

**PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE DECRETO FORAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES, DIURNOS Y AMBULATORIOS DE LOS ÁMBITOS DE MAYORES, DISCAPACIDAD/ENFERMEDAD MENTAL E INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CFN**

- 1- **INICIO:** consulta previa entre el 19 de septiembre y el 10 de octubre de 2018. Elaboración de un proyecto en el Departamento durante 2019 y elaboración de Informe por expertas en ACP en diciembre de 2019
  
- 2- **Información y consulta a entidades a través del CNBS (primero objetivos**  
– se remitieron a todos los miembros del Pleno del CNBS el 27 de noviembre, junto con el calendario y propuesta para la constitución de la Comisión de Autorizaciones - **hasta la fecha de diciembre de la primera sesión: 16/12)**
  - a. En esa sesión se repasaron los objetivos del proyecto
  - b. Se procedió a la elección de miembros de la Comisión de Autorizaciones
  - c. Se dio cuenta del calendario para los trabajos de esa Comisión antes de elevar un proyecto al Pleno del CNBS
  
- 3- **Contactos con miembros de la Comisión previos a la primera reunión de la Comisión**
  - a. Se facilitó a los miembros de la Comisión el borrador elaborado por el Departamento a lo largo de 2019 (versión 0)
  - b. Así como una primera versión de la Memoria Justificativa detallando la incorporación al proyecto de los elementos principales en desarrollo de los objetivos
  - c. Así como una versión 1 con las partes incorporadas en negrita para ser objeto de debate en las reuniones de la Comisión y recibir aportaciones respecto a las mismas o a cualquier aspecto del proyecto
  - d. Reunión con la FNMC el martes 28 de enero

**4- 1ª Reunión de la Comisión de Autorizaciones el 30 de enero**

Asistieron a esta primera reunión de la Comisión iniciada, conforme a la convocatoria, a las 12,00 horas:

Ignacio Iriarte Aristu, Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales, que ostentó la presidencia de la Comisión, y Maider Izco Sanz, Jefa de la Sección de Inspección, del Departamento de Derechos Sociales, que ejerció de secretaria, como representantes del Departamento competente en materia de servicios sociales.

Javier Iradiel Ibáñez, de CEN, como representante de las organizaciones empresariales más representativas (Eduardo Mateo Miranda, de CEN, excusó su asistencia).

Carmen Sesma Beruete, de CC.OO., representante de uno de los sindicatos más representativos

Juan Carlos Castillo Ezpeleta, Alcalde de Peralta y Presidente de la FNMC, representante de las Entidades Locales de Navarra, designado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Juan José San Martín Baquedano, de Cruz Roja, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de personas mayores.

Alberto Urteaga Villanueva, de la Red de Lucha contra la pobreza, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de exclusión social.

Francisco Fernández, Vicepresidente de CERMIN, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de discapacidad y enfermedad mental.

Tras una exposición de los antecedentes sobre la Comisión, lo acordado en el Pleno del CNBS al respecto, el calendario y metodología de trabajo para la Comisión y para el proyecto, se indicó que no había inconveniente para difundir la documentación entre las entidades de los respectivos ámbitos, para permitir y facilitar la participación en los mismos, ni en hacernos llegar aportaciones de las mismas, dado que el objetivo del proceso es garantizar una buena participación.

Se ratificó también que, aunque se han distribuido las reuniones en torno a tres bloques de temas, se podrán hacer aportaciones y propuestas en relación con cualquiera de ellos en cualquier momento a lo largo del trimestre previsto para trabajar en Comisión y, en el marco de la fase de participación pública a través del Portal, de cuyo resultado se dará traslado tanto a la Comisión como al pleno, al que se elevará el proyecto que resulte del trabajo en Comisión y las propuestas que en su caso se formulen en la participación pública al margen de la Comisión.

A continuación, se resumieron los objetivos y principios que se remitieron ya para el Pleno del CNBS del 16 de diciembre de 2019, se relacionaron con las propuestas recogidas en la versión de la Memoria Justificativa que se trasladó a los miembros de la Comisión, y ésta con la redacción de las principales novedades del proyecto, así como con las recomendaciones de la experta a que se sometió el borrador elaborado en 2019.

En relación con el enfoque de atención centrada en la persona, todos los miembros de la Comisión se mostraron de acuerdo en que era el adecuado, algunas de las entidades de esos ámbitos ya viene utilizándolo y trabajando con él, y no sólo utilizando las herramientas de planificación y participación propias de este modelo, sino, en el caso de CERMIN, entendiendo como parte relevante de él los concretos objetivos de calidad de vida (en su caso atendiendo a las 8 dimensiones del Instituto INICO).

Respecto a la participación, al abordar, junto a la de cada persona en relación a su atención, la prevista para incorporar representantes de las personas usuarias en la organización de las actividades del centro, por ejemplo a través del Consejo de Participación, se propuso contemplar otras modalidades, como las asambleas de usuarios, y prever que quienes representan a las personas usuarias en esos órganos, a su vez, reciban, en su caso, las aportaciones del resto y les transmitan lo que en dichos órganos se trate y decida.

Francisco Fernández propuso analizar también en los servicios de atención diurna, en el caso de servicios de estancia diurna y centro de día, que el ratio de personal de atención directa pueda ser sustituido por perfiles profesionales con mayor cualificación que desarrollen funciones de atención al usuario (incluyendo en esta opción las figuras de terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda y psicólogo). Esta flexibilización del ratio de atención directa, permitiendo que pueda sustituirse por una mayor intensidad de estas figuras profesionales ampliando el ratio ya requerido de dichas figuras en el anteproyecto, redundará en una mayor calidad del servicio al ser prestado por profesionales de mayor cualificación y en una mayor calidad del empleo generado en el sector. Se acaba incorporando al proyecto la posibilidad de reducir en centros de día para mayores dependientes y para los de discapacidad la ratio de atención directa, de 0,15 hasta 0,10, siempre que se amplíe en la misma medida la correspondiente de personal técnico (de forma que sumen 0,20 o 0,23 respectivamente).

Se acepta completar el régimen previsto para las experiencias piloto: se clarifica y desarrolla el procedimiento, para que haya un control mínimo inicial, de requisitos generales, y, tras un tiempo de experimentación de la innovación social correspondiente, un segundo control de requisitos específicos.

Respecto al rol de los y las profesionales, se estuvo de acuerdo en la necesidad de flexibilización y de formación, pero, se entendió que era importante dar tiempo para garantizar esa adecuada formación, así como delimitar algo los instrumentos que en el Anexo III facilitarían el proceso para el personal (especialmente el Plan de Acogida y el de Formación).

En concreto, respecto a la cuestión aún pendiente de introducir, sobre la conveniencia de reducir la rotación, en la medida que favorece el conocimiento del personal que atiende de las personas usuarias, se estuvo de acuerdo en que sea en términos generales, sin imponer unos límites, ya que existen motivos para que esa rotación pueda ser conveniente o necesaria desde otras perspectivas (por motivos psicosociales o para evitar estrechar demasiado los vínculos cuando no es posible asegurar que no haya que rotar por circunstancias imprevisibles o inevitables).

Junto a la formación, se consideró trascendente posibilitar crear una red que ponga en común las buenas prácticas de entidades que hayan incorporado ya el modelo o enfoque.

También se destacó la necesidad de evaluar la aplicación del modelo, por lo que se reforzaron y diversificaron las previsiones al respecto.

Se pidió aclaración sobre el sentido de la DA 2ª y se pidió que no se añadieran más normas sobre las condiciones de fichaje que las que ya establece la normativa general.

Se propuso tener en cuenta la accesibilidad cognitiva, y se incorporó expresamente al proyecto.

Se pidió información sobre el análisis o estudio llevado a cabo para fijar el número máximo de plazas de las unidades de convivencia y de psicogeriatría y para establecer la ratio de 5,60 metros cuadrados por plaza para el dimensionado del conjunto de estancias respecto a las primeras, así como sobre el impacto económico de las inversiones necesarias y, para los centros para los que se detalló que sería obligatorio (centros nuevos o reformas que afectasen a un número de plazas superior), se preguntaron si no constituía una barrera de entrada al sistema.

En relación con completar la participación, en el artículo 42 se incorporan: por un lado, reuniones intermedias antes de las del Consejo u órgano equivalente, para que quienes representen a las personas usuarias recaben el criterio del resto, formando una voluntad más representativa del conjunto de las mismas, así como, la obligación de publicar las actas de las reuniones y/o informar al resto; por otro, dado que el artículo 60 de la Ley Foral prevé un sistema de participación para todos los servicios a través de Consejos de Participación, seguimos contemplando la posibilidad de otros sistemas distintos, como las asambleas de personas usuarias, pero, en esos casos, al menos para las funciones propias de los Consejos según el Decreto Foral, se añade que deben incorporar a esos efectos a representantes de la dirección del centro y del personal.

Respecto al Plan de Acogida, se incluye la obligación de que contenga información sobre el enfoque de atención centrada en la persona en los estándares para la homologación. Como esa obligación ya está incluida para el Plan de Formación, se añade un porcentaje mínimo de la misma que debe ofrecerse al personal que no tenga esa formación para obtener la autorización, contando con que ya la normativa laboral exige, junto a la formación obligatoria en PRL un mínimo de horas anual (20 hh) acumulable en 5 años (hasta las 100 hh) para formarse el personal que tenga una antigüedad mínima de un año, y exigiendo, para obtener la homologación, que esa formación alcance también al personal sin esa antigüedad.

Respecto a reducir en la medida de lo posible las rotaciones de personal, se añade a la lista de principios una regla general para expresar la preferencia y tendencia a evitar rotaciones (artículo 38 d).

En relación con la creación de una red que ponga en común las buenas prácticas, se incorpora al proyecto la previsión de una red impulsada y con la colaboración del Departamento, así como una Comisión de la misma; la una para aportar o/y recibir información y apoyo, con vocación de incorporar a todas las entidades que gestionen servicios sociales sujetos a la normativa, y la otra para trabajar junto con el Departamento para ofrecer criterios, modelos y análisis al conjunto.

En relación con la necesidad de evaluar la aplicación del modelo, se incorpora tanto la obligación de someterlo a la evaluación del propio centro, como del personal y de las personas usuarias. Para lo último, se había ya incluido una mención a la necesidad de que formara parte de las encuestas que en el Anexo III forman parte de los estándares mínimos de calidad del bloque gestión del servicio. En relación con el personal, se incorpora como criterio del bloque de gestión del personal, la existencia de una encuesta que sirva tanto para evaluar cómo le afecta la implantación del modelo como la forma en que consideran que resulta para las personas usuarias. En relación con la evaluación del centro, se incorpora la obligación de contar con un informe de valoración de las encuestas a personal y personas usuarias en relación con la acp, que será una de las cuestiones que se tratarán en la red y su Comisión.

