En respuesta a la pregunta para su contestación por escrito formulada por el Parlamentario Foral Ilmo. Sr. D. Javier Arza Porras, adscrito al Grupo Parlamentario EH Bildu Nafarroa (11-23/PES-00177), tengo el bien de informar lo siguiente:

En primer lugar, es importante indicar que, desde la entrada en vigor del Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril, por el que se modifica el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, en aplicación del artículo 46.3 del mismo, se ha procedido a publicar en el Portal de Transparencia el informe de conclusiones de todas las inspecciones ordinarias, previstas en el Plan de Inspección anual, realizadas con posterioridad al 8 de mayo de 2023. Su publicación es trimestral, por lo que tienen a su disposición las realizadas y notificadas entre los meses de mayo a septiembre de 2023.

En segundo lugar, en respuesta a la pregunta parlamentaria planteada, **durante el año 2022,** se han detectado irregularidades importantes, que han derivado en una propuesta de incoación de expediente sancionador en los siguientes Centros:

* Vivienda con apoyo Virgen de la Nieva de mayores (Peralta): Tras la **inspección ordinaria** realizada al servicio, se propuso la incoación de expediente sancionador por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:
  + Prestación de un servicio con bajo nivel de apoyo a personas con

dependencia severa y grandes dependientes.

* No realizar valoración de las personas atendidas, Plan individualizado

atención/ Plan integral de atención al usuario, reuniones de participación

con usuarios/familias.

* No realizar firma de contrato de prestación de servicio con los usuarios.
* Publicitarse como un servicio que no corresponde con el autorizado.

Se le impuso una sanción de 12.001 euros, que fue abonada por el interesado. Paralelamente se procedió a la revocación de la autorización del Servicio, por lo que el mismo carece actualmente de autorización para funcionamiento y se ha procedido a cancelar su asiento registral.

– Centro de día Alpa de mayores (Huarte): Tras la **inspección ordinaria** realizada al servicio, se propuso la incoación de expediente sancionador por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + Incumplimientos de las ratios de personal en las tres últimas visitas de inspección ordinaria al centro.
* No incluir en el plan individualizado de atención/ Plan integral de atención al usuario las condiciones mínimas establecidas para ser considerado como tal, transcurrido el plazo de subsanación en la anterior visita de inspección. Así mismo, se constata que no existe personal de referencia asignado al usuario y que no se informa por escrito del contenido del mismo a familiares y usuarios.
* Continuar realizando menús triturados en el centro tras la advertencia realizada en la anterior visita de inspección.

Se le impuso una sanción de 12.001 euros, que fue abonada por la interesada. Se encuentra pendiente de realizar este año la visita de inspección anual.

– Centro de medidas judiciales para menores de Aranguren: **Tras denuncia** recibida por uno de los menores del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* Permitir actuaciones incorrectas de una educadora, reiteradas en, al menos dos ocasiones con la misma residente, y al no haber adoptado medidas correctoras ni reparadoras al respecto (iniciar expediente disciplinario a la trabajadora).

Se le impuso una sanción de 12.000 euros que fue abonada por la entidad.

– Centro residencial Amavir Oblatas de mayores (Pamplona): **Tras denuncia** recibida por una familiar de una usuaria del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + No investigar debidamente, sobre los hechos denunciados relativos a la atención prestada un día en concreto a la usuaria, por parte de una gerocultora.
  + Sobre el hecho de no haber informado en el día siguiente a la hija de la residente sobre un incidente ocurrido.
  + Negativa de la directora a realizar el informe de lo ocurrido solicitado por la hija de la residente ante los hechos ocurridos.
  + Demora en la atención de las gerocultoras en la prestación de ayuda manifestado por la residente y constatada en visita de inspección.
  + No llevar a cabo correctamente el procedimiento sancionador iniciado por los hechos descritos, a las gerocultoras implicadas.

Se incoó expediente sancionador pero caducó el mismo, no obstante, puesto que los hechos no han prescrito se ha vuelto a iniciar y se encuentra en tramitación.

– Residencia municipal de mayores San Vicente de Paúl (Sangüesa). **Tras denuncia** recibida por una familiar de una usuaria del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + No cumplir con lo dispuesto en el Protocolo para la gestión de caídas y riesgo de caídas por parte del centro residencial.

