



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN, EN LA MODALIDAD DE CONCIERTO, DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y ALTO NIVEL DE DEPENDENCIA EN CENTRO RESIDENCIAL

ÍNDICE

I.- OBJETO

II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

- 1.- Centro Residencial

III.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

- 1.- Usuarios
- 2.- Designación de usuarios
- 3.- Período de adaptación
- 4.- Incidencias
- 5.- Traslados
- 6.- Régimen interior
- 7.- Ocupación de plazas

IV.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 1.- Prestación del servicio
- 2.- Responsabilidades del adjudicatario
- 3.- Servicios a prestar
 - 3.1 - Alojamiento
 - Estancia
 - Manutención
 - Vestuario de uso personal
 - Ropa de cama, mesa y aseo
 - 3.2 - Cuidado personal, control y protección
 - Cuidado personal
 - Control y protección
 - 3.3 - Atención especializada, rehabilitadora y social
 - 3.4 - Otros servicios
 - Actividades de convivencia, ocio y tiempo libre
 - Traslado y acompañamiento a Centros Sanitarios





V.- MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

- 1.- Relaciones con los familiares
- 2.- Protocolos y registros
- 3.- Formación del personal

VI.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 1.- Medios materiales
- 2.- Medios personales

VII.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN, EN LA MODALIDAD DE CONCIERTO, DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y ALTO NIVEL DE DEPENDENCIA EN CENTRO RESIDENCIAL

I.-OBJETO

El Acuerdo Marco tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio público de Atención a Personas Adultas (mayores de 18 años y menores de 65) con Discapacidad Intelectual y Alto Nivel de Dependencia, en Centro Residencial, definido en el presente pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el Acuerdo Marco y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este acuerdo.

II.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Centro Residencial

A efectos de este Pliego se entiende por Centro Residencial el equipamiento destinado a proporcionar alojamiento, rehabilitación personal y social, cuidados personales y asistencia diurna especializada, ya sea temporal o permanente, a las personas adultas con discapacidad intelectual y alto nivel de dependencia, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

III.-RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios

Podrán ser nuevos usuarios de las plazas en Centro Residencial, además de quienes ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de Residencia, las personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 65, con discapacidad intelectual de carácter profundo, severo o moderado con trastornos graves asociados y que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención, que cumpliendo con el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, reúnan además:

No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.





Igualmente serán usuarios de plaza concertada en el Centro aquellos quienes, previamente a la entrada en vigor del Acuerdo Marco, tuvieran adjudicada una plaza pública en el mismo.

Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

2. Designación de usuarios

Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas concertadas.

La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del Órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.

Las empresas o entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco deberán informar a la Consejería de Asuntos Sociales las plazas disponibles de las ofertadas dentro del Acuerdo Marco, siempre que se produzca algún tipo de variación. Esta información se efectuará con las indicaciones y en el soporte que la Consejería determine.

Las empresas o entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco, a quienes se les adjudiquen las plazas, se comprometen expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería de Asuntos Sociales para ocupar las plazas concertadas. La incorporación de usuarios al Centro en el que se encuentren las plazas concertadas deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

El adjudicatario del contrato derivado, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios de un nuevo usuario al que se haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería de Asuntos Sociales determine, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación. Si por motivos externos a la gestión del Centro, ese plazo no se puede cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería de Asuntos Sociales, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

Además del expediente de atención especializada a que se alude en el punto V de este Pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que coste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

3. Período de adaptación

Se considerará período de adaptación del usuario al Centro en que se encuentren las plazas





concertadas, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación a las mismas.

Durante este período, el equipo técnico del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

Si el equipo técnico, transcurrido el período de adaptación, considera que el usuario es apto para permanecer en el Centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, transcurridos treinta días desde la finalización de dicho período, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en la Resolución de concesión.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el Centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al Órgano Competente de la Consejería de Asuntos Sociales, quien resolverá lo que proceda, en el período de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado al interesado o a su representante.

4. Incidencias

El Centro notificará a la Consejería de Asuntos Sociales, en el mismo día en que se produzcan, vía fax o correo electrónico, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios, su incorporación al Centro, así como de las altas y bajas de los mismos. Estas notificaciones se remitirán posteriormente, por escrito y de forma oficial, a la Unidad Administrativa responsable de la gestión de plazas.

5. Traslados

Cuando los traslados de Centros se produzcan a instancia de parte, estos serán realizados por cuenta y a cargo del usuario.

Cuando la residencia reciba la incorporación de usuarios de traslados procedentes de otros Centros, a instancia de la Consejería por motivos organizativos, se encargará del traslado y del coste que de éste se derive.