En relación con al DA 2ª, dado que, con posterioridad a la elaboración del primer borrador de proyecto, se aprobó el Real Decreto-Ley que estableció la obligación de controlar la presencia del personal y mantener la documentación durante un período concreto, no es necesario desarrollar tanto la obligación como fijar la información que permita controlar que se cumplen las ratios de personal.

En relación con la accesibilidad cognitiva, se incorpora como principio, en el marco de los requisitos materiales referidos al entorno ambiental (punto 15 del ANEXO I y artículo 38 k), para ir sentando las bases para una accesibilidad universal que contemple también el aspecto cognitivo, definiendo el fin último.

Se han analizado las 8 dimensiones de la calidad de vida del INICO, según Schalock y Verdugo, y se ha comprobado que, aunque no de forma agrupada ni definidas como tales dimensiones, sí están incorporadas a lo largo del proyecto.

## **5- 2ª Reunión de la Comisión de Autorizaciones el 27 de febrero**

Asistieron a esta segunda reunión de la Comisión iniciada, conforme a la convocatoria, a las 12,00 horas:

Ignacio Iriarte Aristu, Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales, que ostentó la presidencia de la Comisión, y Mainer Izco Sanz, Jefa de la Sección de Inspección, del Departamento de Derechos Sociales, que ejerció de secretaria, como representantes del Departamento competente en materia de servicios sociales.

Javier Iradiel Ibáñez, de CEN, como representante de las organizaciones empresariales más representativas (Eduardo Mateo Miranda, de CEN, excusó su asistencia).

Carmen Sesma Beruete, de CC.OO., representante de uno de los sindicatos más representativos

Berta Enrique, Secretaria General de la FNMC, representante de las Entidades Locales de Navarra, designada por la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Juan José San Martín Baquedano, de Cruz Roja, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de personas mayores.

Alberto Urteaga Villanueva, de la Red de Lucha contra la pobreza, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de exclusión social.

Mari Luz Sanz, de CERMIN, representante de las entidades de iniciativa privada de servicios sociales del ámbito de discapacidad y enfermedad mental.

Se van revisando las propuestas para incorporar las cuestiones tratadas en la anterior Comisión:

- Respecto a los términos en que se ha recogido en el art. 38 d) la tendencia a reducir la rotación, hay conformidad.
- Respecto a las propuestas para visibilizar e incorporar la accesibilidad cognitiva, tras explicar las regulaciones pendientes de realizarse a nivel nacional (para trasponer la Directiva referida sobre todo a dispositivos TIC y otros aspectos, que no incluyen los edificios residenciales, así como la Proposición de Ley ya presentada en el Senado y el anuncio del Ministerio de ir más rápido y más lejos que lo que la Directiva prevé) y concluir que no tendría sentido una regulación detallada, entre tanto, sólo para el ámbito de los servicios sociales en Navarra, sí se ha acordado:
  - o Respecto al principio incorporado al nuevo apartado k) del art. 38, completar la definición con una remisión a la normativa sobre accesibilidad universal y con el objetivo de que todo lo mencionado se accesible y comprensible para todas las personas.
  - o Mantener la introducción literal de este tipo de accesibilidad en el requisito material 15 ° del Anexo I.

- Añadir en el contenido del PAICP el haber planteado y, en su caso, incorporado la visión de cada residente susceptible de tener problemas de accesibilidad.
- En relación con las personas componentes de la Comisión de apoyo a la RED de ACP, se debatió sobre si convenía dar acceso a sólo personas expertas o también a titulares de centros o servicios, concluyéndose que lo ideal era que participaran unas y otras, pero con distinto papel; de modo que junto a la Comisión en sí, conformada por personas expertas, se añade la previsión de que la misma dé traslado de su actividad con cierta periodicidad a otro grupo en que se designen a personas titulares de centros, para su información, formación y sensibilización.
- Se acordó también incorporar un sistema para la designación (nuevo párrafo 2º del apartado 3).
- Se acordó sustituir dentro de las funciones en el artículo 45 la de aprobación por la de elaboración en relación con los documentos y modelos, que se pretende que sean más una ayuda voluntaria que un requerimiento preceptivo en cuanto a la forma y contenido concretos.
- Se incorporan para los viviendas de acogida las propuestas en relación a la posibilidad de que sean hasta para 4 personas a partir de 15 metros cuadrados y que no computen a efectos de los límites de persona por habitación los y las menores de un año.
- Se modifica la exigencia de que las condiciones de habitabilidad que se exijan sean en todo caso las propias de vivienda nueva, remitiendo a la que corresponda por normativa y antigüedad de cada casa.
- Se califica el personal de atención directa en cada ocasión en que aparece en el texto articulado y los Anexos como profesional de atención directa, para que no exista un contraste con el técnico como si no fueran también profesionales técnicos.

## **6. Reunión con CÁRITAS el 27 de febrero**

Plantea 4 cuestiones generales:

- Pensado para centros públicos, por lo que incluye aspectos no adecuados para entidades privadas sin relación contractual ni subvencional con el Departamento.

- Pensado para centros de Mayores o de personas con discapacidad y no para los referidos a la exclusión social.
- No contempla la peculiaridad de las entidades que funcionan con voluntariado.
- A veces se plantea una autonomía que acaba siendo una libertad omnímoda sin límites y por encima de la entidad que presta los servicios.

Como concreción de lo anterior, indican que no están justificadas parte de las obligaciones que se les impone en el artículo 39, como las referidas a los datos económicos o a la comunicación de la iniciación de procedimientos sancionadores por infracciones muy graves o las incidencias, y, en idéntico sentido, tampoco hay un título que justifique que el cierre del servicio esté sujeto a autorización.

Se modifican por ello el artículo 39 (que pasará ser el 40 por motivo de los otros cambios) y los artículos 28 y 33, además de incorporar un nuevo artículo 36 diferenciando, por un lado, entre las obligaciones de las entidades del sistema de servicios sociales y la del sistema público, restringiendo a estas segundas las obligaciones más intensas, al tratarse de un servicio público, y, en el mismo sentido, se desdobra la autorización para cese en autorización o comunicación previa, según se trate de entidades que prestan servicio del primer tipo o del segundo, y en este segundo caso, no se controlarán los motivos sino se garantizará que se puede conocer la situación en que quedan las personas usuarias y el tiempo en que se prevé que tendrán una respuesta en su caso.

En el caso de los derechos de las personas usuarias, se acepta que el derecho a permanecer ha de serlo en tanto se respeten las normas del centro o servicio (en caso contrario, ya estaba implícito que cabía la expulsión); el derecho a relacionarse con la familia se aclara que existe en la medida que sea beneficioso para la persona usuaria y que ha de conciliarse con las posibilidades de cada centro; y se concreta también lo que implica el derecho a un procedimiento contradictorio con garantías en caso de expulsión, añadiéndose la posibilidad de adoptar medidas cautelares inmediatas cuando sean precisas para garantizar la seguridad del servicio o de terceros/as.

## **7. Reunión con expertos/as de la Red de Calidad el 4 de marzo**

Asistieron a esta reunión de la Red, conforme a la convocatoria, a las 12,00 horas:

Ignacio Iriarte Aristu, Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales, que ostentó la presidencia de la Comisión, y Maider Izco Sanz, Jefa de la Sección de Inspección, del Departamento de Derechos Sociales, que ejerció de secretaria, como representantes del Departamento competente en materia de servicios sociales.

Josean Villanueva, de ADEMNA



Miriam Gómez, de Paris 365

Javier Jaime, de Padre Menni

David Cabrero, de San Jerónimo

Juan José San Martín Baquedano, de Cruz Roja

Aitziber Yarnoz, de ANASAPS

Eduardo Mateo y Beatriz Lacabe, de LARES

Se expone el proceso participativo llevado a cabo y los bloques de cuestiones sobre los que se han ido incorporando cambios, explicando las causas de haber ido introduciendo novedades (al hilo del Informe sobre ACP, al hilo de las reuniones de la Comisión de Autorizaciones y de otras aportaciones de entidades, como las de CÁRITAS) destacando especialmente los referidos a la Red y a la Comisión de Apoyo a la Red, así como los cambios propuestos respecto a la misma tras la segunda reunión de la Comisión de Autorizaciones y los que son respuesta a las propuestas de CÁRITAS, dado que a ambas cosas afectan los cambios en el borrador remitido en segundo lugar (el 2 de marzo) respecto al remitido al convocar la reunión (el 10 de febrero).

Respecto a las aportaciones en respuesta a las propuestas de CÁRITAS, se explica también que, junto a las referidas a los artículos concretos propuestos en la primera reunión con esta entidad, se pide analizar el resto del texto en relación a las cuestiones generales que pone de manifiesto la citada entidad, para que haya un mejor encaje con las especificidades del ámbito de la exclusión social; quede claro que no se trata de exigir un modelo concreto, el mismo para todos los centros de todos los ámbitos, sino de garantizar que los actuales modelos de cada titular de centro o servicio incorporen o pasen a incorporar los elementos nucleares y mínimos que caracterizan lo que se denomina como “atención centrada en la persona”; se adecúen las exigencias a que los servicios se presten o no en virtud de contrato o con subvención de las Administraciones Públicas (es decir que sean proporcionales a que se trate de servicios del sistema de servicios sociales o del sistema público de servicios sociales); y para que se compatibilice la potenciación de la autonomía y capacidad de decisión de las personas usuarias con los límites en que ésta puede ser operativa para cada titular de un centro o servicio en función de las condiciones y límites para cada uno.

- Josean Villanueva, de ADEMNA valora positivamente el proyecto y cree que se puede armonizar el modelo de cada entidad con los requisitos

establecidos para que pueda calificarse el de cada una como de “atención centrada en la persona”.

Plantea que sería bueno que las personas usuarias pudieran elegir al personal de referencia, respecto a lo cual David apunta que también sería bueno que no tuviera que ser necesariamente profesional de atención directa.

En respuesta, se propone introducir expresamente que deba haber margen de decisión o participación en la decisión de las personas usuarias para la elección de quién vaya a ser su personal de referencia, pero sin garantizarlo como un derecho que impida a cada centro poder organizar lo que resultara de cualquier conjunto de elecciones de esas personas usuarias, es decir, reconociendo un derecho a participar y elegir dentro de lo posible para el centro, de entre las personas que vea factible el centro (por el perfil, por la carga de esas personas que se elijan y la necesidad de distribuirla entre el personal, etc). Se incorpora un nuevo párrafo 2º del apartado 2 de “Requisitos funcionales” del Anexo I.

Se pregunta si no es contradictorio, en el 39 k), que haya de tenderse a conseguir la accesibilidad cognitiva, a la vez que se ha de hacer cumpliendo la normativa sobre accesibilidad universal.

