

ZIZUR MAYOR

Aprobación definitiva del Reglamento del Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia.

El Ayuntamiento de Zizur Mayor / Zizur Nagusia, en la sesión del 27 de junio de 2024, aprobó inicialmente el Reglamento del Centro de día y Servicio de la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia de Zizur Mayor / Zizur Nagusia publicada en el Boletín Oficial de Navarra número 150, de 23 de julio de 2024.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 325 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local de Navarra, modificado por la Ley Foral 15/2002, de 31 de mayo y transcurrido el plazo de exposición pública sin que se hayan producido alegaciones, se procede a la aprobación definitiva de la citada ordenanza, disponiendo la publicación de su texto íntegro, a los efectos pertinentes.

Zizur Mayor / Zizur Nagusia, 18 de noviembre de 2024 – El alcalde, Jon Gondan Cabrera.

REGLAMENTO DEL CENTRO DE DÍA Y SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA (SPAP) DE ZIZUR MAYOR / ZIZUR NAGUSIA

Artículo 1. Objeto del Reglamento

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y salvaguardar los derechos de las personas usuarias, así como promover su calidad de vida a través de la prevención de la dependencia.

Asimismo, tiene por objeto establecer las obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 2. Identificación del Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP)

Denominación: Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP)

Dirección: Calle Zabalgain. Zizur Mayor / Zizur Mayor - 31180 Navarra.

Artículo 3. Tipología del centro

En virtud de lo dispuesto en el 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 previstas y homologaciones. Anexo II Requisitos específicos de los servicios.

Centro de día para personas en situación de dependencia. Servicio prestado en un establecimiento específico destinado a ofrecer durante el día, y con carácter general los días laborales entre las dieciséis y las veinte horas, atención a las necesidades personales básicas,

terapéuticas, de rehabilitación y socioculturales, facilitando la permanencia en el entorno habitual y apoyando a las personas cuidadoras.

Servicios de promoción de la autonomía: Estos servicios engloban un conjunto de servicios que tienen por finalidad desarrollar y mantener la capacidad de la persona de mantener el control, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, mediante el mantenimiento de su autonomía funcional.

Pueden ser ofertados tanto en modalidad presencial como domiciliaria y pueden ser de los siguientes tipos:

- Servicio de habilitación y terapia ocupacional.
- Servicio de estimulación cognitiva.
- Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.

Artículo 4. Objetivos del Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP)

- **Objetivo general**

Favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores en situación de dependencia y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.

- **Objetivos específicos**

- a) Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno habitual.
- b) Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.
- c) Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Artículo 5. Descripción del Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP): capacidad y características

Centro de día: se desarrollará un programa de actividades, adaptado a las características del grupo según las valoraciones individuales realizadas por el equipo técnico, formado por terapeuta ocupacional y **neuropsicóloga**, fisioterapeuta, trabajadora social y tres técnicas en atención a personas en situación de dependencia.

Centro de día con horario de 11:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.

El número de plazas es de 15.

Servicio de Promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP): tiene una capacidad de 10 plazas por sesión, divididas en dos unidades:

- Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
 - Servicio de estimulación cognitiva
- Las sesiones tendrán una duración de hora y media: 9:30 a 11:00.

Artículo 6. Principios de actuación

La actuación del centro se regirá por los principios generales siguientes:

- Principio de autonomía: El fomento de la autonomía de las personas usuarias, de modo que por parte del servicio no se les proporcione más asistencia tutelar que la estrictamente exigida por su nivel de dependencia física y/o psíquica favoreciendo que las personas desarrollen, conserven y ejerciten sus capacidades, que puedan elegir entre distintas opciones y participen en las decisiones que le afecten, desde la propia planificación de su atención , y sobre la vida en el servicio, incluyendo sus preferencia.
- Principio de participación: La participación en las actividades y en el funcionamiento general del centro.
- Principio de integración: El mantenimiento de las personas usuarias en el entorno comunitario habitual, en consonancia con la propia filosofía asistencial del centro de día.
- Principio de atención integral: La prestación de una atención integral en pos de la consecución del mayor nivel posible de salud y bienestar.
- Principio de atención centrada en la persona: La atención personalizada y adaptada a las necesidades de las personas usuarias.
- Principio de profesionalización: La debida cualificación profesional del personal que presta su servicio en el centro de día para el desempeño de su función, sin perjuicio de la labor del voluntariado social, al que se reconoce su valor complementario.

