



BiziON

Zaintza Plan Estrategikoa
Plan Estratégico de Cuidados

NORMA FORAL DE CONCERTACIÓN

ehildu

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II.

DISPOSICIONES PREVIAS A LA CONCERTACIÓN O
CONVENIO

CAPÍTULO III.

CONTENIDO TÉCNICO ASISTENCIAL DEL SERVICIO
RESIDENCIAL

CAPITULO IV.

RECURSOS HUMANOS

CAPÍTULO V

RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Disposición Transitoria. Aplicación Progresiva.

DISPOSICIONES FINALES

0. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) es un órgano autónomo, adscrito al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava. Dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, tiene entre sus fines, la organización, gestión, prestación y ejecución de las actividades relacionadas con los Servicios Sociales de competencia foral en el ámbito del Territorio Histórico de Álava, sin perjuicio de las competencias que en materia puedan tener atribuidas otras Administraciones Públicas (Norma Foral 21/88, de 20 de junio- BOTHA nº74, de 1 de julio de 1988, Decreto Foral 25/2012, del Consejo de Diputados de 3 de abril – BOTHA nº 48, de 27 de abril de 2012).

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, desarrolla el Catálogo de Prestaciones y Servicios regulados en el artículo 22 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales atendiendo al régimen competencial previsto en el mismo.

Concretamente, el servicio previsto en la ficha 2.4.1- Centros residenciales para personas mayores, del Anexo I del Decreto de cartera señalado,

es de competencia foral.

El Mapa de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Álava, de julio de 2016, establece que es necesario disponer de 1.881 plazas residenciales para 2017, con un incremento necesario para alcanzar este objetivo en 80 plazas adicionales. Asimismo, establece que teniendo en cuenta la distribución actual de las plazas del territorio, y la cobertura de la población destinataria del servicio que se alcanza en cada una de las áreas de Servicios Sociales, el incremento podría darse en el área de Ayala y en el municipio de Vitoria-Gasteiz, que es donde la cobertura de la población dependiente se encuentra actualmente por debajo de la cobertura media para el Territorio Histórico, y que a la hora de habilitar nuevas plazas, tendrá que tenerse en cuenta, asimismo, la lista de espera existente, que actualmente se concentra en la zona de Vitoria-Gasteiz.

Actualmente, el sistema de servicios sociales del THA cuenta con 1044 plazas residenciales y 982 PEVS para plazas residenciales.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta la creciente demanda existente en el Territorio Histórico de Araba y el necesario incremento del

número de plazas residenciales, se considera oportuno la elaboración de una norma foral de concertación de centros residenciales de atención a personas mayores que además, permita la homogeneización de los servicios prestados a la población alavesa.

Esta Norma Foral tiene por objeto la homologación de entidades titulares de centros de atención residencial para personas mayores con el fin de que el Instituto Foral de Bienestar Social disponga de una bolsa de plazas a las que derivar aquellas personas mayores a las que en el ámbito del Decreto Foral 36/2014 del consejo de diputados de 22 de julio que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia la calificación de discapacidad la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y el derecho y procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de servicios sociales en Álava se les proponga como recurso idóneo y como recurso disponible.

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

La presente Norma Foral tiene por objeto la regulación de las condiciones mínimas necesarias para la concertación y convenio de servicios residenciales para personas mayores definiendo las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por los centros residenciales, sin perjuicio de lo que pueda establecer normativa posterior en lo que pueda mejorar o no se haya contemplado. Así mismo, las condiciones establecidas para la concertación en esta Norma Foral serán las mismas exigibles al centro al que se vincule la Prestación Económica Vinculada al Servicio.

Los servicios residenciales objeto de la presente Norma Foral son exclusivamente los definidos en el artículo 2.c del Decreto 41/1998, de 10 de marzo, del Gobierno Vasco sobre servicios sociales residenciales para la tercera edad o en su defecto cualesquiera otra normativa que sustituya a la anterior.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente Norma Foral será de aplicación a los convenios o conciertos que establezca el Departamento Foral de Políticas Sociales con aquellas entidades que dispongan de centros donde se prestan servicios residenciales a personas mayores dependientes.

En concreto, el Departamento Foral de Políticas Sociales podrá suscribir conciertos y convenios con:

- Sociedades Mercantiles
- Instituciones de carácter religioso
- Fundaciones
- Cualquier otra entidad privada con o sin ánimo de lucro.

CAPITULO II

Disposiciones

Previas

Artículo 3. Características de los centros para la concertación o convenio.

1. De acuerdo a lo dispuesto en la ficha 2.4.1 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a los efectos de esta Norma Foral se entenderá por Centro residencial para personas mayores que se encuentren en situación de dependencia los:

“Centros destinados a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso temporal, a personas mayores en situación de dependencia en Grados II y III- y excepcionalmente en grado I- que no puedan satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, o en alternativas de alojamiento de

carácter más ligero, por requerir apoyos de mayor intensidad, ofreciéndose en estos centros una atención integral y continua”.

2. Son centros de alta intensidad, que deben garantizar:

- a) la presencia permanente -24 horas al día- de personal cuidador;
- b) la prestación de un servicio médico y de enfermería;
- c) el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico y social.

3. Sus objetivos son:

- a. Garantizar a las personas usuarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma.
- b. Que las personas usuarias mantengan o desarrollen con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener sus relaciones con el entorno comunitario y a participar en el mismo.
- c. Que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y con otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participan, en lo posible, en la vida del centro.
- d. Favorecer su sentimiento de seguridad.

4. Esta definición queda sujeta a la diferente normativa que se pueda ir generando con respecto a la definición en el futuro y que sea de aplicación por parte del Instituto Foral de Bienestar Social.

5. La entidad concertada o convenida será titular del Centro o tendrá atribuida la gestión del mismo por título que garantice la prestación del servicio contratado. En caso de pérdida de la gestión del servicio se estará a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en lo referente a la cesión del contrato y a la cesión obligatoria.