Se explica que, no, sin perjuicio de revisar la redacción de las 3 regulaciones que se han introducido al respecto, porque, por un lado, se descarta concretar las obligaciones concretas a cumplir por los titulares de los servicios, dado que en parte se habrá de trasponer la Directiva de 2019 y, dado que no se dedica a la distribución de los edificios, el Ministerio ya ha avanzado que traspondrá la misma en plazos inferiores a los obligatorios y con un alcance superior, ya existe una Proposición de Ley presentada en el Senado al respecto y, aun no concretando esas obligaciones, sí tiene sentido introducirlo como principio, para que haya de perseguirse el objetivo de la accesibilidad cognitiva, que es parte del de la normativa sobre accesibilidad universal: así, conforme a la ley foral vigente (art. 1.1 de la LF 12/2018, de 14 de junio) ésta tiene por objeto establecer las condiciones de accesibilidad universal necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades, la promoción de la autonomía personal, la inclusión en la comunidad y la vida independiente de todas las personas, es decir, cumplir su objeto ya implica preocuparse también por ese objetivo de la accesibilidad universal y cognitiva, como parte de la misma (en parecido sentido el art. 3 define, a los efectos de dicha ley foral la misma como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en

condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible).

Junto a la obligación de perseguir ese objetivo y hacerlo cumpliendo la normativa sobre accesibilidad universal, aunque el propio artículo 29.3 de la LF 12/2018 también concreta, para los edificios, que “la señalización de los espacios y equipamientos de los edificios tendrá en consideración la iluminación y demás condiciones visuales, acústicas y, en su caso, táctiles que permitan su percepción a personas con discapacidad sensorial o intelectual, garantizando la accesibilidad cognitiva y los entornos comprensibles”, no deja de ser un elemento más que, junto a otros, conseguirá en cada caso en mayor o menor medida el objetivo perseguido y que, además, conforme a la propia Ley Foral, la obligación de ajustes será una obligación de ajustes razonables, con lo que requerirá de “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de manera eficaz y práctica (...) faciliten la accesibilidad y la participación y garanticen a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos” pero a las mismas se obliga “sin que supongan una carga desproporcionada o indebida”, es decir, con un margen para la situación de cada caso (situación que exige valorar las circunstancias de las personas afectadas y las de los prestadores/as del servicio y de sus instalaciones).

Para esa valoración y adecuación, sí se ha considerado que se avanza y se garantizarán mejor los derechos ya reconocidos en la normativa vigente al respecto, sobre todo con la introducción de la obligación, dentro del proceso de escucha, de haber preguntado por las concretas dificultades al respecto a las personas más susceptibles de tenerlas como barrera (con la consiguiente adición de la parte final del primer guión del apartado 4.3 de los Requisitos funcionales del Anexo I).

Pregunta también Josean por el sentido del art. 9.3 del proyecto, y se le responde que, por el mismo motivo, esas condiciones es difícil y quizá arriesgado concretarlas en estos momentos, pero sí implica la obligación de garantizar que esas ubicaciones temporales cuya autorización ahí se regula sean accesibles para todo el mundo, pero, con un mayor nivel de exigencia si las personas usuarias habituales tienen derecho a más ajustes para una accesibilidad en condiciones de igualdad.

Pregunta por último si se ha previsto que se necesitará tiempo para las adaptaciones a los distintos elementos y requisitos del proyecto y se le responde que se está de acuerdo y que, por ello, existen unas normas transitorias y se prevé incluir también una *vacatio legis*.

- Miriam, que también pertenece a una entidad del ámbito de la inclusión social, considera que, aunque hay especificidades en parte de las personas usuarias de este tipo de servicios, sí ha de orientarse la relación con ellas con enfoques que respeten y potencien la autonomía, aunque a veces sea una parte de un proceso en que, como para cualquier persona, los derechos son una parte de la intervención y de la vida que siempre deberá ir acompañada de las responsabilidades, no sólo por las normas y derechos relacionadas con los centros y servicios, sino porque es así para cualquier persona. Los principios que a su juicio han de aplicarse han de incluir justicia, equidad y autonomía. Las situaciones de vulnerabilidad requerirán de un proceso en que serán precisos apoyos y límites, pero siempre también con un horizonte en que se trabajan y se fomentan las decisiones de esas personas.

Se transmite que esa combinación de dimensiones (en el aspecto de autonomía y responsabilidad y en otros) es la que se ha buscado que recoja el proyecto, considerando que es más una cuestión de equilibrio y conciliación de las mismas que una opción por una u otra.

- Javier Jaime explica que nada le chirría de los ejes principales del proyecto, pero sí propone recuperar la posibilidad de Consejos de Participación compartidos para varios centros de un mismo titular del servicio.

Se responde que se acepta incluir expresamente esa posibilidad que antes preveía como obligatoria la normativa anterior, pero garantizando en todo caso que esas reuniones en un centro no impiden que participen representantes de los distintos sectores de todos los centros.

También propone valorar si mantener la Memoria como una obligación documental para todos los centros, aunque no sean del sistema público.

Se responde que, efectivamente, es más adecuado mantener la obligación para los centros del sistema público o que hayan recibido subvenciones que conlleven tal obligación, y se incorpora en el subapartado iii) el apartado 5 b) de los requisitos de documentación del Anexo I.

- David pregunta por la participación de representantes municipales en el Consejo de Participación.

Se responde que, aunque inicialmente se haya suprimido, dado que es una forma de respetar su derecho a participar en un aspecto de relevancia local, se recuperará pero como derecho a formar parte y no como condición indispensable para constituir estos órganos o mecanismos de participación.

Pregunta por los requerimientos para la dirección y se responde que son los previstos en la DT 2ª.

Pregunta si la historia de vida ha de ser un nuevo documento o puede formar parte de PAICP y se le responde que el proyecto no lo concreta y que no se encuentra motivo para exigir que sea un documento concreto distinto al PAICP, pero debe poder constatarse que se ha reflejado documentalmente.

- A Juanjo le parece importante que sepamos encontrar equilibrio entre las exigencias y el tamaño y posibilidades de los centros o servicios pequeños, que no van a poder contar con personal que haga frente a un número excesivo de trámites.

Se responde que se valorarían propuestas de exigencias menores para servicios de pequeño tamaño si se encuentran justificadas y proporcionadas.

Recomienda que tratemos de elaborar una guía resumen los requisitos.

- Aitziber cree que la previsión de habitaciones dobles en vez de individuales a partir de 10 metros cuadrados en las viviendas para personas con enfermedad mental no es lo ideal y que la ratio de 0,4 en Viviendas con apoyo puede ser un poco justo, aunque entiende que es un mínimo y que cada titular del servicio puede completar los recursos que sean necesarios.

Se responde que se trasladará a las unidades responsables de ese ámbito, para que valoren ambas cosas.

- La representación de LARES hace una valoración muy positiva del proyecto y de los modelos de ACP que ya están tratando de incorporar e implantar. Cree Eduardo que el propio funcionamiento actual lleva a eso, que en parte ya se hace y que es el planteamiento que se necesita.

Sus mayores dudas se las suscita la dimensión de las unidades de convivencia, para conciliar lo que se persigue con ellas, que se comparte, con la viabilidad para ponerlas en marcha, especialmente en centros pequeños o rurales.

Se responde que se seguirá valorando alguna propuesta que flexibilice la exigencia al respecto, aunque se recuerda que la DT correspondiente (la 1ª) ya deja a salvo los centros ya autorizados salvo que acometan ciertas reformas de entidad.

## **8. Reunión con ASPACE y visita a la Residencia Carmen Aldabe**

Rafa nos explica algunas de las cuestiones que están funcionando muy bien en esta Residencia en que llevan tiempo con ACP y unidades de convivencia.

Considera esencial partir de la dignidad de cada persona y, a partir de ahí, es consecuencia natural aumentar la capacidad de decisión de las personas residentes y hacerlo desde el respeto y conocimiento de esas personas.

Trabajan con grupos para muchas cosas, incluida la autodeterminación o autonomía, para ir ampliando los ámbitos en que tienen más margen de decisión.

Incluso con personas con dificultades para expresarse han conseguido información sobre cuáles son sus objetivos, sueños o deseos principales.

Considera preferible que al marcar esos objetivos se intente concentrar en unos pocos pero apostando por permitir alcanzarlos.

Por esa necesaria consideración a la dignidad de cada persona y a considerar por ello a cada una de forma distinta según lo que para cada una es importante, también se han fijado importantes y concretos objetivos en materia de refuerzo de su intimidad, intentando alertar y sensibilizar a quienes les atienden para que, desde una perspectiva empática, se puedan evitar aspectos que no nos pasarían inadvertidos situándonos nosotros mismos en esos tipos de situaciones o que se pueden advertir si hay una buena y permanente escucha.

Se ha acostumbrado a hablar mucho con las personas residentes y con el personal, a buscar mejoras dentro de unos márgenes razonables para las primeras y el segundo.

La mayoría del personal está muy contenta con la aplicación de la ACP y aprecia una relevante mejora, pero exige una labor importante de sensibilización para trabajar desde la convicción. Los lógicos temores ante los cambios pueden superarse de forma fructífera cuando se tiene claro que, aunque se vea lejos, se quiere avanzar en una dirección: en este caso, hacia la mayor capacidad de decisión con la consiguiente flexibilización (diferentes horas para elegir cuándo hacer las comidas, mayor libertad para elegir la hora a que acostarse, etc).

Esa flexibilización es necesaria porque se cambian las cosas y tiempos que se dedican a las personas y se habla más con ellas, por lo que hay que asumir con naturalidad que se abandonen ciertas rutinas y las labores se hagan en momentos diferentes, permitiendo así atender las peticiones de las personas usuarias para poder elegir más cosas en cuanto a los horarios y maneras en que se hacen.

Con el tiempo, las cosas que, por novedosas, parece que las personas residentes nos las van a demandar desbordando nuestra capacidad de

organización, acaban reconduciéndose a situaciones de normalidad, como en una casa, pero ello es deseable, porque buscamos que se sientan como en sus casas.

En eso, como en casi todo, es deseable e importante la flexibilidad dada la diferencia entre personas y circunstancias de cada una.

También ocurrirá con el personal que habrá quienes no quieran de ninguna manera el cambio, quienes estén dispuestos y quienes estén más que dispuestos a cualquier cosa por ver clara la necesidad del mismo, es importante trabajar pensando en los segundos y, sobre todo, en que lo esencial son las personas residentes, cada una distinta.

Entre otros aspectos concretos relacionados con cosas que han pasado a hacer, ocupa un espacio las experiencias en que comparten actividades o visitan a personas de otros centros de otras tipologías (CEEs, de mayores, etc), que puede ser un vehículo más adecuado para apreciar la diversidad que forzar las cosas en una unidad de convivencia.