Artículo 7. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

1.- Las personas usuarias del centro tienen derecho:

A.- Al reconocimiento a su dignidad personal. Entendiéndose por dignidad el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

B.- A la preservación de su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente, incluyendo la protección de la personalidad del individuo que este tiene derecho a mantener reservada frente al tratamiento de la información.

C.- A la salvaguarda de la confidencialidad de sus datos personales. Es decir, a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás

normativa concordante, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias.

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

E.- A la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

F.- Al acceso a la información, entendiéndose por tal el derecho a disponer de cuanta información resulte necesaria para acceder a los servicios y prestaciones del centro y a hacer de ellos el uso más adecuado y óptimo.

G.- A la evaluación de sus necesidades de atención, a fin de garantizar, en su caso, su acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas, y a la elaboración de un plan de atención individualizado ajustado a las necesidades detectadas durante la evaluación.

H.- A la calidad del servicio, teniendo derecho a que los servicios y el centro cumplan los requisitos materiales, funcionales y de personal previstos en la normativa que les sea aplicable.

I.- A la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

J.- Al conocimiento y defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

K.- Y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

2.- Las personas usuarias del servicio del centro están obligadas:

A.- A facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio con garantía de acierto técnico-asistencial.

B.- Al cumplimiento de la normativa de régimen interior.
Las personas usuarias tienen la obligación de conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del centro de la que es usuaria.

C.- Al cumplimiento de las normas de convivencia y respeto mutuo.

D.- Al respeto de los derechos de las demás personas usuarias y de las personas profesionales que presten el servicio. En particular, el derecho a la dignidad y la privacidad de todas las demás personas usuarias y profesionales del centro, así como el derecho a la confidencialidad de la información de la que, por cualquier razón, tuvieran conocimiento.

Así mismo, las personas usuarias tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales del centro, un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Al respeto de las instalaciones, utilizando correctamente los bienes muebles y las instalaciones del centro.

Al respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios.

E.-Las personas usuarias tienen la obligación de respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.

F.- A abonar el precio por la prestación.

G.- Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente.

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

4.- El incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas usuarias del servicio del centro puede dar lugar a su baja en el servicio de conformidad con lo previsto en su normativa reguladora.

La interpretación de los derechos y de las obligaciones se encuentran recogidos en el 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 previstas y homologaciones.

Artículo 8.- Derechos y obligaciones del personal.

1. Las personas profesionales del servicio del centro tienen los siguientes derechos:

a) Derecho a la dignidad, lo que implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los/as responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

b) Derechos laborales. Tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

c) Derecho a la formación. Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y a beneficiarse de una formación profesional continua durante toda su vida activa.

d) Derecho a la participación. Las personas profesionales pueden participar en los órganos consultivos y participativos previstos en el Decreto Foral 92/2020 y/o en otros que se creen, y pueden presentar denuncias relativas al funcionamiento del centro de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, sobre autorización, registro, homologación e inspección de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra.

e) Derecho a la calidad del servicio: Tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

2.- Las personas profesionales del servicio del centro tienen las siguientes obligaciones:

a) Obligaciones laborales: Tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

b) Deber de comunicación: Tienen obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que basándose en los elementos de valoración de los que disponen, y/o en su opinión, pudiera conllevar una vulneración de derechos en los términos contemplados en la legislación vigente.

c) Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa vigente: Tienen obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del centro.

d) Cumplimiento de las normas de convivencia: Tienen obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en el centro.

e) Respeto a las personas: Tienen obligación de respetar todos los derechos reconocidos en la normativa específica. Tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio. Deben respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante. Tienen obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.

f) Respeto de las instalaciones: Tienen obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones del centro.

g) Comunicación de irregularidades: Tienen obligación de poner en conocimiento de la persona responsable del centro, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

h) Respeto de las fechas y de los plazos de intervención: Tienen la obligación de respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, y respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en la normativa específica.

i) Mantener la confidencialidad de los datos personales de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias cumpliendo en todo momento las medidas organizativas implantadas por el centro para garantizar la correcta custodia de los datos personales.