Artículo 4. Requisitos necesarios para poder formalizar conciertos y convenios.

1. Los centros a concertar o convenir, cumplirán los requisitos y contarán con las autorizaciones administrativas previstas en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad.

2. Figurarán inscritos en el Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Araba al amparo de lo dispuesto en el Decreto 25/1999, de 23 de febrero, del Consejo de Diputados que crea el Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Araba, y establecimiento de normas de organización y funcionamiento.

3. En el caso de que, durante la vigencia de la presente Norma Foral se pro-

dujese alguna modificación normativa, las entidades concertadas o convenidas vendrán obligadas a la adaptación necesaria en el plazo máximo que se establezca en la misma.

4. Los centros a concertar o conveniar deberán contar con transporte público o transporte propio que garantice la accesibilidad de las familias a los centros.

5. La cultura organizativa y el funcionamiento diario del servicio residencial se ajustará a lo dispuesto en el Decreto Foral 8/2017, del Consejo del Gobierno Foral de 28 de febrero, en lo que se refiere a los principios de actuación, los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales, a órganos de participación colectiva de las personas usuarias y cauces de participación individual.

6. Se ajustarán al marco normativo del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por la que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

7. Se dispondrá de un modelo asistencial en base a los ratios y perfiles profesionales de atención directa que se establecen en la presente Norma Foral.

Artículo 5. Tramitación, formalización y duración de los conciertos y convenios.

Al objeto de poder formalizar conciertos o convenios las entidades titulares

de los centros deberán presentar solicitud al Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Araba.

Dicha solicitud deberá ir acompañada de la documentación que acredite la solvencia técnica y económica de la entidad titular.

Recibida la solicitud, el Departamento Foral de Políticas Sociales comprobará que los centros residenciales cumplen los requisitos previstos en el artículo 4 de la presente Norma Foral emitiendo informe sobre el cumplimiento o incumplimiento de los mismos.

Instruido el expediente y a la vista del informe favorable emitido por los servicios correspondientes del Departamento Foral de Políticas Sociales, el órgano competente, dentro de los límites presupuestarios, aprobará la formalización del convenio en documento administrativo.

La duración inicial de los convenios será desde la fecha de la firma hasta el 31 de diciembre del mismo año, pudiendo ser tácitamente prorrogado por años naturales o por periodos inferiores, hasta un máximo de 10 años de duración contada desde la fecha inicial del convenio.

Artículo 6. Inspección.

En las labores de inspección que se realicen en los centros residenciales para personas mayores dependientes la Diputación Foral de Araba verificará el cumplimiento de:

a) Lo dispuesto en los Decretos 40/1998 y 41/1998, de 10 de marzo, o la normativa que los sustituya.

b) Los requisitos que se establecen en la presente Norma Foral.

Respecto del grado de cumplimiento de los requisitos de la presente Norma Foral, la inspección deberá basarse en los elementos e indicadores que se establecen en la misma.

CAPITULO III

Contenido Técnico- asistencial

Sección I

Artículo 7 Personas destinatarias del servicio residencial

El servicio residencial estará destinado a las personas dependientes, de 65 o más años y, con carácter excepcional, personas mayores que puedan equipararse a dicho colectivo por circunstancias personales y/o sociales, que no precisen de una asistencia especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales.

Artículo 8 Tipo estancia

La ocupación de las plazas residenciales se realizará en estancia permanente.

Artículo 9 Calendario

El servicio residencial permanecerá abierto las 24 horas, durante todos los días del año.

Artículo 10 Seguridad

1. Las entidades adjudicatarias deberán cumplir todas las obligaciones que se deriven de las disposiciones vigentes en materia de instalación y funcionamiento de maquinaria, seguridad de instalaciones, medidas de autoprotección frente a emergencias, sistemas de prevención, detección y extinción de incendios y cualesquiera otras que se determinen en la legislación sectorial, garantizando la adecuada información y formación del personal y de las personas usuarias.

2. Se responsabilizará de la adecuación de los espacios físicos, de las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad. Así, en el caso de que pueden producirse circunstancias de deambulación errante o riesgo de fugas entre otras, contarán con un espacio y/o tecnología adecuada que garantice la seguridad de las mismas.

Artículo 11 Accesibilidad

Los centros residenciales para personas mayores deberán cumplir los requisitos previstos en la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad, en su normativa de desarrollo, en particular, en el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación, y en Código Técnico de Edificación en su Documento Básico SUA Seguridad de utilización y accesibilidad.

Sección II

Artículo 12 Contenido de los servicios

El contenido de los servicios será el siguiente:

- Alojamiento, manutención y mantenimiento del vestuario de uso personal
- Atención personal integral
- Atención sanitaria (médica, enfermería, rehabilitación y terapia ocupacional)
- Atención social
- Atención socio-cultural
- Atención psicológica. Psicoestimulación y musicoterapia
- Otros servicios; podología, peluquería, etc.

Artículo 13 Alojamiento, manutención y mantenimiento del vestuario de uso personal

1. El alojamiento comprenderá el uso y disfrute por la persona usuaria de una habitación individual o doble, en su caso, y de las áreas comunes del centro. (Comedor, salas de estar, sala de actividades, etc.)
2. Un mínimo del 25% de las plazas ofertadas será individuales sin perjuicio de que normativa posterior establezca en dichos centros un porcentaje de plazas residenciales individuales diferente, pudiendo compartir cada dos de ellas un mismo baño. Contarán con la amplitud suficiente para permitir el uso de grúas y sillas de ruedas.

3. En las habitaciones dobles se garantizará la intimidad de las personas usuarias, utilizando para ello en caso necesario, los elementos de aislamiento necesarios. El personal del centro observará las normas que para el respeto de este derecho establece la norma aplicable. Se requerirá la conformidad de las personas usuarias que sean compañeros/as de habitación.