Para reunir u organizar actividades, no se debe perder de vista la voluntariedad, las afinidades y los gustos de cada persona o tipo de persona.

En ese sentido, también le pareció conveniente recordar que algunos elementos que pueden ser deseables para parte o la mayoría de las personas residentes pueden no quererlo otras y también ha de respetarse, como es lógico en un sistema que pretende poner a cada persona, con sus peculiaridades, en el centro: por ello no haría obligatorio asignar personal o profesional de referencia, porque hay quien no lo quiere, y no forzaría la composición de las unidades de convivencia, porque, aunque la diversidad es deseable, la falta de afinidad puede hacer más complicada la convivencia.

También se han vuelto más abiertos con las visitas externas, especialmente de familiares y otras personas significativas para sus residentes.

Valoran las salidas, pero de la forma en que los y las residentes están más a gusto y hasta se insertan mejor.

Es crucial escucharles, pero dentro de ello, habría de incluirse, en los centros en que las Administraciones contratan o conciertan el servicio, escuchar antes de cerrar las condiciones, qué tipo de servicio y condiciones valoran más.

## **9. Reunión con Lares el 9 de marzo**

Se repasa el efecto que podría tener sobre residencias pequeñas ya existentes la obligación de tener que introducir unidades de convivencia cuando hicieran reformas de las que, conforme a la DT, obligan a incorporarlas si se

exige que tengan como máximo 16 miembros, con el consiguiente impacto en ratios de personal y horas de jornada para atender con esas ratios.

Se propone mantener el número "ideal" pero con carácter general, y, como en las unidades psicogeríatras, aceptar que puedan ser de más personas, siempre con un límite, que sería también el fijado para las unidades psicogeríatras: 30.

Plantean la conveniencia de revisar las ratios generales y las previstas para las noches en función del número de residentes, porque en ambos casos creen que se garantiza mejor el cumplimiento de los objetivos de mejorar la calidad subiendo las primeras y exigiéndolas para un número inferior de residentes las segundas.

Se responde que, sin perjuicio de trasladarlo para su valoración por los/las técnicos/as de cada ámbito, los mínimos no impiden completarlas a cada centro en función del servicio que quieran prestar y que ya las homologaciones actualmente están siendo más exigentes para los servicios del sistema público de servicios sociales de Navarra a través de las condiciones contractuales correspondientes.

#### **10. Reunión con CÁRITAS el 13 de marzo.**

Se trataron las siguientes cuestiones:

Clarificar, en los casos de comunicación previa de cese de servicio, que la valoración de la información aportada por titulares de servicios no públicos sobre la situación de las personas usuarias se hace, dado su interés público, a efecto de que sea la propia Administración la que pueda, si lo estima necesario, buscar una alternativa a las personas usuarias que se informe que no tienen o se desconoce si tienen la atención que puedan seguir precisando una vez cesado el servicio (art.36).

Clarificar el tipo de datos de gestión que se deben comunicar, en relación, necesariamente, con los estándares mínimos de calidad que constituyen requisito de funcionamiento (40 p.1º a), y facilitar el cumplimiento de la obligación de informar sobre expulsiones, dada la frecuencia con que pueden producirse en ciertos ámbitos, la temporalidad escasa de la medida con readmisiones, y la necesidad de mayor urgencia sólo en ciertas circunstancias (art. 40 p.1º b)

Clarificar que no sólo la permanencia en el servicio sino el propio acceso al mismo, puede estar condicionado, cuando no se trata de un servicio público, a las normas y criterios establecidos por los/las titulares del mismo (art.41 a) in fine).



Especificar dentro del derecho a la información que, dado que no siempre se cubrirá el precio total de un servicio por las personas usuarias, lo que en todo caso tendrá derecho a conocer quien reciba un servicio social es lo que debe aportar o pagar para recibirlo (art. 41 j), adaptando en coherencia el apartado 5 a) iv) d) de los requisitos funcionales del Anexo I.

Sustituir la redacción del art. 41 n) para aludir a “llevar a cabo”, en vez de a “tramitar”, un procedimiento previo a expulsar de un servicio, porque no se trata de exigir un procedimiento formalizado, como el procedimiento administrativo que a las Administraciones Públicas impone la Ley, sino de que existan en esos casos un mínimo de garantías, como los de los procedimientos judiciales o administrativos sancionadores o desfavorables que salvaguarden los derechos de las personas usuarias sin necesidad de una carga burocrática desproporcionada.

Adaptar las facultades del Consejo de Participación (u órgano que realice sus funciones) en el ámbito de la inclusión social a las diferentes circunstancias habituales en ese tipo de centros respecto de las de centros de mayores y de personas con discapacidad o enfermedad mental (art. 43.4 p.2º).

Recoger en la regulación de los requisitos para ejercer la dirección y coordinación la situación de personas que, por su elevada experiencia, no precisan de una formación complementaria (DT 2ª).

En el apartado 13 de la parte de requisitos materiales del Anexo I, se mantiene la exigencia de sistemas de comunicación con el exterior, sin predeterminedar cuáles en concreto hayan de ser ni imponer un numerus clausus.

En el apartado 4.4 de la parte de requisitos funcionales del Anexo I, se establece la exigencia en términos de preferencia, dado que no todas las disponibles están ya validadas, y en el 4.7, se prevé un régimen especial en cuanto al plazo para completar el PAICP en los centros que atienden personas en situación o riesgo de exclusión social, dado que muchas veces las estancias son cortas o, por el tipo de intervención, carece de sentido dar por cerrado el PAICP en ningún momento y, por análoga razón, se prevén también excepciones en ese ámbito a la obligación de suscribir contratos asistenciales (añadiendo un párrafo final en el apartado 5.a).iv).

En el Anexo II se modifica la denominación de los servicios de acogida para personas sin hogar y se completa la definición de los distintos tipos de intensidades.

También en el Anexo II, se establecen las condiciones en que cabe reducir alguna ratio de personal en el ámbito de la inclusión social cuando refuerza al personal contratado para prestar el servicio personal voluntario, siempre sin que dicho personal sustituya al personal contratado para cada servicio, sino lo refuerce, y exigiendo, según se trate de profesiones reguladas o para las que no se exige una titulación para su ejercicio, o que se cuente con esa titulación o que se cuente con experiencia.

Se incluye un principio específico sobre promoción del voluntariado en los centros y servicios, tanto en relación con el que puedan querer realizar personas de los propios centros o usuarias de los servicios, como del exterior, cuando personas voluntarias o entidades de voluntariado quieran colaborar o ayudar a los centros o a las personas que residen o reciben servicios en ellos.

## **11. APORTACIONES DE ADACEN/CERMIN**

Se plantea la conveniencia de no reducir el potencial innovador de una experiencia piloto controlando además del cumplimiento de los requisitos generales para cualquier centro, los específicos del tipo con el que guarde mayor similitud y, por ello, se elimina ese control en la primera fase, de experimentación, en que bastará reunir los generales (artículo 25.2), dejando, para, en su caso, la fase en que se dé por probada la experiencia en unas condiciones, la comprobación de los requisitos específicos que en su caso proponga la entidad solicitante, incorporando la posibilidad en el trámite de audiencia de discrepar sobre la aceptación o no de las mismas (art. 26.2) y resolviéndose tras el fin de la experimentación en el plazo propuesto por la entidad si con esos requisitos específicos la autorización pasa o no a ordinaria (art. 27.3 p.2º).

Se plantea la necesidad de, por un lado, dejar más claro que el voluntariado no puede nunca sustituir al profesional, y se da entrada a la aportación de voluntariado en el apoyo al servicio prestado por profesionales, con la consiguiente posibilidad de reducir en su caso alguna ratio, en otros ámbitos, como el de mayores o el de la discapacidad.

## **12. APORTACIONES DE CLÍNICA PSIQUIÁTRICA PADRE MENNI Y EL CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI (26 de marzo)**

- Se acepta adecuar la Exposición de Motivos al cambio ya introducido para permitir en ocasiones una capacidad máxima para las unidades de convivencia superior a las 16 plazas.

- Se acepta incluir en la letra f) del art. 42, entre los deberes de las personas usuarias, porque lo es también, junto al cumplimiento de los compromisos y acuerdos convenidos con el centro, el contrato asistencial suscrito con el mismo (sea o no el instrumento para todo otro acuerdo o compromiso).

- Se acepta incorporar un/a profesional más al Consejo de participación en el art. 43.2, para equilibrar la composición del mismo, sin dejar de primar la de las personas usuarias.

- Se acepta incluir en la DA 5ª.2 como destinatarias de los documentos que elabore la Comisión de Apoyo a la Red, no en vez de, pero sí además de las entidades que decidan formar parte de la Red, cualesquiera que sean titulares de servicios o centros.
- Se corrigen las dos erratas gramaticales detectadas en el p.1º del punto 2 y en el punto 4.3 de los requisitos funcionales del Anexo I.
- También se incorpora en ese mismo punto 4, en el apartado 2, la sugerencia de revisar o actualizar el plan “cuando proceda” en vez de “en su caso”, porque, aunque se revisará o no (porque puede no hacer falta), cuando haga falta habrá de revisarse.
- Se modifican, en el apartado 4º del 5 a) de los requisitos funcionales del Anexo I, las entidades obligadas a suscribir un contrato asistencial, para limitarlo a las que sean titulares del servicio, ya que en caso contrario lo suscribirán dichas titulares y no las prestadoras (que, a su vez, sí suscribirán otro con las titulares, con las condiciones de prestación).
- En el subapartado a.1) del apartado 4.1 de requisitos específicos materiales y técnicos, se aclara, respecto a la previsión de que recepción y control puedan ser únicos en Centros multiservicios, que ello no implica que deban estar separados en otros centros o servicios sino que una misma recepción o recepción y control pueden bastar para atender a varios o a todos los servicios del centro multiservicios.
- En la previsión de anchura de puertas de paso interiores de 80 cm entre los requisitos de las Mini residencias hogar, Viviendas vinculadas a residencia, Pisos tutelados y Pisos supervisados, se prevé que esta sea la regla general y que sea obligada si las personas usuarias tiene discapacidad física, por no ser preciso en otro caso y existir recursos adecuados para otro tipo de personas usuarias que quedarían inutilizadas en caso contrario.
- Se completan las alusiones a sistemas de llamada que se refieren a sistemas de llamada de emergencia.
- Entre los criterios e indicadores mínimos para los servicios en el bloque de la gestión del personal, en el Anexo III, en relación con el Plan de Formación, tanto para la autorización como para la homologación, se acepta sustituir un porcentaje mínimo de esas acciones dedicado a la ACP por una acción como mínimo, que puede tener que ser de mayor porcentaje o de menor según el grado de formación que ya tenga ese personal o parte de él.
- Se acepta también que sirva igual como criterio e indicador mínimo para los servicios en el bloque de la gestión del personal, en relación con la evaluación de ACP, hacer una encuesta al respecto que incluir en la que se venga haciendo alguna pregunta para evaluar el efecto de su implantación sobre el propio personal y sobre las personas usuarias, ya que se consigue el mismo efecto sin imponer conseguirlo de una forma concreta ni exigir duplicar encuestas cuando ambas formas permiten el mismo fin.

