estancia de doña/don en la Residencia están contenidas en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, copia del cual se entrega en el presente acto a doña/don, quien manifiesta entender su contenido y se compromete a su cumplimiento.



Leído el presente documento, y en prueba de conformidad, lo firman las partes comparecientes, en duplicado ejemplar, en Sestao a ... de de 20...

Fdo. doña/don, Persona que ingresa en la Residencia Municipal Director/a de la Residencia Municipal.

Fdo. Doña/Don, «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao. «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

MODELO PARA EL INGRESO DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao es un centro de titularidad del Ayuntamiento de Sestao donde, entre otros, se presta el Servicio residencial para personas mayores, destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado II o III; servicio recogido en el Anexo I B) del Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. La entidad titular de este servicio es la Diputación Foral de Bizkaia y su régimen está regulado en la normativa que la Diputación Foral de Bizkaia dicte y en los convenios de colaboración que al efecto suscriba la citada Diputación con el Ayuntamiento de Sestao.

Este Servicio ofrece vivienda habitual o permanente a las personas beneficiarias que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, o en alternativas de alojamiento de carácter más ligero, por requerir apoyos de mayor intensidad, ofreciéndose una atención integral y continua, con los objetivos de: garantizar a las personas usuarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma; que las personas usuarias mantengan o desarrollen, con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener sus relaciones con el entorno comunitario y a participar en el mismo; que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y con otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en lo posible, en la vida del centro y favorecer su sentimiento de seguridad.

La Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao está inscrita en la Sección de servicios y centros del Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Bizkaia, conforme a la Orden Foral número 3307/03, de 12 de marzo de 2003, del Diputado Foral de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

Por (se indicará la resolución del órgano competente de la Diputación Foral de Bizkaia) se ha dispuesto conceder a doña/don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, la condición de persona beneficiaria del Servicio residencial, a prestarse en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao de conformidad con lo previsto en el convenio de colaboración formalizado al efecto entre la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Sestao para la prestación de dicho Servicio.

En virtud de la citada resolución:

De una parte, doña/don, actuando en su propio nombre y derecho (en los supuestos en los que la persona beneficiaria del Servicio actuase mediante representante legalmente establecido, se indicará: Doña/Don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, actuando en representación de doña/don, y se hará referencia al poder/resolución judicial que otorgue dicha representación).

Y de otra, doña/don, en calidad de persona Directora de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao,



MANIFIESTAN

Primero: Que doña/doña, ingresa de forma voluntaria en la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao el día ... de de , por un plazo de tiempo indefinido, para que se le preste el Servicio residencial, conforme a las condiciones establecidas en la normativa de la Diputación Foral de Bizkaia reguladora de dicho Servicio y en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Segundo: Que se asigna a Doña/Don una plaza en una habitación de la citada Residencia, y se le prestarán los siguientes servicios:

- Atención personalizada adaptada a sus necesidades.
- Acceso a la atención sanitaria de la Seguridad Social.
- Higiene y cuidados personales.
- Lavado, planchado y arreglos sencillos de la ropa personal.
- Dinamización sociocultural.
- Servicios de restauración (desayuno, comida, merienda y cena).
- Servicio per nocta.

Tercero: Doña/Don aportará a la citada Residencia los datos administrativos, sanitarios y sociales necesarios para la formalización del fichero individualizado correspondiente a su persona. Esta información estará sometida a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Cuarto: El régimen relativo a las condiciones de la estancia de doña/don en la Residencia están contenidas en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, copia del cual se entrega en el presente acto a doña/don, quien manifiesta entender su contenido y se compromete a su cumplimiento.

Leído el presente documento, y en prueba de conformidad, lo firman las partes comparecientes, en duplicado ejemplar, en Sestao a ... de de 20...

Fdo. Doña/Don, Persona que ingresa en la Residencia Municipal, «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

Fdo. Doña/Don, Director/a de la Residencia Municipal, «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.



ANEXO II

FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
RESIDENCIA MUNICIPAL «JUAN ELLACURÍA LARRAURI» DE SESTAO

Doña/Don, provista/o de DNI/NIE/Permiso de residencia número, con domicilio a efectos de notificaciones en el municipio de, código postal, en (calle, plaza, avenida,), número, piso, letra, y número de teléfono de contacto

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, expone la siguiente:

- Queja (...)
- Sugerencia (...)
- Felicitación (...)

.....

En Sestao, a ... de de ...

Fdo.

El presente documento podrá entregarse en el Registro General del Ayuntamiento de Sestao o en las dependencias de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao, debiendo expedir la persona funcionaria que lo reciba la correspondiente acreditación de su presentación.

En el plazo máximo de tres (3) meses, a computar desde la fecha de presentación hábil de este documento, se notificará a la persona que ha presentado esta queja/sugerencia/felicitación el resultado final del procedimiento iniciado para su resolución, de lo que quedará debida constancia en el Libro Registro de Sugerencias y Quejas de la Residencia Municipal «Juan Ellacuría Larrauri» de Sestao.

En Sestao, a 23 de junio de 2017.—La Tercera Teniente de Alcalde, Delegada de Acción Social, Personas Mayores, Salud y Consumo, Florentina Núñez López