4. Se permitirá a la persona usuaria tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no resulten inadecuados, peligrosos, que puedan menoscabar la seguridad personal, perturbar los derechos de otras personas usuarias o el funcionamiento normal del centro. La responsabilidad sobre estos elementos corresponderá a la persona usuaria o a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma, o a las que ejerzan la guarda de hecho.

5. Las habitaciones se limpiarán diariamente y siempre que las circunstancias lo requieran, por personal específico y especializado en ello.

6. Las camas serán adecuadas para la atención a personas dependientes severas, para ello, todas las camas serán articuladas, con tren elevador, con ruedas, con barras de protección que puedan ser fácilmente retiradas o colocadas y protectores de barras, y con colchones y almohadas viscoelásticos. Se acondicionarán diariamente y siempre que sea necesario.

7. Se dispondrá de los dispositivos necesarios para el baño de las personas usuarias según grado de dependencia: Bañeras geriátricas, sillas de baño, etc.

8. Las empresas adjudicatarias aportarán la ropa de cama, toallas, servilletas, baberos, manteles y demás lencería. El centro deberá renovar la ropa

de cama, mesa y aseo con la frecuencia necesaria para que se mantenga en unas condiciones de uso adecuadas, siempre que lo requieran las circunstancias y como mínimo, semanalmente.

9. Los productos de aseo básicos (gel, champú, hidratantes genéricos...) y los útiles de aseo de uso personal (jabones, colonias personales, pasta dentífrica, peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo de la persona usuaria, las esponjas serán a cargo de la empresa adjudicataria.

10. Todos los días se servirán cuatro servicios básicos de manutención: desayuno, comida, merienda y cena. A media mañana se proporcionará una hidratación.

11. Las personas usuarias podrán elegir, como mínimo, entre dos menús, estos estarán aprobados por un profesional médico y garantizarán el aporte calórico y equilibrio dietético adecuado a las características de las mismas, serán variados y se cuidará su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

Junto al menú ordinario y alternativo deberán prepararse otros específicos. Estos menús específicos y dietas especiales se dispensarán por prescripción facultativa. (Sin sal, diabéticos, astringentes, pasados, etc.)

12. Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa justificada, enfermedad de las personas usuarias, u otras, el personal médico o de enfermería del centro autorice que sea servida en la habitación o en alguna sala dispuesta al efecto. También se requerirá autorización del personal médico o de enfermería del centro para dar de comer en boca. Se permitirá a la familia

acompañar o darle la comida a la persona residente.

En cualquier caso, se respetará el ritmo de cada persona usuaria.

Las comidas llegarán a la mesa a la temperatura adecuada a quienes van destinadas.

13. Los menús se darán a conocer con una antelación mínima de 24 horas para lo que se expondrán en un lugar establecido a tal efecto, asegurando en todo caso el acceso a dicha información de las personas residentes.

14. Se deberá contemplar la posibilidad de que las personas usuarias puedan comer en compañía de sus familiares, amistades y visitas, siendo a cargo de estas el abono de los servicios que reciban cuyo valor estará publicitado en lugar visible y accesible.

15. Se mantendrá registro de las incidencias en la alimentación tanto autónoma como asistida.

16. La persona usuaria aportará la ropa y el calzado de uso personal y la repondrá, a su cargo, siempre que sea necesario, en cantidad suficiente y adecuada a sus características.

Las personas usuarias vestirán habitualmente en ropa de calle, en consonancia a las condiciones de la época del año en la que se use. Se evitará que tengan que renunciar definitivamente al tipo de ropa que le ha gustado por el hecho de ingresar en un centro.

La ropa deberá estar debidamente marcada por la persona usuaria/familia

antes de su ingreso en el centro, o en su defecto, por el propio centro, a fin de garantizar, en todo caso, el uso exclusivo por la persona propietaria.

17. El cambio de ropa interior se efectuará diariamente o, si fuera necesario, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad conveniente, asegurando, al menos, dos cambios semanales de ropa exterior.

18. Los procedimientos de lavado, planchado y repasado de la ropa deberán efectuarse a cargo de las empresas adjudicatarias, bien por personal propio especializado, bien mediante contratación externa. El procedimiento se adecuará a la tipología de las prendas para garantizar su higiene y buen estado de conservación. En los casos de prendas delicadas se ofertará a la familia la posibilidad de hacerse cargo del lavado de las mismas. Los centros responderán ante la persona usuaria, mediante el abono de la prenda, por el deterioro o extravío de la ropa imputable a una actuación negligente del servicio, según el año de antigüedad de la prenda.

19. Los centros velarán para que se renueven, con cargo a la persona usuaria, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidarán de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de uso, conservación y limpieza.

Artículo 14 Atención Personal Integral

1. En atención al artículo 7. f) de la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, la atención que se preste a cada persona usuaria será integral, es decir, se tenderá a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que abarcará, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análo-

gos.

2. Se realizará desde un enfoque de Planificación Centrada en la Persona, que irá más allá de la atención individualizada clásica, ya que además de satisfacer las necesidades detectadas, se respetará su individualidad y sus diferencias personales, se considerará su vida en todas sus facetas, en lugar de limitarla a la vida en el centro y se evitará definir las necesidades de las personas usuarias en función de las disponibilidades del centro.

3. Los centros incorporarán el Manual de Buena Práctica del Servicio Público Foral de Residencias del Territorio Histórico de Álava, que deberán poner a disposición de todo el personal.

4. La atención en el cuidado personal deberá contemplar, además del aseo personal diario, la asistencia en todas las actividades de la vida diaria en las que la persona usuaria no sea autónoma y, especialmente, se prestará la ayuda necesaria indicada en el plan de cuidados en las actividades básicas (vestirse, desnudarse, acudir al aseo, baño, asearse, afeitarse, acostarse y levantarse, comer etc.) e instrumentales de la vida diaria, evitando la sobreprotección y fomentando la autonomía personal, de acuerdo a los principios establecidos para los centros bajo la titularidad del departamento de Servicios Sociales, y observando en todo momento las normas que garanticen el derecho a la privacidad.