- No se suprime, por la utilidad de esta figura para la ACP, pero sí se sustituye, el indicador sobre el personal de referencia, para que se pueda medir de forma más concreta, no ya la existencia de más o menos relación sino la valoración positiva que de ella hagan las personas usuarias.

### **13. APORTACIONES DE DIRECCIÓN DE LA ATALAYA (22 de abril)**

- Por un lado, se realizan valoraciones o se destacan aspectos que ya han sido objeto de atención y regulación, como la información anticipada a las personas usuarias, la accesibilidad cognitiva, la apertura a la comunidad, las circunstancias que pueden afectar al cumplimiento de los deberes según el tipo de usuario/a, la composición del Consejo de Participación, la oportunidad de que una Red y una Comisión de apoyo a la misma para reforzar la implantación de ACP, el proceso de elaboración del Reglamento de Régimen Interior, lo que define a los centros residenciales, o la importancia del ocio de las personas residentes.

- Se propone y se ha aceptado introducir un cauce para ayudar a solucionar posibles discrepancias entre los deseos y peticiones relevantes de las personas con su capacidad legalmente modificada y los criterios de las personas designadas como sus representantes legales, cuando el personal del centro entiende que los últimos podrían no estar percibiendo o valorando adecuadamente lo más beneficioso para la persona representada, cuyo interés y opinión el ordenamiento exige tener en cuenta y cuyos intereses y bienestar deben ser lo que guíen las decisiones que se tomen por ellos, extremándose el cuidado cuando sean contra su parecer. Se introduce por ello, en el subapartado 5, del apartado 4, referido a la estancia en el servicio y al PAICP, de los requisitos funcionales generales del Anexo I, un nuevo párrafo, tras la regulación del proceso de valoración de la persona, los objetivos de ese proceso y las personas intervinientes (o que pueden serlo) en el mismo, la obligación de ofrecer un cauce, a través de grupos de apoyo o comisiones del centro, para aportar un ámbito de escucha y exposición de otras perspectivas que podrían ayudar a resolver la discrepancia para acordar lo que sea más beneficioso para la persona residente o usuaria.

- Se proponen y se han aceptado varios cambios en los criterios e indicadores mínimos previstos como estándares de calidad en el Anexo III

- Se acepta diferenciar los indicadores de encuesta a personas usuarias y familias.

- Se acepta que se establezca que las encuestas deben estar adaptadas a cada tipo de destinatario/a.

- Se acepta añadir a los indicadores uno que mida la participación en el proceso de elaboración y desarrollo del Plan de Atención Individual Centrado en la Persona de familias y amigos/as.

- Se propone y se ha aceptado que exista una referencia específica con relación a la sexualidad, que se ha introducido en el subapartado 5, del apartado 4, referido a la estancia en el servicio y al PAICP, de los requisitos funcionales generales del Anexo I, dentro del contenido mínimo necesario en los PAICP, junto al resto de dimensiones de la persona, ya ampliadas por el proyecto, esta otra de las vivencias sobre la sexualidad, al tratarse de una dimensión humana que influye en las personas y les preocupa, por lo que es

importante que la escucha y la planificación den cabida a lo que las personas quieran exponer o expresar al respecto y, por ello, sin forzar, facilitar que, desde el mismo respeto a quienes quieran que forme parte de su valoración y planificación y a quienes no quieran expresar sus vivencias al respecto, se genere un marco de confianza para que el que lo desee pueda comunicar lo que ha vivido y lo que quiere vivir en ese ámbito, como es propio de la ACP.

#### **14. APORTACIONES CC.OO. (mayo)**

- Se ha aceptado e incorporado al proyecto, añadiéndolo al artículo 39 d), junto a la promoción de las mínimas rotaciones de personal, al servicio del mismo objetivo, el fomento de la estabilidad en el empleo, procurando contratos indefinidos y a tiempo completo, que permitan al personal, además de tener la tranquilidad que facilita esa estabilidad, la oportunidad de conocer más y mejor a las personas usuarias a que atiende.

- Se ha aceptado e incorporado al proyecto, añadiéndolo al artículo 41 h), al hilo del derecho a la intimidad, el objetivo de aumentar la oferta de habitaciones individuales para quienes las deseen, al ser una de las formas de garantizar a esas personas, siempre que sea posible, esa forma de preservar su intimidad a nivel espacial.

- También se ha incorporado al proyecto, en el artículo 41 j) junto a otros derechos de información de las personas usuarias, el derecho a ser informado sobre las prestaciones mínimas garantizadas por ley para cada servicio.

- Al hilo de la propuesta de que se tenga en cuenta que la designación de un/a profesional como personal de referencia va a afectar a su jornada, al tener que dejar de hacer otras cosas y descargar su agenda de tareas habituales, para dedicarse a este aspecto nuclear del modelo ACP, y de conciliarlo con la previsión para que los centros establezcan un límite o número máximo de personas residentes para las que cada profesional podría ser persona de referencia, se ha incluido un nuevo párrafo, un 3º en el apartado 2 de los Requisitos funcionales del Anexo I, para que los centros, antes esa situación, decidan o acuerden ese máximo y, a la vez, según lo que resulte del mismo, para evitar sobrecarga de trabajo y garantizar la adecuada atención a esta labor, o bien reorganicen parte del trabajo que no puedan atender estas personas, asignando parte de su trabajo a otras o bien contraten personal para hacer esas tareas de que haya que liberarle para ocuparse de las propias de personal de referencia.

- Se cambia la redacción del apartado 4 de los Requisitos funcionales del Anexo I, porque la expresión “preferiblemente” podría interpretarse que supone, cuando sea posible usar una escala o instrumento validados para medir alguno de los aspectos a evaluar de una persona usuaria de un servicio, que simplemente es mejor usarla que lo contrario, cuando el fin de esta regulación, dado que no existen actualmente instrumentos o escalas validadas para cada aspecto susceptible de evaluar, máxime cuando el propio proyecto amplía los

aspectos de la persona que deben ser objeto de planificación, actuación y evaluación, y la manera de hacerlo, es que, para aquello para lo que sí exista y sea accesible una herramienta validada, habrá de usarse, pero, igualmente, sin que la ausencia de esas herramientas o de accesibilidad a las mismas, comporte falta de validez de la evaluación de cualquier de los aspectos que deben ser sometidos a la misma, y sin perjuicio de trabajar para aumentar esa disponibilidad y su accesibilidad a través a través de la Comisión de Apoyo a la Red de ACP.

- Se incorpora al subapartado b) del apartado iii) referido al contenido del contrato asistencial, como un contenido necesario más, información sobre las prestaciones mínimas garantizadas por ley para cada servicio.

- Se aumentan las garantías en relación con la ratio mínima nocturna, en servicios residenciales, en centros o servicios homologados, en función del número de residentes y su grado de dependencia.

- Se aclara en la regulación del voluntariado, añadiendo un apartado 3, que la posibilidad de autorizar una reducción de ratio cumpliéndose ciertas condiciones, nunca se puede obtener para sustituir o reducir de cualquier forma a un/a profesional.

- Se reduce en el Anexo III el plazo máximo general de respuesta a las quejas y sugerencias de las personas usuarias de un mes a veinte días.

- Se establece, en ese mismo Anexo, como periodicidad mínima para las encuestas, acorde con la periodicidad de los informes sobre implantación del modelo acp, la de una al año.

- Se añade, en relación con el Plan de Acogida, la obligación de entregar con el mismo el plan de prevención de riesgos laborales, mejorando así la eficacia de ambos.

- Se aclara, respecto a los estándares del Anexo III, cuando son del 75 % o menos, y afectan a un número u otro de personas residentes, que, tras la primera inspección y comprobación de ese estándar, la siguiente vez que se compruebe será para comprobar que han ido incorporando al resto.

- Se incluye entre los protocolos relacionados con la seguridad el de "prevención y actuación ante agresiones".

- En el Anexo IV, se modifica la denominación de los principios éticos en la asistencia social, para pasar a aludir a atención social.

## **15. APORTACIONES UGT (mayo)**

En relación con las reservas hacia la posibilidad de autorizar reducciones de ratios por contar con voluntarios/as, se añade que serán excepcionales, que se aplicarán a quienes vinieran contando con ese personal voluntario en el servicio en cuestión, es decir, reforzando la regla del apartado 3, que ya se incorporó para evitar que se pudiera prescindir de profesionales para sustituirlos por voluntarios/as, se aclara el presupuesto de hecho en que cabe esta autorización excepcional, limitándolo a situaciones en que ya se contaba con los/las voluntarios/as, y se añade un nuevo apartado 4º, para imponer la publicidad de esas autorizaciones, que permita controlar que se conceden en las situaciones y con los requisitos en que está previsto y, por ello, con el aludido carácter excepcional.

## **16. APORTACIONES VARIOS GRUPOS PARLAMENTARIOS (PSN - GEROA BAI – PODEMOS) (19 de mayo)**

- Se propone y se incorpora, en un nuevo apartado 16 de la 1ª parte (requisitos materiales) del Anexo I (requisitos generales), limitar el número máximo de plazas de los futuros centros residenciales, para evitar centros demasiado grandes, difíciles de gobernar y que complican hacer frente a situaciones como la reciente crisis sanitaria. Como los expertos y las expertas a quienes se ha consultado han puesto el énfasis mayor en la existencia de unidades de convivencia, se han puesto límites, semejantes a los de las 3 CCAA que ya los han incorporado, atendiendo a lo sugerido por una de las expertas, y combinando los dos posibles máximos con un mayor o menor porcentaje de plazas agrupadas en unidades de convivencia. Igualmente, ante la variabilidad de circunstancias en cada residencia y de tipos de ámbitos en que se ubican las mismas, se prevén las condiciones para autorizar excepciones limitadas y justificadas, manteniendo eso sí límites parecidos, así como, ante la variabilidad de las circunstancias generales y del conocimiento sobre la incidencia del tamaño y otros factores sobre la gestión y la adecuada atención en residencias, sobre la posibilidad de elevar o reducir motivadamente esos límites y facilitando el procedimiento para hacerlo cuando sea en un porcentaje pequeño.

- Se propone y acepta destacar, al margen de su intervención para la tramitación y control de la puesta en marcha de servicios, en un nuevo Título y artículo (el VII y el 46), el papel de la Inspección en relación al cumplimiento continuo de las normas de este proyecto, concretando sus distintos papeles y facilitando la información sobre las vías de acceso a la misma, para potenciar, junto a las denuncias, inspecciones cuando exista información sobre incumplimientos en los propios centros a través de representantes de cualesquiera sectores afectados (residentes, familias, personal, sociedad civil, representantes locales).