Artículo 9. Admisión, periodo de adaptación, bajas y ausencias

a) Procedimiento de admisión en centro de día

Artículo 9.1- Formalizada la solicitud se procederá a acordar su admisión o rechazo en documento administrativo, en el plazo máximo de un mes, en función de las plazas disponibles, siguiendo el siguiente orden de prelación:

- 1.- Tendrán preferencia los vecinos/as de Zizur Mayor / Zizur Nagusia mayores de 65 años con grado de dependencia reconocido por ANADP.
- 2.- Personas vecinas de Zizur Mayor / Zizur Nagusia menores de esa edad que cuenten con algún grado de dependencia reconocida por ANADP.
- 3.- Vecinos/as de otras localidades mayores de 65 años y con grado de dependencia reconocido por ANADP.
- 4.- Personas de otras localidades menores de esa edad que cuenten con algún grado de Dependencia reconocida por ANADP.

9.2.- Dentro de cada perfil de los anteriormente señalados en el caso de que las solicitudes superen el número de plazas disponibles, se atenderá al siguiente baremo de puntuación:

POR ANTIGÜEDAD EN LA INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE ZIZUR MAYOR / ZIZUR NAGUSIA:

ANTIGÜEDAD	PUNTUACIÓN
Menos de un año	0
Entre 1 y 5 años	1
Entre 5 años y un día y 10 años	2
En 10 años y un día y 15 años	3
15 años y un día o más	4

TEST ZARIT- *CATEGIVER BURDEN INTENVIEW* (ESCALA DE SOBRECARGA DE CUIDADORA/OR):

Sin cuidador/a o no acepta/existe la supervisión de cuidados	4
Intensidad entre 56 y 88	3
Intensidad entre 47 y 55	2
Intensidad entre 0 y 46	1

NIVEL DE DEPENDENCIA:

Dependencia moderada	3
Dependencia severa	2
Gran dependencia	1

POR NIVELES DE RENTA:

TRAMO DE RENTA (€)	PUNTUACIÓN
---------------------------	-------------------

Mayor de 45.000€	0
Entre 30.000 y 44.999	1
Entre 20.000 y 29.999	2
Entre 10.000 y 19.999	3
Entre 5.000 y 9.999	4
Menor de 5.000	5

9.3.- Para la determinación de los tramos de renta contemplados en apartado 2 de este artículo se seguirán las siguientes reglas:

- 1.- Se considera renta de la unidad familiar la suma de las rentas o ingresos individuales justificados en base a la última declaración del IRPF (impuesto sobre la renta de las personas físicas) de los miembros de la unidad familiar cuyo plazo de presentación haya finalizado a la fecha de la solicitud.
- 2.- Se entiende por renta individual el resultado de sumar a la parte general de la base imponible, el saldo positivo de los rendimientos del capital mobiliario más el saldo positivo de transmisiones patrimoniales excluyendo las subvenciones recibidas para adquisición o rehabilitación de vivienda. A efectos prácticos, el cálculo de la renta se realizará mediante la suma de las casillas: 507, 8810 y 8808 menos casilla 708 del IRPF en la Comunidad Foral de Navarra o las casillas que por el mismo concepto las sustituyan, así como las equivalentes en el resto del Estado.
- 3.- En caso de no estar obligados a realizar la declaración del IRPF, se deberá presentar declaración jurada de las rentas e ingresos enumerados en los subapartados 1 y 2 y/o los documentos que la entidad local titular del centro considere necesarios para determinar los ingresos familiares del último año cuyo plazo oficial para la declaración del IRPF.
- 4.- Definición de la unidad familiar: La unidad familiar que se tendrá en cuenta para el cálculo es la definida en el IRPF:
 - La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, si los hubiere, los/as hijos/as menores de edad, con excepción de los/las que, con el consentimiento de los padres vivan independientemente de estos, y los/las hijos/as mayores de edad incapacitados/as judicialmente sujetos/as a patria potestad prorrogada o rehabilitada.
 - La integrada por una pareja estable, según su legislación específica y, si los hubiere, los/as hijos/as menores de edad, con excepción de los/las que, con el consentimiento de los padres vivan independientemente de éstos, y los/las hijos/as mayores de edad incapacitados/as judicialmente sujetos/as a patria potestad prorrogada o rehabilitada.
 - En los casos de separación legal, o cuando no existiera vínculo matrimonial ni pareja estable, la formada por el padre o la madre y todos/as los/las hijos/as que convivan con uno u otro y que reúnan los requisitos a que se refiere el apartado anterior.