5. Al ingreso de las personas usuarias se celebrará una entrevista previa con la persona usuaria y en su caso con la familia.

- Se llevará a cabo una valoración geriátrica integral, sanitaria, funcional, mental y socio-familiar, por los diferentes profesionales del equipo interprofesional, que servirá de base para la elaboración del Plan de Atención Individualizada (PAI),

- La valoración geriátrica se realizará en los dos primeros meses de estancia en el centro,

- Se valorarán los hábitos, gustos, preferencias y deseos de la persona, expresados por la misma o a través de las personas que tengan atribuidas la representación legal o ejerzan la guarda de hecho o familiar de referencia, las necesidades de apoyo, las capacidades, así como las pautas de atención para prestar los apoyos requeridos y, en su caso, aquellas otras que no conviene adoptar, y en resumen, todas aquellas actuaciones dirigidas a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, su autodeterminación y autonomía personal e integración y participación social, así como a ofrecerle un ambiente convivencial adecuado para su desarrollo personal. En dicho Plan se establecerán unos horarios orientativos para la comida, para levantarse o acostarse etc, que respeten los hábitos de vida de la persona usuaria.

- Se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación y se realizarán seguimientos periódicos de los mismos para verificar si siguen ajustándose a las necesidades y preferencias de la persona o si es necesario modificarlas y adaptarlas a la evolución de las mismas. La periodicidad de los mismos será, al menos, anual y siempre que la situación de la persona varíe.

6. En las personas con demencia con trastornos conductuales, se determinarán aquellas actuaciones dirigidas a evitar y reducir los mismos, una vez identificados y analizados factores que los pueden desencadenar, mejorar o empeorar.

7. Una copia del PAI se entregará a la persona usuaria o a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a las que ejerzan la guarda de hecho.

8. Cada persona usuaria contará con una persona profesional identificada de referencia que conocerá los detalles de su plan de cuidados, sus circunstancias personales y su percepción subjetiva. Esta profesional participará de modo activo en las decisiones del PAI y las revisiones del mismo, promoviendo las modificaciones en dicho plan que se consideren necesarias ante la persona profesional de enfermería.

9. Todo ello se recogerá en el correspondiente expediente de ingreso y en el de seguimiento individual, dicho expediente, y sus posibles modificaciones, serán puestos a disposición del Área de Personas Mayores y de la Unidad de Régimen Jurídico, Registro e Inspección del Departamento de Servicios Sociales, con la finalidad de facilitar las actuaciones de seguimiento de la situación y control de la calidad asistencial de las prestaciones.

10. Las personas profesionales de los centros se reunirán con una periodicidad semanal, elevando acta de las mismas.

11. Las diferentes profesionales en función de sus competencias informarán a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a los que ejerzan la guarda de hecho.

12. Las personas usuarias gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común de la residencia y para entrar y salir cuando lo deseen, siempre que su situación lo permita. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios para facilitar las visitas de las familias de las personas usuarias.

13. El derecho de las personas usuarias se acomodará a las limitaciones reglamentariamente previstas para el normal funcionamiento del centro. Tendrán derecho a utilizar su habitación y otras dependencias en condiciones de privacidad, a que se respete su derecho a la intimidad, y, en general, a lo que el personal de la residencia observe las normas que para el respeto de este derecho establece la normativa aplicable.

14. Los centros establecerán procedimientos de prevención y detección de malos tratos inadecuados y malos tratos, físicos, psíquicos y económicos a personas mayores con diferentes estrategias:

En la organización mediante el impulso de modelos de atención en torno al respeto, la promoción y la defensa de los derechos de las personas usuarias, de guías de buena práctica, mediante normativa y protocolos de actuación.

- Formación continuada del personal en ética y buen trato.

- Sensibilización de las personas usuarias y familia.

Artículo 15 Atención sanitaria

1. La atención sanitaria, médica y de enfermería, comprenderá actuaciones tanto preventivas como asistenciales y formativas, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza u otro sistema de salud al que pueda estar acogida la persona usuaria, cuando así lo precise.

2. Se abrirá una historia clínica por persona usuaria que incluya al menos; Valoración protocolizada al ingreso y evaluación actualizada con diagnósticos, síndromes geriátricos, tratamientos, evolución médica y de enfermería, situación funcional y cognitiva. Así mismo, se dispondrá de un registro actualizado de las medicaciones. Se registrará y actualizará con una periodicidad mínima anual, el estado nutricional de todas las personas residentes.

3. El personal de enfermería prepararán la medicación diaria en forma de unidosis o la supervisará si existe servicio de farmacia, y la auxiliar dispensará la medicación oral u otras que indique la enfermera.

4. El personal de enfermería, además de desarrollar las actividades derivadas de su actividad profesional, de prevención, curación, seguimiento y asesoramiento en los diferentes problemas de salud, se encargará de la gestión de los cuidados de enfermería coordinándose con el equipo de profesionales cuidadores, tanto en la planificación como en la ejecución de los mismos, y organiza el trabajo del personal cuidador. Así mismo, se coordinará con otros profesionales del equipo técnico del centro, otras instituciones y/o servicios (Osakidetza, laboratorios, farmacia, ortopedia, funeraria...) para

dar respuesta a todas las necesidades de las personas usuarias y/o familias.

5. Para garantizar la máxima calidad de la atención sanitaria se fomentará el uso de Guías de Práctica Clínica, elaboradas por el Sistema Nacional de Salud, por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, por las sociedades científicas (Geriatría, psiquiatría, cuidados paliativos, enfermería, etc.) Se garantizará en el proceso de morir la atención, el apoyo y el acompañamiento más adecuado a las necesidades y deseos, si los hubiera expresado, de la persona usuaria.

6. El centro contará con un protocolo de restricciones físicas y/o farmacológicas y un responsable identificado en el centro, disponiendo de un registro de restricciones que incluya la identificación de la persona usuaria, el tipo de restricción, motivo, fecha de inicio y de revisión, indicación y firma de la persona facultativa, información a la familia y respuesta de la misma con la firma de la familia.