- Se insta a tener en cuenta la conveniencia de aprovechar las normas ya existentes y otras a incorporar, como la limitación de plazas en residencias nuevas arriba aludida, u otras, para hacer frente a situaciones como la provocada por la reciente crisis sanitaria. Se incluyen las cuestiones que se adelantan y se concretarían en la posterior reunión con representantes de las personas mayores, que también solicitaron ese tipo de medidas (formación en medidas preventivas, en riesgos psico-sociales, planes de contingencia, motivación).

## **17. APORTACIONES DE VARIOS/AS REPRESENTANTES DE PERSONAS MAYORES DEL CONSEJO DEL MAYOR) (20 de mayo)**

Se proponen y aceptan varias cuestiones que refuercen, especialmente ante situaciones como la reciente crisis sanitaria, la prevención y la fortaleza de los centros residenciales de mayores, pero que, igualmente, son útiles y convenientes, con carácter general, e importantes para el personal y la vida de los centros y la adecuada atención a residentes:

- 1) Se añaden entre las obligaciones de las entidades titulares de centros o servicios, en un nuevo apartado 2 del art. 40, la de tener Planes de Contingencia con medidas ante crisis sanitarias.
- 2) Se añade al principio de la formación continua en el apartado h) del artículo 39 una concreción de esa formación que deberá impartirse al personal, obligando a darla sobre medidas preventivas de riesgos laborales y sobre riesgos psico-sociales.
- 3) Se añade en ese mismo artículo 39 h) el principio de motivación, junto al de formación continua, obligando a establecer mecanismo para mantener la motivación del personal, como grupos de motivación, y concretando que dicha obligación existirá también siempre que sea parte de las propuestas resultantes de una evaluación de riesgos psico-sociales.

## **18. REUNIONES CON OTROS SINDICATOS: ELA/LAB**

En ambas se hace hincapié en aspectos como la participación de ambos en lo relacionado con la autorización u homologación de servicios sociales (se incorpora un nuevo apartado 5 en el art. 44, para que sean informados y escuchados por la Comisión de la Red de Apoyo a la ACP), tener en cuenta las limitaciones que a la reducción de rotación puede imponer el perfil de algunos/as residentes, vigilancia de las reducciones de ratios por contar con personal voluntario (limitado al ámbito de la inclusión social, por lo que se suprime el anterior apartado 2, y recogido en el último apartado de esa

regulación, que pasa a ser el 3, que impone informar sobre la aplicación de reducciones por dicho motivo), la prevención de riesgos laborales (que estaba ya incorporado y se refuerza y extiende, junto a los biológicos y psicosociales, a los ergonómicos).

## **19. APORTACIONES DURANTE LA EXPOSICIÓN PÚBLICA EN EL PORTAL DE GOBIERNO ABIERTO**

Se han recibido aportaciones, de nuevo de la Clínica psiquiátrica Padre Menni; de la Casa de Misericordia, de Pamplona, tras mantener reunión solicitada por sus representantes; de la Residencia Javier; del Colegio de Enfermería; de nuevo de CC.OO.; de LAB, tras haber tenido una reunión previa antes del inicio del plazo de exposición pública; de personal técnico del ámbito de discapacidad (AT) y del de mayores (NZ); de LARES, con quien se mantuvo también otra reunión para completarlas; de Plena Inclusión; de ANFAS. También se expuso de nuevo el proyecto a los Grupos parlamentarios, tomándose nota de la aportación concreta de un parlamentario.

Se puede resumir lo propuesto y su aceptación o motivación para no incorporarlo, como sigue:

- Se propone que las encuestas de satisfacción de personas usuarias se realicen cada dos años en vez de cada año, por los problemas de rigor estadístico y de cansancio de las personas encuestadas, y se alude a otras fórmulas, como grupos focales o grupos de discusión, y, aunque se mantiene la regla de realizar encuestas anuales, porque, al margen del cansancio y que eso pueda generar en algunos casos poca respuesta, es coherente con la importancia que este proyecto atribuye a la dinámica de planificar y evaluar, sí se acepta introducir mecanismos alternativos que favorezcan una mayor implicación y respuesta de las personas usuarias, a la vez que permiten una valoración más amplia y cualitativa de la opinión de dichas personas.
  
- Se propone y se acepta incorporar, como un nuevo apartado 3 del artículo 10, entre las autorizaciones específicas, una que puedan solicitar los titulares de servicios autorizados cuando, para una parte de sus personas usuarias, por la evolución de su perfil respecto al que tenían al acceder al servicio, convenga mantenerlas en el mismo servicio durante un tiempo, hasta que no sea preciso otro tipo de servicio, permitiendo mantener su arraigo cuando la entidad acredite contar con medios para una adecuada atención de ese tipo de usuarios/as (siendo, por ello, también ese aspecto controlado por la

Administración en el momento de contrastar la experiencia, añadiéndose dicho control adicional al apartado 2 del artículo 25, a cuyo régimen se remite el del nuevo 10.3, por servir como procedimiento para permitir y controlar este tipo de experiencias).

- Se propone y se acepta clarificar el cese parcial, para concretar en el artículo 11 que sólo se produce tal cuando se disminuye la oferta de plazas autorizadas, y no por las bajas voluntarias o reducción o falta de demanda.
- Se propone y se acepta perfilar mejor el derecho a que la organización del centro o servicio y el personal se adapten a las necesidades, circunstancias y preferencias de las personas usuarias del mismo, introduciendo en el apartado g) del artículo 41, por un lado, mayor concreción en cuanto a que los límites de esa adaptación son para las entidades titulares, por cuanto son sus medios para atender los que siempre van a ser limitados y van a poder reorganizarse pero dentro de lo posible y, por otro lado, en cuanto a que también de explicitarse el límite a todo deseo y derecho que constituyen los derechos de los o las demás residentes.
- Se aceptan varias cuestiones para mejorar los Consejos de Participación en ciertas circunstancias:
  - o Para los casos en que ya es problemático, por la elevada edad u otras circunstancias, que haya representantes para participar en nombre de las personas usuarias de los servicios:
    - Se recoge su derecho a que la entidad titular ponga a su disposición espacios para poder recoger aportaciones y/o transmitir lo tratado en el Consejo, pero, a la vez, se prevé la posibilidad de otras formas alternativas de recibir y transmitir esa información, para no desincentivar o hacer más complicado encontrar representantes y facilitarles las cosas cuando sí los/las haya.
    - Por si cada dos años (bienalmente) no vuelve a haber candidaturas suficientes para todos los puestos, se prevé la continuidad de las personas que ya venían representando al resto por procesos anteriores, hasta que las haya en otro.
  - o Se permite, para el caso en que se quiera aumentar el número de representantes en el Consejo, que la composición prevista sea un mínimo con que ha de intentarse conformarlos, pero exigiendo si se aumenta el número de un sector o colectivo que se aumente en la misma proporción el del otro.
  - o Se añaden en un nuevo apartado 8 las reglas de mayorías para la adopción de acuerdos, sin perjuicio del cauce previsto para los

asuntos de mayoría cualificada (Reglamento de Régimen Interior y Plan anual de actividades) para intentar la conciliación con acuerdos sobre aspectos fuera del alcance de las entidades titulares o contrarios a la normativa, manteniendo una posibilidad de arbitraje por parte del Departamento, en el caso de centros cuyo titular del servicio no sea el Departamento y una obligación de elevarlo al mismo, cuando sea el titular del servicio (apartado 5 b) i) 4º de los requisitos funcionales del Anexo I).

- Se completa el apartado de la Disposición transitoria primera, para incorporar la exigencia, conjuntamente con el espacio al que ha de afectar una obra de reforma para que haya que aplicar la obligación de organizar unidades de convivencia, de que suponga ampliaciones de más de quince plazas, como recoge ya la Exposición de Motivos, de modo que no se desincentive de realizar también reformas para organizar unidades de convivencia en que no se amplíen sino que se reduzca el número de plazas.
- Se propone aclarar, en el apartado a.6) del apartado 4.1, de los requisitos específicos, materiales y técnicos, del Anexo II, la superficie mínima de la cocina de los servicios de atención residencial, al ser una horquilla y no establecerse un límite al tamaño en función del número de personas usuarias, cuando llegado a uno no es problema atender a un número superior de residentes. Se acepta y se elimina la horquilla, manteniendo una única cifra para los cálculos, y se limita la obligación de ampliación llegados a un número de residentes.
- Se propone modificar los límites máximos de las unidades de convivencia en función de que las personas de la misma sean o no personas con dependencia, reduciéndose el límite cuando se trate de personas con dependencia (pasa a 24) e incorporándose otro un poco mayor para el caso contrario (26).
- Se propone y acepta excluir de la regla de un mínimo del 50 % de habitaciones de uso individual las unidades de convivencia compuestas por matrimonios o parejas (apartado b del apartado 4.1, de los requisitos específicos, materiales y técnicos, del Anexo II).
- Se propone analizar la posibilidad de limitar la exigencia de camas articuladas y anchura de al menos 1,05 metros en las unidades de convivencia a cuando se trate de personas con dependencia, pero se recuerda que lo condiciona el CTE.
- Se propone y se acepta, completar las previsiones sobre las cocinas de las unidades de convivencia, en el apartado b.2) del apartado 4.1, de los requisitos específicos, materiales y técnicos, del Anexo II, en un doble sentido, en ambos casos atendiendo a la diferencia entre contar con autonomía o tener un cierto grado de dependencia y al riesgo que puede comportar, sobre todo en el segundo caso:

- Por un lado, la exigencia de que haya cocina dentro de la cocina de las unidades de convivencia se limita a los supuestos en que las personas tengan suficiente autonomía y pidan cocinar ellas mismas.
  - Por otro lado, cuando aun en esos casos las entidades titulares del servicio aprecien riesgo, deberán organizar para que cocinen, o apoyos para que lo puedan hacer en la cocina de la unidad o, como alternativa, que puedan hacerlo en otra cocina.
- En relación con las ratios, en el apartado 5 del mismo Anexo II, se aceptan dos cambios: uno para que en residencias, por la noche, junto a lo establecido para personal cuidador, se contemple la alternativa de que haya personal de enfermería (se pasan a exigir dos profesionales sin concretar tipología), y otra para que, en las ratios de personal técnico para mayores dependientes, en la ratio específica de enfermería, se contemple expresamente la posibilidad de que la conformen, además del de enfermería, personal de farmacia que, cuando lo deba haber por el número de plazas o lo haya, realizará parte del trabajo que si no realizaría el personal de enfermería.
- Se acepta incluir a los agentes sociales en los trabajos de la Red y Comisión de Apoyo a la Red, informando y recabando el parecer de los mismos entre cada reunión de la Comisión, configurando una Subcomisión a tal efecto.
- La revisión de los Planes de Atención Individual Centrados en la Persona ya se prevé que sea, como mínimo anual.
- No se acepta reducir el número máximo de personas o plazas en unidades de convivencia, a salvo el de las unidades para personas mayores con dependencia, que se rebaja de 25 a 24, ya que es deseable y preferible que se generalicen a que existan unas pocas con menos gente, ya que de esa forma beneficiarán a más personas.
- En relación con regular los centros de menores, aunque ya se prevé abordarlo en el Plan Normativo, a lo largo de 2021, se acepta, por un lado, iniciar el proceso ya en 2020, y, hasta que se aprueben las normas específicas que precisa ese ámbito, aplicar transitoriamente los principios y procedimientos de la parte articulada del Decreto Foral.
- Se propone y se acepta desdoblar en centros residenciales de discapacidad las ratios de personal según el grado de dependencia de las personas usuarias, para concentrar la atención en función de las necesidades de cuidados.