Así mismo, se detectó la comisión de una infracción leve tipificada en el Artículo 85, letra a) de dicha Ley Foral: “Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de servicios sociales residenciales relativos a la disposición y conocimiento del reglamento interno del servicio, a la existencia de un sistema de recepción y resolución e quejas y sugerencias, a la comunicación al usuario del precio del servicio y la contraprestación que ha de satisfacer y a la tenencia de objetos personales significativos para el usuario”, debido a los siguientes hechos constatados:

* La gestión inadecuada del centro en lo relativo al tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones, incumpliendo el protocolo existente al no haber contestado a la familiar.

Se le impuso una sanción de 12.001 euros por la infracción grave y de 300 euros por la leve que fueron abonadas.

Por último**, durante el año 2023** (hasta el mes de octubre), se han detectado irregularidades importantes, que han derivado en una propuesta de incoación de expediente sancionador en los siguientes Centros:

– Residencia de mayores Nuestra Señora de Gracia (Viana): Tras la **inspección ordinaria** realizada al servicio, se propuso la incoación de expediente sancionador por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a:

* + Vulneración del derecho al respeto a la intimidad y dignidad de las personas usuarias en dos cuestiones y situaciones: por un lado, la relativa a las habitaciones de paso a otras habitaciones, y por otro, la vulneración detectada en el momento de acudir al baño.

Se ha procedido a incoar expediente sancionador, que se encuentra actualmente en tramitación.

– Residencia de mayores Amavir Ibañeta (Erro): Tras la **inspección ordinaria** realizada al servicio, se propuso la incoación de expediente sancionador por la comisión de una infracción grave tipificada en el Artículo 86, letra m) de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre de Servicios Sociales, “Incumplir la normativa reguladora de los requisitos y de los estándares de calidad que deban cumplir los servicios para poder funcionar o estar homologados”, en concreto, lo relativo a los requisitos a cumplir por la Dirección del centro. Estos requisitos y estándares de calidad vienen recogidos en el Anexo II. apartado A, Servicios de Atención residencial, del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, trastorno mental, atención a menores e inclusión social del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones. En el punto 5, apartado d) se recoge, entre los requisitos relativos a la Dirección del centro, que dicha figura deberá contar con titulación universitaria, hecho que no se da en este caso.

Se ha procedido a incoar expediente sancionador, que se encuentra actualmente en tramitación.

– Centro residencial mayores Amavir Argaray (Pamplona**): Tras denuncia** recibida por un familiar de un usuario del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + No realizar los controles de glucemia en el periodo comprendido entre el 5 de agosto de 2023 y hasta el 26 de agosto del mismo año y que quedan obligados tanto por la unidad de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud como por el área de medicina del propio centro.

Se encuentra pendiente de incoación de expediente sancionador.

– Centro residencial Domus VI mayores (Pamplona): **Tras denuncia** recibida por un familiar de un usuario del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + No registrar la caída debidamente en el momento del suceso y realizar registros en días distintos a los mencionados, erróneos, contradictorios e incompletos.
  + No registrar debidamente la valoración de la residente tras la caída, el seguimiento y evolución en los días posteriores ni la valoración médica para su derivación al Servicio de Urgencias.
  + No dar aviso a la familia de la caída, de la evolución y estado de su familiar, ni de su derivación al Servicio de Urgencias.

Se le impuso una sanción de 12.000 euros, que fue abonada por la entidad.

– Centro residencial Amavir Valle de Egüés (Valle de Egüés): **Tras denuncia** recibida por una antigua trabajadora del Centro, se propuso la incoación por incumplimiento del artículo 86, letra e) de la Ley Foral 15/2006: “No proporcionar a los usuarios de servicios residenciales una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas”, debido a la gestión inadecuada del centro en lo relativo a los siguientes hechos constatados:

* + No disponer en el cuaderno de registros de incidencias del personal cuidador y en el curso clínico de profesionales técnicos (enfermería) de una redacción en la que se transcriba con concreción y exactitud y de una manera explícita los hechos ocurridos en el turno de la tarde del día denunciado y de los parámetros clínicos medidos en dicho turno, relativos a la persona usuaria.

Se ha incoado expediente sancionador y se encentra en tramitación.

Por último, indicar que todos los Centros sancionados durante el año, serán revisados el próximo año, en ejecución del Plan de Inspección del año 2024.

Es cuanto informo en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 215 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruñea, 22 de noviembre de 2023

La Consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo: María Carmen Maeztu Villafranca