6. Régimen interior

Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior establecidas para ello.

Los adjudicatarios del contrato derivado presentarán al Órgano competente, dentro de los tres





meses siguientes a la adjudicación del contrato derivado, el reglamento de régimen interior del Centro o Centros en que se encuentren las plazas concertadas, salvo que éste haya sido presentado anteriormente y no haya variación del mismo.

El reglamento de régimen interior fijará las normas de convivencia y horarios a que deberán ajustarse los usuarios con plaza pública, en la utilización de las dependencias comunes del Centro, las cuales no podrán ser contrarias al régimen jurídico aplicable a las Residencias con atención diurna especializada.

Corresponderá a la Consejería de Asuntos Sociales la aplicación a las plazas concertadas de lo contemplado en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

7. Ocupación de plazas

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario.

a. Plaza ocupada:

Se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso del mismo en el Centro Residencial hasta su baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican.

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas y períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días anuales.

Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración **inferior a seis días**, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada cuando no se produzca hospitalización en los términos indicados para las ausencias.

Así mismo, se considerará como plaza ocupada los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.

En cualquier caso, en el momento de producirse la baja definitiva de un usuario por cualquier causa, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

b. Ausencias de usuarios y plazas a disposición de la Consejería.

En los supuestos de ausencias, cuando concurren las circunstancias que seguidamente se describen, el coste del servicio será el 75 % del precio de la plaza ocupada:





Comunidad de Madrid

1. En caso de hospitalización del usuario, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo **superior a cinco días**. Este supuesto de ausencia por hospitalización, prescrita por facultativo, no estará sujeto a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
2. Ausencias en el caso de permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días y un máximo de treinta. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono será de 60 al año.
3. En los supuestos de adjudicación de plaza, cuando ésta haya sido adjudicada a un demandante, siempre y cuando se produzca, posteriormente, el ingreso del mismo al centro, por el periodo que transcurre entre la fecha de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al Centro, por un máximo de quince días.
4. Cuando por la Dirección General de Servicios Sociales se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.

IV.-DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La Atención diurna especializada en Residencia, consistirá en la prestación de los servicios que posteriormente se describen.

1. Prestación del Servicio

El servicio de Atención Residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año y la atención diurna, de lunes a viernes, excepto festivos, entre las 9 y las 18 horas, y un máximo de 247 días al año, a los mismos usuarios que reciban la atención residencial. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería de Asuntos Sociales.

2. Responsabilidades del adjudicatario

El adjudicatario, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, o prevista en el presente Pliego, será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros sanitarios, en caso de





urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o representante en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, en su caso, serán por cuenta del usuario o su representante.

- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.

El adjudicatario, en el primer mes de ejecución del contrato derivado, remitirá a la Dirección General de Servicios Sociales, en soporte informático, la programación para el período de duración del contrato, de las actividades, talleres, etc. a desarrollar, con indicación de número de participantes, horarios, profesionales y recursos destinados a las mismas, o en su caso, el documento indicado por la Consejería de Asuntos Sociales.

Como base de todos los servicios que a continuación se describen, estará el Proyecto Individual de Habilitación Personal y Social que debe tener todo usuario. Ello incluye aquellas actuaciones que contribuyan a la participación de las familias como agentes activos en el apoyo a la consecución de los objetivos personales de cada persona.

3. Servicios a prestar

El adjudicatario del contrato derivado prestará a los usuarios los servicios que se relacionan a continuación:

- El **alojamiento**, que comprenderá: el uso de habitación y zonas de convivencia, la manutención, la ropa de cama y mesa, el aseo, y el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.
- El **cuidado personal**, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- **Atención especializada y rehabilitadora**, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. Desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y





Comunidad de Madrid

social (autonomía personal y funcionamiento independiente), y fomento de actividades de ocio y tiempo libre.

- **Atención psicológica**, que comprenderá la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- **Atención social**, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del Centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias.
- **Otros servicios**, que incluirán la programación de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre y el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, de manera subsidiaria.

3.1. Alojamiento que comprende:

Estancia

- Ocupación por el usuario de una habitación con capacidad para un máximo de tres usuarios. En caso de que las habitaciones no sean individuales se garantizará la intimidad de los usuarios mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuado.
- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del Centro, se limpiará diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.
- Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.





Manutención

- Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.
- Los menús deberán ser supervisados por personal cualificado para ello, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán supervisados o suscritos por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición humana).
- Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Los menús serán de conocimiento público de los usuarios o sus familiares con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

Vestuario de uso personal

- El Centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado, productos y útiles de aseo personal, que deben aportar en el momento del ingreso, o en el caso de los usuarios que vinieran siendo atendidos, a la entrada en vigor del contrato derivado. Dicho documento deberá ser devuelto al Centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir la reposición de cualquiera de los mismos, siempre que le sea requerido por el Centro. El adjudicatario del contrato derivado repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.