- Se propone desarrollar más el sistema de elección de la representación de los distintos sectores en el Consejo de Participación en aspectos como aclaración de quienes eligen en cada caso, cómo se informa y cómo se vota, aceptándose añadir la aclaración de que cada colectivo puede participar en relación a quien le representa; que las personas o entidades titulares de los servicios deben facilitar lugares para dar publicidad de las candidaturas y, a quienes lo soliciten, lugares para exponer sus propuestas a las personas a que se proponen para representar; y que también las personas o entidades titulares de los servicios, cuando haya más candidaturas que puestos a cubrir, deben organizar e informar sobre cuándo, dónde y cómo se realizarán las votaciones.
  
- Se propone exigir formación de postgrado y que, entre la formación complementaria, se incluya la de las enfermeras especialistas en geriatría o salud mental, para la dirección y coordinación de centros, aceptándose lo segundo, la ser una formación complementaria valiosa y útil para la dirección de determinados centros de servicios sociales.
  
- Se propone asegurar que los profesionales de los centros concertados perciban la misma retribución económica que sus homólogos en centros públicos. No se incluye en el proyecto esta exigencia, dado que su objeto es fijar los requisitos mínimos para obtener la autorización y, aunque también se desarrollan los mínimos para obtener la homologación, y esta se vincula, cuando el titular del servicio es el Departamento de Derechos Sociales, a los procesos selectivos de los contratos o conciertos sociales, se considera más prudente organizar las licitaciones contando con unas condiciones laborales que se van mejorando, cubriendo siempre las condiciones de los convenios colectivos del ámbito más inferior existente en el sector en que se encuadre la actividad a contratar, como prevé la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de Conciertos sociales en los ámbitos de Salud y Servicios Sociales, pero en la medida que en cada momento las disponibilidades presupuestarias lo permiten, y teniendo en cuenta que la Ley Foral 13/2017 ya prevé que se pueda primar para seleccionar con quien suscribir un concierto, “la menor diferencia retributiva del personal que la entidad se comprometa a adscribir al concierto respecto al personal de la correspondiente categoría profesional de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra siempre que esta última sea superior”.
  
- Se propone excluir a auxiliares de enfermería del grupo de personal de atención directa, por considerar que es una denominación que no se ajusta a la realidad. No se suprime tal titulación, porque el hecho de que ya no se imparta no impide que las personas que la obtuvieron en su momento tengan una capacitación que se sigue considerando adecuada para las funciones del personal de atención directa.

- Se propone eliminar del grupo de personal técnico las personas sin titulación universitaria, pero no se acepta porque existen otras titulaciones no universitarias con las que se realizan funciones técnicas como las que son precisas en centros de servicios sociales por perfiles como los incluidos en el proyecto, perfiles que pueden reunirse por personas con formación profesional o técnica, precisamente orientada a el tipo de labor que realiza ese personal.
- Se propone aumentar la ratio de enfermería y exigirla también en concreto, dentro del personal técnico, para otros tipos de centros residenciales, aceptándose lo segundo para los Centros residenciales de discapacidad para usuarios/as con gran dependencia o dependencia severa.
- Se propone analizar la relación entre la aceptación excepcional de reducciones de ratio en inclusión social si se viene reforzando con personal voluntario y la limitación posterior de que no sirva para reducir el número de profesionales existentes. La regulación implica la posibilidad de mantener personal voluntario que presta servicios para los que no se precisa titulación o que, precisándose, se cuenta con ella y se complementa el trabajo desarrollado por otros/as profesionales, pero no permite reducir el número de profesionales existente para el servicio para pasar a poner en su lugar a personal voluntario.
- Se propone crear una red de residencias públicas de Navarra, pero se entiende que tal red ya existe, y la forman las residencias de las que es titular el Departamento de Derechos Sociales o cualquier otra Administración Pública local, y con la creación de la Red de Apoyo a la Atención Centrada en la Persona y la Comisión para apoyar a aquélla, se considera que ya va a ser posible compartir las buenas prácticas de la red pública y de los centros que no pertenecen a la misma, divulgar a los de una y otra los criterios, modelos, prácticas, experiencias y herramientas que puedan ser útiles para facilitar la mejora de todas ellas.
- Se propone añadir en el artículo 17, que recoge los documentos que deben presentarse junto con la solicitud de modificación sustancial de centros, las que, conforme al art. 8, implican obras de reforma o ampliación que modifican las condiciones del proyecto técnico con que se obtuvo la autorización para la puesta en marcha del servicio inicial, la relación de personal, con titulación y ratios y el Reglamento de Régimen Interno, pero no se considera necesario, porque conforme al apartado d), para los casos en que las obras afectaran a las ratios de personal exigibles o al Reglamento de Régimen Interno, ya esos cambios deben producirse para realizar la declaración responsable de que el servicio cumple “con todos los requisitos y estándares de calidad establecidos legal y reglamentariamente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de vigencia de la autorización”, y, conforme al artículo 18 en relación con el

14, el órgano competente en materia de inspección comprobará la documentación realizará una visita para comprobar también que los requisitos se cumplen.

- Se propone estipular expresamente los supuestos en que caben sujeciones, pero esa cuestión es objeto de regulación específica en el Decreto Foral 221/2011, de 28 de septiembre, por el que se aprobó la regulación del uso de sujeciones físicas y farmacológicas en el ámbito de los servicios sociales residenciales de la Comunidad Foral de Navarra, que precisamente en estos momentos está siendo objeto de modificación, para aumentar las garantías ante los mismos y las condiciones en que es posible, con el objeto de minimizar esos casos y agotar siempre antes otras alternativas, y el proyecto está siendo también objeto de exposición pública en el Portal de Transparencia de Gobierno Abierto hasta el 16 de julio.
- Se propone añadir a la formación complementaria que se exige para dirigir y coordinar servicios o centros de servicios sociales, formación en salud laboral y en estilos de dirección colaborativos. Se acepta añadir la formación en salud laboral dadas las obligaciones al respecto que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales impone a todo/a empleador/a y, respecto al estilo de dirección colaborativo, impulsar el mismo a través de la Comisión de Apoyo a la Red de apoyo a la ACP, dado que no es una titulación en sí, sino una forma de ejercer la dirección, que se comparte que es la más adecuada para la gestión y organización de cualquier actividad y, en concreto, de las que constituyen servicios sociales.
- Se propone añadir entre los requisitos funcionales de documentación del Anexo I, en el libro o registro de incidencias, el libro de registro de agresiones, con objeto de analizarlas, lo que se acepta en parte incluyendo entre los contenidos necesarios del libro de incidencias las alteraciones conductuales que se produzcan, dado que según el tipo de usuario/a no se puede hablar de agresión la faltar la imputabilidad, con el objeto, explicitado, de analizar la aplicación del protocolo previsto al efecto y proponer acciones preventivas.
- Se proponen varias modificaciones de ratios, unas sobre la base de que se han bajado, pero no se acepta porque no se han bajado sino subido las ratios, aunque, al regularse de forma distinta, porque ya no se exige una general para la que cuente cualquier tipo de personal, la comparativa de la ratio total con la exigida para la atención directa, haga parecer que se han reducido, y otra para la ratio de servicios generales, que sí se acepta, para que se tenga en cuenta para la de cada centro, junto al número de personas usuarias y las dimensiones y estructura del centro, las características de esas personas usuarias y las características físicas del centro.



- Se propone y se acepta aclarar en el art.11 que la autorización o comunicación para el cese se refiere al servicio autorizado en su conjunto y no a otros que forman parte de él.
- Se mantienen los términos en que se resume el objeto de la documentación que se puede pedir conforme al art. 40.1 a), al ser acorde con las competencias del Departamento y más concreto al delimitar los 3 tipos de requisitos a que está sujeta la prestación de servicios sociales.
- Se mantiene lo incorporado al art. 43 para reforzar la representatividad y participación de los distintos colectivos en los Consejos u órganos equivalentes, entendiendo que la responsabilidad de los centros no es realizar esas comunicaciones previas y posteriores, sino facilitar información y espacios para que sea posible y canalizarla cuando se produzca y sea canal de expresión de más personas representadas en esos órganos o sistemas participativos.
- Se proponen varias medidas que permitan a los titulares de centros o servicios que quieren avanzar en la dirección de la ACP hacerlo en función de las posibilidades que tienen con sus actuales espacios, instalaciones y disponibilidades, para no desincentivar de realizar reformas por no poder cumplir todos los aspectos que conllevan los requisitos para las nuevas unidades de convivencia cuando hagan reformas, y se acepta, por ello, incorporar en el régimen transitorio la aclaración de que las reformas de cierta entidad obligan a incorporar las unidades de convivencia previstas para los centros nuevos cuando afecten a espacios nuevos, ya que los anteriores se estructuraron ya conforme a otra normativa y condiciones, que admitirá figuras semejantes, pero no necesariamente con las concretas condiciones con que se configuran en el proyecto las unidades para futuros centros; se determina en qué casos no se podrá autorizar ampliaciones del número de plazas de las unidades de convivencia, vinculándolo a la existencia de financiación pública para las reformas; se completa el régimen de flexibilización de las cocinas, con cocina (fuego), de las unidades de convivencia, para que puedan, manteniendo el resto de elementos de las mismas, según el tipo de persona usuaria que agrupen, tener para cocinar espacios que puedan usar una o varias de ellas; se disminuye el tamaño por plaza de las zonas comunes, ya que resultarían espacios excesivos en comparación con el resto de ratios a esos efectos, cuando de lo que se trata es de albergar a menos personas; con lo anterior, se considera que no es preciso aumentar también el plazo transitorio para adecuarse tanto como 5 años y se aumenta sólo en uno más.
- Se propone y se acepta incorporar farmacia y podología entre los perfiles profesionales de personal técnico enunciados en concreto.
- Se propone y se acepta completar la Exposición de Motivos en un triple sentido: se incorpora una mención expresa al enfoque de derechos en que se

enmarca la filosofía de este proyecto, se alude expresamente a que desarrolla la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y se introducen algunas denominaciones para los ámbitos de la discapacidad intelectual o del desarrollo, como el facilitador/a de apoyos, como figura equivalente al profesional o personal de referencia, o el plan de apoyos, como equivalente al PAICP.