En el caso de que se produzca un empate en la puntuación, se añadirá un punto adicional a aquellas personas solicitantes que tengan mayor puntuación en el test de Zarit, escala de sobrecarga de cuidadora/or.

9.4.- Junto con la solicitud de la inscripción las personas interesadas deberán aportar la documentación justificativa necesaria para la aplicación del baremo señalado en el artículo 9.2. En caso de ausencia de dicha documentación para la aplicación del baremo, la puntuación será "0". A estos efectos si el Ayuntamiento observase la ausencia de la documentación exigida, en todo o en parte, o la falta de datos suficientes en la información facilitada, informará a la persona interesada para que subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos en el plazo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que si no lo hiciese se procederá conforme a lo señalado anteriormente a efectos de baremación para la admisión.

b) Reserva de plaza

Las personas usuarias del centro tienen derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro en las siguientes condiciones:

- En el supuesto de ausencia voluntaria, siempre que el periodo de ausencia no sea superior a 60 días por año natural, para la modalidad de: Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP). En caso de ausencia obligada por internamiento en algún centro hospitalario, psiquiátrico o similar el derecho a reserva de plaza se mantendrá mientras dure el internamiento.

Dicha reserva de plaza será abonada en su totalidad por la persona usuaria su ausencia sea voluntaria, sin que se produzca, por tanto, descuento alguno en su aportación.

c) Bajas

Las bajas pueden ser voluntarias, a demanda de la propia persona usuaria o en su caso del familiar responsable o porque se considere a la persona usuaria como no apta para este recurso.

Los **motivos de no admisión**, son los siguientes:

- Precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente.
- Precisar elevado nivel de cuidados fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del centro.
- Padecer enfermedades infecto-contagiosas, excepto aquellos casos en que, en función de su vía de transmisión, se consideren susceptibles de poder ser atendidos.
- Sufrir efectos antiterapéuticos derivados de la utilización del centro (transporte, uso de grúas y otras ayudas técnicas, relaciones con otras personas, etc.).
- Rechazar el tratamiento que corresponda.
- Padecer trastornos de conducta que puedan dificultar la convivencia u originar algún tipo de riesgo para el resto de personas usuarias y trabajadoras del centro.
- No poder mantener la sedestación durante el tiempo de permanencia en el Centro
- Encontrarse en situación de encamamiento o asimilable.
- No participar en las actividades del centro.

Artículo 10. Precios, forma de pago y prestaciones

1.- Las personas usuarias del centro deben abonar por la prestación del servicio, los precios públicos que estén vigentes en cada momento según norma fiscal en vigor.

2.- El importe de la tarifa mensual será abonado al propio Ayuntamiento de Zizur Mayor / Zizur Nagusia por la persona usuaria mediante recibo bancario.

3.- En los supuestos de baja, la persona usuaria debe abonar el precio correspondiente al día en que se produce la baja.

4.- Prestaciones incluidas en el precio:

- Atención personal básica: se prestará, asimismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, mediante la elaboración de un plan de atención integral, personalizado en atención a la dependencia de la persona usuaria.
- Atención sanitaria: el centro proporcionará a las personas usuarias, atención de carácter preventivo, vigía, siendo la intervención asistencial competencia de la Sanidad Pública o la Sanidad Privada que tuviera contratada la persona usuaria.
- Higiene: se podrá prestar servicio de higiene puntual a las personas usuarias, que lo precisen, durante la prestación del servicio.
- Readaptación para las actividades de la vida diaria: incluirá aquellas actividades o programas que fomenten el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr si no la recuperación de las facultades, sí el freno de la merma de las mismas dentro de la patología de cada caso.
- Dinamización sociocultural: este programa tendrá unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.
- Atención social: se prestará el servicio de atención social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades.
- Apoyo a familiares de personas usuarias: se procurará el apoyo a las familias, trabajando especialmente la información y formación de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria.
- Servicios de restauración: el servicio de restauración se realizará respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias.