Comunidad de Madrid

- En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el Centro, éste procederá a la facturación a cargo de la familia o representante de los gastos ocasionados por este motivo.
- Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. Las prendas aportadas con posterioridad al ingreso, deberá ser marcada a cargo de la familia o su representante.
- El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el Centro.
- Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- El Centro velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- El Centro cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

Ropa de cama, mesa y aseo

- El servicio incluye, para los residentes, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el Centro.
- El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiará con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- El adjudicatario del contrato derivado renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.





- El adjudicatario del contrato derivado renovará, a su cargo, la vajilla con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

3.2. Cuidado personal, control y protección

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control más oportunas.

Cuidado personal

- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso. La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otro parecer. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.
- El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- Los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición serán a cargo del usuario, familia o representante; en el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario del contrato derivado.
- Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
- El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes, serán a cargo del propio residente, del Sistema de Salud al que esté acogido o de su familia o representante legal. Serán financiados prioritariamente con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para lo cual el Centro deberá disponer de la tarjeta sanitaria del residente, o bien será aportado regularmente y siempre que sea necesario por la familia o el representante legal. En caso de que el residente no sea pensionista, el medicamento o material sanitario no esté financiado por ningún Sistema de Salud, público o privado, o no sea aportado por la familia o representante, el Centro podrá facturar su importe.
- Los servicios complementarios al aseo personal, tales como el corte y arreglo del cabello o la depilación, y otros cuidados corporales específicos, como los masajes, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante. En caso de





que la familia o representante no puedan realizar esta función, ésta será asumida por el adjudicatario del contrato derivado pudiendo facturar a los mismos los gastos ocasionados por este motivo.

- Los servicios de Podología y Odontología correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.
- Se facilitará el asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario pueda conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.
- El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. Igualmente, siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.
- Otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia correrán a cargo del usuario, familia o representante.

Control y protección

- Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro.
- El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro.

3.3. Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social.





Comunidad de Madrid

- Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Proyecto de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- Se llevará a cabo actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios así como las de medicina asistencial necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y todos aquellos dirigidos a promover su autonomía personal y funcionamiento independiente.
- En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario.
- El Centro propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o representante, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.
- El Centro se ocupará de que los familiares se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la Resolución de concesión de la misma.

3.4. Otros servicios

Actividades de convivencia, ocio y tiempo libre

El Centro elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo, promoviendo la participación de los usuarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representante.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre, correrán a cargo de los usuarios, familias o representante.

Igualmente las estancias vacacionales fuera del Centro, y siempre que el adjudicatario del contrato derivado facture reserva de plaza, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.





El Centro propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o representante, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. En todos los casos el Centro establecerá relaciones y contactos periódicos con sus familiares o representante y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas.

Traslado y acompañamiento a Centros Sanitarios

En los casos que sea necesario o de urgencia, el Centro efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. En caso de que, por razón de urgencia, esto no sea posible, el adjudicatario del contrato derivado facturará el coste de los medios utilizados para el traslado al usuario, familia o representante. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o representante, y sólo de manera subsidiaria al Centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de ésta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el de ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante.

En caso de fallecimiento de residentes que cuenten con familiar o tutor legal, correrá a cargo de los mismos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o tutor legal, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el adjudicatario del contrato derivado realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

V.-MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

1. Programación

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

La programación contemplará los siguientes niveles:

- a) **Programación general del Centro**, que hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.





- b) **Programación por servicios**, con sus sistemas de evaluación correspondientes.
- c) **Proyecto de Atención Personalizada**, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, prevenir el deterioro y conseguir autonomía personal e integración social en el mayor grado posible, con sus sistemas de evaluación correspondientes. El Programa de Atención Personalizada (PAP) de cada usuario se elaborará en el primer mes de estancia del usuario en el Centro, previo su estudio y evaluación interdisciplinar, y se actualizará al menos con una periodicidad semestral.

Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales, debiendo el adjudicatario del contrato derivado remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

2. Información personal y protección de datos

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.

El adjudicatario del contrato derivado y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Relación con los familiares

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo el Centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente programadas y comunicadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

El adjudicatario del contrato derivado elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representante de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.





El modelo de la relación con los familiares o representante contemplará con una periodicidad al menos trimestral la comunicación con los mismos acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar.

Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representante de éstos.

La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y responsables de éstos que deberá ser aprobado por la Consejería de Asuntos Sociales. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería.