- Se mantiene la exigencia de una formación relacionada con las crisis de salud pública (prevención de riesgos laborales) y con los riesgos psicosociales, en general, y especialmente porque puede acrecentar una situación de crisis de salud pública y, aunque no todos sus aspectos son “competencia” de los centros, sí deben estos estar preparados ante dicha eventualidad, y sí se considera necesario y fundamental mantener también la exigencia de que cuenten con un Plan de Contingencia.
- Se acepta en el art. 41 c) reforzar el derecho a una atención personalizada aludiendo junto a las necesidades a los deseos y preferencias, ya que encaja con la filosofía y objetivos de este proyecto.
- Se propone y se acepta incorporar en el artículo 43, referido a la participación, añadiendo un nuevo apartado 10, que las asociaciones de familiares de personas usuarias deban ser reconocidas como interlocutoras efectivas y representativas, con derecho de información, audiencia, participación y presentación de quejas y sugerencias, estén o no representadas en los Consejos de Participación u órganos equivalentes.
- Se considera, efectivamente, que la concreción del número de miembros de la Red puede quedar al desarrollo reglamentario, ya previsto, pero fijar un mínimo, que asegure un mínimo de perspectivas, no es incompatible con esa posterior definición.
- Se tendrá en cuenta y se valorará la aportación referida a la reserva de plazas para estancias temporales, pero no se considera que sea una cuestión referida a los requisitos con que debe prestarse el servicio residencial en sí, sino a los criterios de prioridad para atender con la oferta existente la demanda total de plazas.
- Se propone y se acepta que la persona de referencia o apoyo no tenga por qué ser siempre una, incorporando que sea “como mínimo” una, y se acepta, parcialmente, que en vez de ser persona interlocutora sea un apoyo para esa interlocución, admitiéndose ambas posibilidades, según las preferencias de las personas usuarias, aceptándose también que la labor coordinadora para determinar los apoyos necesarios lo sea contando, además de con las necesidades, con los deseos y preferencias de las personas.
- No se modifican los ratios en función de las intensidades, porque los ratios fijados, por un lado, como se indica en la propia aportación, al referirse ahora a cada tipo de perfil y no incluir los de servicios generales, han subido, no se

igualan a las de la homologación, porque se desarrolla un sistema en que se diferencia dos niveles de requisitos, pero sí se ha completado el tipo de intensidad para cada tipo de servicio (incluyendo el grado para los centros residenciales, mini residencia hogar, vivienda vinculada con residencia, apartamentos tutelados, vivienda de acogida y servicio para personas sin hogar.

- No se incorporan como obligatorios otros indicadores o escalas específicos, pero nada obsta a utilizarlos.
- Se acepta sustituir la expresión “fugas” por “abandonos”, igual que se ha sustituido la de agresiones por alteraciones conductuales, para adecuar el lenguaje a la adaptación a cada tipo de persona usuaria, sin que, en muchos casos, según las condiciones y características de esas personas, tenga sentido calificar como si fueran voluntarios o deliberados actos que responden a otras causas y condicionantes.
- Se acepta sustituir capacidad legal limitada por modificada, acorde con la expresión que ya ha incorporado la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, más acorde con la Convención de derechos de las personas con discapacidad, aunque se mantiene, la de representante, porque, aunque no se discute que, conforme a la citada Convención, sería preferible y más adecuado que se designaran más curadores/as y menos tutores/as, por un lado, la mayoría de las personas con su capacidad legalmente modificada tiene designados/as a día de hoy tutores/as, y, por otro y sobre todo, porque el contexto en que se incorpora esa expresión es el de una persona con la capacidad legal modificada a quien representa otra, que es su representante legal, y si fuera un mero asistente, el conflicto y el cauce establecido para intentar solucionarlo sería otro, porque la decisión no correspondería ya legalmente al asistente, como sí corresponde al representante.
- Se acepta aludir a los comités de ética como instrumentos idóneos para la resolución de conflictos de esta naturaleza en los centros de servicios sociales, pero no se incorpora en el Anexo IV sino en la Disposición adicional quinta, con un nuevo apartado para fomentar y divulgar la existencia de los mismos o la constitución de estos mecanismos para la resolución de estos conflictos.
- Se propone definir la autorización administrativa y la comunicación previa, pero se entiende que ya se define cada una de las autorizaciones, y en el propio art. 4 la característica principal y común, de ser un acto previo preciso para la actividad sujeta a la misma, estando en el art. 37 lo definitorio de la comunicación previa, que es poder empezar la actividad sujeta a la misma, sin perjuicio de los efectos que pueda comportar el control a posteriori, previsto en el apartado 2.

- La modificación de la autorización sólo se prevé ya para los supuestos de aumento de capacidad asistencial, la reducción sólo estará sujeta a autorización o comunicación cuando comporte cese, es decir, cuando implique reducir la oferta y que alguna persona usuaria quede sin la plaza que tenía.
- No se acepta eliminar las autorizaciones específicas para personas o entidades cuyo objeto principal no sea la prestación de servicios sociales, porque, además de estar prevista expresamente en la Ley Foral que el proyecto desarrolla, no se encuentra motivo para que las entidades que lo tengan dentro de su objeto social o fundacional, aunque no sea su fin principal, no puedan poner en marcha un servicio si reúnen los mismos requisitos que se exigen a las entidades que tiene este tipo de servicios por objeto y/o fin principal.
- Se considera que los servicios ambulatorios ya están definidos en el art. 33 b) del proyecto.
- Se considera que los indicadores del Anexo III ya sirven para medir la consecución de los principios y objetivos que establece el artículo 39, sin perjuicio de trabajar en la Red para facilitar modelos y/o formas de medir más y/o mejor la consecución de los mismos.
- Se acepta que la información a las personas usuarias sobre sus derechos deba entregarse a las mismas, incorporándolo al apartado j) del art. 42.
- Se acepta incluir en el apartado 9 del art. 43 fórmulas alternativas a la firma de las actas, para que, sin merma del derecho a recibirlas y poder expresar acuerdo o desacuerdo con su contenido, se evite tener que generar papel o complicaciones burocráticas innecesarias o evitables.
- En relación con la Red y la Comisión de la Red de apoyo de la ACP, se considera que ya existe una definición amplia de los objetivos y funciones de las mismas, pero se acepta prever la posibilidad de crear Subcomisiones para asuntos del interés de alguno/s de los ámbitos a que se refiere el Decreto Foral (apartado 5) y se aumenta el número mínimo de reuniones anuales (apartado 7).
- Se acepta concretar que habrá aun desarrollo reglamentario para los centros multiservicios y un plazo para ello coincidente con el establecido en el régimen transitorio para cumplir todos los requisitos de la nueva normativa.
- No se considera necesario fijar un plazo para concretar la información necesaria que los sistemas de fichaje deben arrojar para poder controlar las ratios, porque acaba de establecerse la obligación de tener esos sistemas y no se sabe si será precisa una regulación y la información necesaria ya se conoce y puede que no haya problemas para obtenerla de los sistemas que tengan los centros y servicios.

- Como ya existen Comités de ética a nivel de Navarra, no se crea uno específico distinto pero sí se acepta fomentar el conocimiento y uso de los existentes para resolver ese tipo de conflictos.
- Se considera que todos los indicadores del Anexo III, que incluyen encuestas y evaluaciones y la previsión de tener que informar los centros al respecto y para que se conozcan y se traten esos informes en la Red y Comisión de apoyo a la Red de ACP, servirán para comprobar el grado de cumplimiento de la norma y proponer herramientas que ayuden a seguir avanzando.
- El período de contraste de la innovación es el tiempo durante el que, conforme al art. 25, basta reunir los requisitos generales mientras se desarrolla el servicio y hasta que se tienen claros y se proponen y aceptan los requisitos específicos más adecuados, de ahí que conforme al art. 27, sea el tiempo en que se prestan con una autorización específica en vez de ordinaria, y que, conforme a la Disposición final segunda, sea el tiempo en que se da publicidad de los mismos como tales en el Registro.
- El contrato asistencial cuando hay un concierto o contrato por el que el titular del servicio público gestiona de forma indirecta el mismo y decide a quién se presta no se regula, al referirse la obligación de suscripción de este a las entidades prestadoras del servicio que sean titulares del mismo.
- No se estima adecuado fijar una bolsa concreta de horas para cumplir con la obligación de que el personal de atención directa atienda de forma permanente en los horarios de actividad diurna las unidades o zonas comunes en que haya personas usuarias con necesidad de apoyo, porque variará en cada caso en función del tipo de actividad, personas con necesidad de apoyo, características y número del personal de cada centro, etc, pero no se descarta que pueda resultar una forma adecuada para que se organice la gestión por quienes en cada caso conocen todas esas variables.
- No se establece ninguna limitación para que las personas en situación de dependencia que tengan alguna discapacidad intelectual sean usuarias de centros de día rurales.
- Se han recibido también aportaciones considerando que la definición de algunos requisitos o instrumentos es insuficiente o que el establecimiento de medidas y objetivos a cumplir en la medida de lo posible es insuficiente, pero se considera que ambas cosas responden a la voluntad, por un lado, de fijar unos mínimos que no se desconoce que no se corresponden con el óptimo, pero que sí señalan claramente en qué dirección se considera que se mejorarán los servicios y, por otro lado, de dejar un margen para que las entidades o personas titulares de servicios o centros persigan de distintas maneras, respetando esos mínimos, conforme a sus circunstancias, en los distintos ámbitos objeto del proyecto, esa mejora, para la que, en cualquier

caso, se han articulado también instrumentos de apoyo y trabajo en Red, que permitan una implantación gradual y una concreción y desarrollos distintos pero bien dirigidos y apoyados, que puedan también concretarse en desarrollos reglamentarios a la vista de las evaluaciones previstas. Además, en concreto, expresiones como “en la medida de lo posible”, son el resultado de conciliar avances para las personas usuarias, sin desconocer que la ampliación de su margen de decisión y acción, aun teniendo el proyecto la vocación de que sea importante, se considera que no puede a la vez desentenderse de los efectos que conlleva para el resto de personas implicadas en su atención, las que tendrán que escucharles y contar con ellas para llegar a acuerdos posibles y satisfactorios, pero siempre contando con una necesaria empatía que no puede jugar siempre ni sólo en una dirección.

En Pamplona, a 2 de Julio de 2020

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Ignacio Iriarte Aristu