7. Se promoverá la no utilización de restricciones físicas, teniendo para ello la posibilidad de asumir determinados niveles de riesgo calculado, pero en aquellos casos, por condicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de la persona usuaria o del resto de personas usuarias, una vez descartadas otras opciones y siempre como última alternativa, podrá recurrirse a una medida de sujeción, supeditada a prescripción médica, con el preceptivo consentimiento informado, y siguiendo el protocolo de restricciones físicas y/o farmacológicas del centro.

8. Los y las profesionales aplicarán técnicas orientadas a prevenir y evitar conductas disruptivas. Cuando estas medidas sean insuficientes para prevenir o controlar estas conductas, supongan un riesgo para la integridad de la

persona usuaria o del resto de personas usuarias se recurrirá al tratamiento farmacológico que se aplicará siempre bajo prescripción médica revisable con registro del tipo de fármaco que se prescribe, dosis y motivo.

9. El traslado de las personas usuarias a los centros sanitarios se llevará a cabo en un vehículo normal o adaptado a cargo de la persona usuaria, salvo que la situación clínica implique que el transporte sanitario sea con cargo al Departamento de Salud. Se dispondrá para ello de un protocolo para el acompañamiento a consultas sanitarias con la documentación que debe aportarse (incluyendo como mínimo, datos personales, diagnósticos y tratamientos, estado funcional y cognitivo, y motivo de consulta o traslado) previsión de acompañamiento donde se especifique la profesional del centro asignada a dichos acompañamientos en caso de inexistencia de apoyo social y/o familiar, tanto en los casos de urgencia como en los traslados programados a consultas.

10. El material de incontinencia será aportado por los centros adjudicatarios, bien a través del Departamento de Sanidad o al sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria, o en el caso de que la persona usuaria precisara más de lo aportado por dichos organismos.

11. La provisión de gases medicinales, farmacia y materiales de enfermería será realizada por los centros adjudicatarios con cargo al Departamento de Salud o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente en el supuesto de farmacia (con las aportaciones que en cada caso correspondan a la persona respecto a la legislación vigente) y material sanitario (bien desde la OSI Araba o desde el Hospital a través de Hospitalización a Domicilio) y con cargo al propio centro en el caso de provisión de gases medicinales, salvo en los casos que se haya prescrito por el médico

especialista del Departamento de Sanidad o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente.

12. Se dispondrá en cada centro de un protocolo de prevención, seguimiento y actuación de úlceras por presión, y se mantendrá registro del lugar de producción, localización, fecha de inicio y solución. Para evitar o tratar estas úlceras los colchones de altas prestaciones serán aportados por los centros y los cojines para sillas serán a cargo de las personas usuarias

13. Se prestarán tratamientos de fisioterapia y rehabilitación para recuperar funciones perdidas o para mantenimiento de las existentes, ya sea individualmente o mediante actividades grupales a las personas usuarias que lo precisen, realizándose de modo programado y bajo la supervisión de personal cualificado. Existirá un registro de las personas usuarias que la realicen incluyendo; motivo, indicación facultativa, periodicidad y evolución.

14. Se contará con terapia ocupacional para planificar e implementar tratamientos encaminados a fomentar la capacidad de las personas para realizar las actividades de la vida diaria y de ocio; realizar actividades de psicomotricidad grupal; asesorar, realizar y/o adaptar férulas y ortesis en colaboración con él/la fisioterapeuta; asesoramiento en modificaciones del entorno y en la selección, adquisición, adaptación y entrenamiento en los productos de apoyo; formación en ergonomía; adiestramiento al personal cuidador en transferencias AVD y prevención de caídas; etc.

15. Los centros dispondrán de un número suficiente de productos de apoyo necesarios: sillas de ruedas, andadores, muletas, etc, para uso de las personas usuarias en situaciones puntuales o provisionales con el fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción adecuado. Así mismo, dispondrán

por cada módulo de 25 personas usuarias de al menos 2 grúas de traslado y 2 grúas bipedestación.

16. Las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y productos de apoyo para uso personal serán a cargo de las personas usuarias, sin perjuicio de la cobertura que el Departamento de Sanidad o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente prevea en cada caso, y estarán debidamente identificadas. El mantenimiento básico y la limpieza de los productos de apoyo personales serán a cargo de las empresas adjudicatarias, salvo que se requiera de un servicio técnico, en cuyo caso correrá a cargo de la persona usuaria.

Artículo 16 Atención Social

El centro residencial dispondrá de personal (Trabajador/a Social) que se ocupará de su atención en todos aquellos aspectos de su competencia profesional y especialmente, de la relación con familiares;

- Abrirá una historia social para cada residente
- Prestará apoyo en el preingreso, al ingreso, en el proceso de adaptación y durante la estancia en el centro, tanto a la persona usuaria como a la familia, en la tramitación y gestión de recursos sociales y en la realización de gestiones personales.
- Elaborará un protocolo que determine los criterios a seguir ante situaciones de desprotección de las personas usuarias (Incapacidad para la toma de decisiones, maltrato, abuso por parte de terceros) e identificará a las perso-

nas usuarias que no cuenten con soporte sociofamiliar, personas aisladas, personas marginadas, e intervendrá para la mejora de estas situaciones.

- Velará por los derechos de las personas usuarias que requieran una incapacitación, sin que ello implique la asunción automática de la tutela.
- Elaborará un protocolo de atención a sugerencias y quejas, identificando un responsable del mismo y mantendrá un registro de las quejas y sugerencias producidas, así como del tratamiento que se ha dado a las mismas.
- Dispondrá de un protocolo escrito sobre el voluntariado en el centro que cumpla los requisitos establecidos legalmente sobre la cobertura de riesgos del voluntariado, identificando un/a responsable del mismo.
- Dispondrá de un programa para el apoyo y el fomento de la participación de las familias.
- Los centros fomentarán la relación entre las personas usuarias y sus familiares, personas allegadas y familiares, facilitando al máximo las visitas y estableciendo actividades que promuevan la socialización, así como la participación y colaboración de personas voluntarias.