3. Protocolo y registros

El adjudicatario del contrato derivado deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el apartado IV de este Pliego, cuyos modelos serán visados por la Consejería de Asuntos Sociales.

Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

Protocolos:

1. Protocolo de caídas.
2. Protocolo de información a la familia.
3. Protocolo ante un fallecimiento.
4. Protocolo ante la desaparición de un residente.
5. Protocolo a seguir ante la supuesta incapacitación de un residente.
6. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
7. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de VIH.
8. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
9. Protocolo de atención a residentes inmovilizados: transferencias, vestido y desvestido.
10. Protocolo de traslado a servicios de urgencia.





11. Protocolo de hidratación.
12. Protocolo de higiene personal.
13. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.
14. Protocolo ante incidencias relevantes en los Centros en fines de semana, festivos y fuera de jornada.

La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. Formación del personal

El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención al que se refieren este Pliego, que abarcará el período de duración del contrato derivado.

Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la Consejería de Asuntos Sociales, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal del Centro.

VI.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Medios materiales

Los Centros en que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el Centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro Centro cuyo titular sea la Entidad adjudicataria. El nuevo Centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

El adjudicatario del contrato derivado se obliga a poner a disposición de la Consejería de Asuntos Sociales, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se le





hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.

2. Medios Personales

Las Residencias con Centro de Día en las que se adjudiquen las plazas deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios para la adecuada prestación de los mismos, según el número de plazas ocupadas en el Centro, atendiendo a los siguientes criterios:

1. Atención médica diaria, con presencia física de lunes a viernes, y los fines de semana localizable.
2. Cuidados de enfermería, con presencia física diaria, de lunes a domingo, durante el tiempo suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego.
3. Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, cuya plantilla deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada, en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, con la frecuencia y calidad exigida, garantizándose el carácter continuo y permanente de lunes a domingo.
4. Se deberá disponer de personal asistencial (Psicólogo, Fisioterapeuta y Trabajador Social, Técnicos de Integración Social o Educadores) con titulación y en número suficiente, para prestar los servicios recogidos en el presente Pliego.
5. La plantilla disponible para atender a los usuarios, debe ser tal que asegure la ratio de **0,61**, sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Médico, ATS/DUE, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Técnico de Integración Social o Educador, Fisioterapeuta y Trabajador Social).

En el cálculo de la ratio se incluirá el personal citado que trabaje habitualmente en el Centro, con independencia de su forma de contratación.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda, según la proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable en cada Centro, (y que, como referencia, será de al menos 1.729 horas de jornada anual).

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos en la Residencia con Centro de Día.

6. Se deberá llevar un registro a través de un sistema de control de presencia del personal, que deberá contar con sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito.

En cualquier caso, el personal de atención directa, que ha de ser aportado por el adjudicatario del contrato derivado, deberá ajustarse, durante el tiempo de vigencia del contrato, a las necesidades específicas de los usuarios.





Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

VII.-COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario del contrato derivado designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería de Asuntos Sociales estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este Acuerdo Marco y de los contratos adjudicados en virtud del mismo, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el mismo, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

Ante posibles situaciones de emergencia, e independientemente de lo establecido en el *“Protocolo ante incidencias relevantes en los Centros de Servicios Sociales en fines de semana, festivos y fuera de jornada” de la Consejería de Asuntos Sociales*, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General de Servicios Sociales, los datos del Responsable del Servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización en cualquier momento, las 24 horas del día.

El adjudicatario del contrato derivado viene obligado a informar a la Consejería de Asuntos Sociales, a través del responsable citado en los puntos anteriores, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato.

En todo caso elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio o del contrato, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato

anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores que determine la Consejería de Asuntos Sociales.

El adjudicatario del contrato derivado se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Asuntos Sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad





corporativa o institucional en el edificio del Centro, y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería de Asuntos Sociales, la vinculación del Centro con la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales a través del Concierto derivado del presente Acuerdo Marco.

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario del contrato derivado desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, así como la difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, necesitará la previa autorización de la Consejería de Asuntos Sociales.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del Centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, en el que se indicará la contratación mediante concierto de dicho centro por parte de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería de Asuntos Sociales, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando la Entidad o el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el Centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), incluso de la Entidad o interna, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, en el marco del presente concierto, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el Centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del Centro y de su equipo con la Consejería de Asuntos Sociales mediante el presente concierto, y que dicho Centro concertado forma parte y se integra dentro de la Red Pública de Atención Social a Personas con Discapacidad dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales.

Madrid, (Fecha de la firma)
LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo.: M^a Carmen Pérez Anchuela