Artículo 11. Normas de funcionamiento interno

a) De carácter general. La persona usuaria y, en su caso, sus familiares o tutores/as están obligados a:

- Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del centro.
- Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de personas usuarias y con los/las trabajadores/as del centro.
- Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen de forma individual por el centro.
- Respetar las normas de seguridad e higiene en el propio centro.
- Si encuentra algún objeto extraviado deberá entregarlo al personal del centro.

b) Normas sobre comidas y comedor

- El servicio de restauración incluye los servicios de comida y merienda, los cuales son servidos en el comedor en los siguientes horarios:
 - Comida: 13:30 - 14:30

○ Merienda: 17:00 - 17:30

- En estas comidas se debe respetar el cumplimiento de una correcta nutrición en calidad y cantidad.
- No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos, o servilletas.
- Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para las demás personas.
- Se debe prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando en su caso, las medidas técnicas precisas.

c) Normas sobre la ropa

- Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, así como reponerla a su cargo.
- El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

d) Normas sobre el cuidado personal

- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.
- El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

e) Normas sobre la seguridad

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

f) Normas sobre servicios médicos

- El servicio médico de las personas usuarias del centro, es responsabilidad del Centro de Salud correspondiente. El centro no dispone de Servicio de enfermería para el seguimiento de los cuidados de la persona usuaria, pero se establecerá la correspondiente coordinación con el Centro de Salud.
- Se debe dar información completa y comprensible a la persona usuaria acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma de la propia persona usuaria o su representante legal (tutor/a), o de un/a familiar de referencia.

g) Normas sobre horario

- El horario en el que el centro permanecerá abierto será:
De 9:00 - 19:00. La atención se prestará en horario diurno, de lunes a viernes, todos los días laborables del año, de acuerdo al calendario oficial de días festivos de la Comunidad Foral de Navarra y del Ayuntamiento de Zizur Mayor / Zizur Nagusia.
- El Centro permanecerá abierto los doce meses del año.

h) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios

- La persona usuaria puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos del centro siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

i) Prohibición de fumar

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

Artículo 12. Comunicaciones ordinarias

El Ayuntamiento, a través del Servicio Social tiene establecido un sistema para las comunicaciones, siendo esta la agenda diaria para consultar cualquier situación referente a la vida ordinaria, funcionamiento del servicio o a la atención de las personas usuarias.

Artículo 13. Participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades

El Ayuntamiento, a través del Servicio Social establecerá los órganos de participación necesarios para la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del mismo, así como el cumplimiento de las condiciones técnicas acordadas en contrato.

Artículo 14. Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones

1. En el centro existe la Unidad de Atención a la Persona Usuaria encargada de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas.
2. Son funciones de dicha unidad:
 - Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.
 - Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
 - Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.
 - Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente a efectos de tramitación en caso de que, tras su recepción, la unidad de atención a la persona usuaria estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.

Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.

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

4. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

5. Los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de las sugerencias y quejas son los regulados en las disposiciones normativas aplicables las cuales son entregadas a las personas usuarias en el momento del ingreso, siendo la Unidad de atención a la persona usuaria del centro la encargada de informar sobre los mismos.

El centro deberá llevar un registro de sugerencias y quejas.

Artículo 15.- Documentación relativa a las personas usuarias

La documentación relativa a las personas usuarias del centro estará a disposición del Servicio Social del Ayuntamiento de Zizur Mayor / Zizur Nagusia, Programa de autonomía municipal.

Artículo 16.- Protección de datos.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa concordante, la persona usuaria (o, en su caso su responsable/ tutor/a legal) autoriza al Centro de día y Servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAP) y al Servicio Social del Ayuntamiento de Zizur Mayor / Zizur Nagusia a al uso de los datos proporcionados. El Centro garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos personales, que sólo serán cedidos a terceros cuando el acceso a dichos datos sea necesario para garantizar la correcta asistencia a la persona usuaria, o para el control de este servicio.