Artículo 17 Animación socio-cultural

1. Los centros establecerán un plan anual de animación socio-cultural, consultando a las personas usuarias, o a su guardador de hecho o representante legal, sobre sus preferencias para la planificación y programación de activi-

dades que sean de su interés, variadas y en número suficiente, estimulando las actividades en el exterior.

2. Se elaborará el plan general de actividades que estará plasmado en un documento aprobado por la dirección y difundido públicamente en el centro.

3. El plan incluirá actividades de entretenimiento, estimulación, relación con las familias y relación con la comunidad. Las actividades terapéuticas definirán criterios de inclusión de las personas usuarias.

4. Los centros designarán una persona responsable del plan o responsables parciales de las áreas del mismo y éstas serán las encargadas de realizar una evaluación anual escrita del plan de actividades que incluya resultados, índice de participación, opinión de las personas usuarias y del personal monitor, ajustes propuestos, etc.

Artículo 18 Atención Psicológica. Psicoestimulación y musicoterapia.

1. La atención psicológica comprenderá el diagnóstico, la evaluación de las personas usuarias, la planificación de los tratamientos individuales o grupales que precisen y si fuera necesario, la aplicación de los mismos.

2. En base a su Plan de Atención Individualizada se establecerán programas de intervención psicológica dirigidos a estimulación cognitiva, ansiedad, depresión, dificultades de relación. Los programas definirán criterios de inclusión de las personas usuarias y su evolución dentro de los mismos se

reflejará en su historial.

3. Dispondrá de un protocolo escrito que determine los criterios a seguir para el manejo de problemas de conducta. Las decisiones adoptadas para el manejo de problemas de conducta se reflejarán en la historia de la persona residente.

4. Los centros planificarán intervenciones de psicoestimulación y musicoterapia ya sea con finalidad preventiva como terapéutica, para promover el bienestar, manejar el estrés, aliviar el dolor, expresar sentimientos, mejorar la comunicación, estimular la memoria, abordar los trastornos conductuales, etc.

Artículo 19 Otros servicios

El centro ofertará a las personas residentes un servicio de peluquería a abonar por la persona usuaria y un servicio de podología a abonar por la persona usuaria salvo que haya una indicación médica o de enfermería, en casos de pie diabético o para tratamiento de afecciones de la piel o de uñas encarnadas o engrosadas, tratamiento de infecciones (hongos, papilomas), etc, en cuyo caso será por cuenta del centro.

Artículo 20 Fin del servicio

1. Los centros establecerán un protocolo de acompañamiento en los últimos momentos de vida, a su vez, existirá un protocolo de actuación en caso de fallecimiento y bajas voluntarias con una persona responsable identificada para su gestión global, así como una persona sustituta en caso de ausencia

de la anterior.

2. En caso de fallecimiento, el protocolo recogerá la sistemática a seguir para el tratamiento del cuerpo, el aviso a las personas allegadas, el asesoramiento respecto a los trámites funerarios, la entrega de pertenencias, la documentación de la persona usuaria, la comunicación administrativa de la baja y los trámites para finalizar el contrato.

3. El centro tendrá un modelo de informe de salida firmado, para el caso de que la persona usuaria sea trasladada a otro centro. Dicho informe de salida recogerá el Plan de Atención Individualizado y toda la información necesaria para garantizar la continuidad de los cuidados.

CAPITULO IV

Recursos Humanos

Artículo 21. Formación

En atención a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la formación y preparación continua de las personas trabajadoras, desarrollando, entre otros; un plan de formación sobre la respuesta a personas con trastorno de conducta y una formación continua sobre aspectos principales de la salud (prevención, higiene, patologías frecuentes entre las personas mayores) y de sensibilización e información para las personas residentes.

Artículo 22 Uso de las lenguas oficiales

Se comprometerá a arbitrar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

Artículo 23 Personal de atención indirecta, atención directa especializado y atención directa no especializado.

1. Los centros deberán contar con personal de atención indirecta: responsable del centro, de administración, y de servicios generales (cocina, lavandería, limpieza, mantenimiento y recepción), con personal de atención directa especializado (servicio médico, de fisioterapia y terapia ocupacional, de atención social, de atención psicológica, de enfermería), y con personal de atención directa no especializado o personal cuidador con una cobertura de este de veinticuatro horas diarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, cuando se precise para la atención especializada o las urgencias.

Norma Foral de Concertación

2. Los turnos del personal cuidador y de enfermería serán como máximo de 7 horas por la mañana y por la tarde y 10 horas por la noche, salvo que exista un acuerdo de empresa para favorecer la conciliación familiar. En función de las características del centro, por la ratio de determinados profesionales, o por necesidades de apoyo en momentos de mayor carga de trabajo, los puestos podrán ser a tiempo parcial.

Artículo 24.- Titulación y colegiación

1. Para el desempeño de las funciones descritas en el artículo anterior el personal deberá contar con la titulación que la administración competente (Gobierno Vasco) señale reglamentariamente.
2. El personal que así lo requiera por su formación deberá estar colegiado para poder ejercer.

Artículo 25 Ratios

Las ratios para las plazas concertadas será la establecida para los grados II y III. Podrán y deberán ser mejoradas en el caso de que una normativa posterior así lo establezca, por causas sobrevenidas (enfermedades, pandemias, etc.) o por decisión de la empresa.

Tipo de Atención	Minutos por plaza /día
Profesional	Grados II y III
Enfermería	24
Apoyo a las actividades de la vida diaria (AVD)	129,6
Trabajo Social	1,77
Médica	2,65
Fisioterapéutica	1,84
Ocupacional	3,68
Psicológica /pedagógica o psicopedagógica	1,5

- a) Enfermería: En los centros deberá garantizarse una atención de enfermería de lunes a domingo. En el cómputo no se incluye a una persona supervisora de enfermería
- b) En Ocupacional se incluyen las actividades profesionales de la/el terapeuta ocupacional, y la actividad del TASOC en la realización de actividades de ocio y tiempo libre, distribuyéndose el tiempo entre ambos profesionales.
- c) En Psicología: Se incluye la actividad del/a psicólogo/a y las actividades de musicoterapia y psicoestimulación.

CAPITULO V

Régimen de Funcionamiento

Artículo 26 Personas usuarias: Designación y régimen económico de las mismas.

1. La determinación de la adquisición y pérdida de la condición de persona usuaria de la residencia, corresponderá, al IFBS, de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos al efecto en el Decreto Foral 36/2014, del Consejo de Diputados de 22 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad, la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y

el derecho y procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Araba.

2. Las plazas concertadas con las empresas adjudicatarias se destinarán exclusivamente a las personas señaladas por el IFBS, quien comunicará al centro la identidad de las que tengan derecho a plaza.

3. La empresa adjudicataria se compromete, expresamente, a aceptar a quienes designe el IFBS para ocupar las plazas, garantizando que la persona usuaria estará bien ubicada en la zona que corresponde a su perfil y a su capacidad cognitivo-relacional.

4. Las personas usuarias designadas por el IFBS, abonarán a éste el precio público correspondiente, sin que la entidad adjudicataria pueda exigir ningún tipo de contraprestación adicional a la pactada con el Instituto, a las mismas, ni a sus familiares.

Artículo 27 Incidencias

1. El área de personas mayores del IFBS y la dirección del centro mantendrán una dirección directa en materia de altas y bajas y cualquier otra cuestión relativas a las prestaciones objeto de la presente Norma Foral.

2. Las empresas adjudicatarias quedan obligadas a notificar al IFBS cualquier incidencia que se produzca respecto a la incorporación y situación en general de las personas usuarias en el centro, así como a las altas, bajas y ausencias del centro de las mismas, el día en que se produzcan (vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio telemático) y así mismo mediante

Norma Foral de Concertación

escrito presentado al IFBS en el plazo máximo de 3 días desde que se produzcan.

3. Las empresas adjudicatarias se comprometen dentro de un periodo de adaptación máximo de 3 meses inmediatamente posteriores al ingreso de la persona usuaria en el centro, a facilitar la integración de la misma recibiendo los apoyos técnicos que sean necesarios, tal como establece el artículo 87 del DF 36/2014, de 22 de julio. En el supuesto de que se aprecie inadaptación de la persona usuaria, se pondrá en conocimiento del IFBS, para su evaluación y adopción de las soluciones adecuadas.

4. En cualquier caso, las personas beneficiarias de las prestaciones del centro residencial tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro, en los términos establecidos por la normativa foral relativa a los precios públicos vigente en el momento.

Artículo 28 Reglamento de Régimen Interior

1. Las empresas adjudicatarias dispondrán de un Reglamento de régimen Interior que cumpla el contenido establecido en el Anexo I, punto 4 del Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre servicios residenciales de la tercera edad, que deberá ser presentado para ser aprobado por el IFBS antes de la formalización del contrato, o a la normativa que le sustituya.

2. Este Reglamento deberá adecuarse a lo dispuesto en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, y a la normativa, que en su caso, lo sustituya.

3. El Reglamento de Régimen Interior contendrá al menos:

- Descripción de los servicios y personas destinatarias.
- Número de plazas, indicando el número de plazas en habitación individual y en habitación doble.
- Derechos y deberes de las personas usuarias y del personal.
- Normas de funcionamiento interno.
- Relación de los servicios que ofertan, precios de los mismos y sistema de cobro.
- Régimen de salidas y comunicaciones con el exterior.
- Cauces de participación democrática de las personas usuarias o de sus representantes legales o guardadores de hecho.

Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del centro residencial

4. El mencionado documento se expondrá en los tablones de anuncios de la residencia y será entregado a cada persona usuaria o a la persona que tenga atribuida la representación legal de la misma o quien ejerza la guarda de hecho, en el momento del ingreso en la residencia, además de estar a disposición de quien pueda solicitarlo en cualquier momento. Así mismo, y

como anexo a dicho Reglamento, se insertará el Catálogo de Servicios de la residencia.

Artículo 29 Folleto informativo

El centro deberá disponer de un folleto informativo, ilustrado y redactado en un lenguaje de fácil comprensión, en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que refleje las características y servicios que ofrece el centro.

Artículo 30 Fichero individual

1. Las empresas adjudicatarias elaborarán, custodiarán y mantendrán actualizado el expediente individualizado de cada persona. Dicho expediente contendrá, al menos, lo siguiente:

- El expediente de ingreso, que incluirá las actuaciones administrativas e informes que han determinado la concesión de plaza por la entidad pública.
- La ficha individual que contendrá los datos personales de identificación y el nombre y número de teléfono de la persona de referencia de contacto.
- La evaluación inicial multidisciplinar, (sanitaria, funcional, mental y socio-familiar), que contendrá una evaluación médica del estado físico y mental, una historia de enfermería con registro de los cuidados que precisa y una historia social.
- El Plan de Atención Individualizada, con seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

- Registro de tratamientos prescritos, de cuidado de enfermería y de seguimiento de todas las personas profesionales e historial clínico.

- Otros datos a tener en cuenta para un mejor conocimiento y asistencia de la persona usuaria.

- En el caso de personas incapacitadas legalmente, contendrá, además, una copia de la resolución judicial de incapacitación y de nombramiento de tutor/a

- Documento de voluntades anticipadas, si así lo hubiera expresado.

2. En el uso de los datos de carácter personal contenidos en el fichero individual, habrá de observarse lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre), así como las demás disposiciones vigentes en la materia. Especialmente la entidad deberá cumplir las medidas previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 31 Documentación

Las empresas adjudicatarias estarán obligadas, para facilitar su gestión y organización y a:

- Formalizar protocolos de actuación del personal, en cumplimiento también de lo dispuesto en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, de Servicios Sociales Residenciales para la Tercera Edad, o normativa que le sustituya y que serán presentados al IFBS a la firma del contrato derivado.

Así dispondrá de;

a. Protocolos de atención inicial:

- Protocolo de preingreso
- Protocolo de ingreso
- Protocolo de adaptación

b. Protocolos de atención integral continuada:

c. De atención biosanitaria:

- Protocolo de actuación terapéutica y gestión de medicación
- Protocolo de actuación en úlceras de presión
- Protocolo de actuación en casos en los que se sospeche o se detecte una situación de maltrato o abuso
- Protocolo de prevención y tratamiento de caídas
- Protocolo de prevención y tratamiento de infecciones

- Protocolo de prevención y tratamiento de la agitación psicomotriz

- Protocolo de higiene y cuidado personal

- Protocolo de nutrición e hidratación

- Protocolo de movilización

- Protocolo de eliminación e incontinencia

- Protocolo de restricciones físicas y/o farmacológicas

- Protocolo de urgencias sanitarias

- Protocolo de acompañamiento a consultas sanitarias

- Protocolo de atención al final de la vida

d. De atención psicosocial:

- Protocolo de resolución de conflictos

- Protocolo de atención familiar continuada

- Protocolo de decisiones personales

- Protocolo de fugas
- Protocolo de maltratos
- Protocolo de violencia machista, homófoba y transmófoba
- Protocolo de atención con la fiscalía
- Protocolo de estado anímico y comportamiento

e. Protocolos de finalización

- Protocolo de baja (renuncia, traslado)
- Protocolo de fallecimiento
- Establecer un Plan de Emergencia de la residencia, debidamente visado por los organismos competentes y con las características y requisitos señalados en la Especificación Técnica nº1 del Anexo II del Decreto 41/1998, de 10 de marzo de los servicios sociales residenciales para la tercera edad, con un Registro de los simulacros de incendio realizados y sus correspondientes informes, atendiendo de igual forma al Decreto 277/2010, de 2 de Noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situación de emergencia.
- Contar con registro de las inspecciones de sanidad, revisión periódica de ascensores, sistemas de calefacción y además elementos de equipamiento.

- Disponer de un Programa informático de gestión.
- Disponer de un Plan de Igualdad.

Artículo 32 Régimen de sugerencias y quejas

1. Las personas usuarias de las plazas concertadas, o en su caso, sus representantes, personas guardadoras de hecho, familiares u otras personas allegadas podrán dirigirse para proponer o para plantear consultas en relación con la vida ordinaria en el centro o con sus funcionamiento, así como con el Plan de Atención Individualizada (PAI) de la persona usuaria. En caso de que no se obtuviera una respuesta satisfactoria, se deberá acudir a la Dirección del Centro.

2. Si la respuesta del Director/a o Responsable del centro no fuera satisfactoria la persona usuaria o en su caso su representante legal, su guardador/a de hecho o inclusión la persona designada de forma anticipada para su representación o su familiar referente podrán recurrir, en función de los casos, al procedimiento de sugerencias o al procedimiento de quejas establecido por el IFBS, debiendo las personas profesionales de referencia canalizadas hacia la Unidad de Atención a la Persona Usuaria (UAPU) en un plazo de 3 días naturales, facilitando a las personas interesadas los impresos correspondientes, ayudándoles a cumplimentarlos en caso de que tengan dificultad para hacerlo por sí mismas y ofreciendo cuantas indicaciones resulten para acceder a la mencionada Unidad.

Artículo 33 Descargo de responsabilidad

1. En todo caso, el Instituto Foral de Bienestar Social estará eximido de

Norma Foral de Concertación

toda responsabilidad civil, administrativa y penal por los daños que tenga lugar con ocasión de la prestación del servicio.

2. Será de cuenta de las adjudicatarias disponer de las pólizas de seguro correspondientes y mantener sus pagos actualizados.

Artículo 34 Facultades del Instituto Foral de Bienestar Social

1. El IFBS, podrá diseñar y ejecutar un plan de intervención y seguimiento cualitativo de los contenidos asistenciales que se recogen en estas prescripciones técnicas, a través de evaluaciones documentales e in situ.

2. A requerimiento del IFBS de Álava, las entidades adjudicatarias habrán de facilitar la información funcional, asistencial y estadística que le sea solicitada para el seguimiento del servicios residencial.

3. En cualquier caso y a fin de asegurar la imprescindible coordinación y colaboración, el IFBS podrá convocar a la dirección del centro residencial. con el objetivo de examinar los problemas que puedan surgir y las medidas a adoptar para su resolución.

4. El Instituto Foral de Bienestar Social trasladará a la entidad prestadora del servicio todo tipo de recomendaciones que estime oportunas para la mejora de su funcionamiento, y podrá en su conocimiento cualquier deficiencia observada para su subsanación en el menor plazo de tiempo posible.

Disposición Transitoria. Aplicación Progresiva.

Los centros residenciales para personas mayores dependientes que a la fe-

cha de entrada en vigor de la presente Norma Foral tuvieran plazas convenidas con la Diputación Foral de Araba, dispondrán de tres ejercicios para cumplir de forma progresiva todos y cada uno de los requisitos contenidos en la presente Norma Foral.

Disposiciones Finales

Primera. Desarrollo de la Norma Foral.

Se faculta la Diputada/o Foral del Departamento de Políticas Sociales para dictar cuantos actos sean necesarios para la adecuada ejecución de la presente Norma Foral.

Segunda. Entrada en vigor.

La presente Norma Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Araba.

ehbildu



araba.ehbildu.eus



araba@ehbildu.eus



EH Bildu Araba



[@ehbilduaraba](https://twitter.com/ehbilduaraba)



EH Bildu Araba



[@ehbilduaraba](https://www.instagram.com/ehbilduaraba)



Arabako EH Bildu