



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD Y ENFERMEDAD MENTAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A LAS QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO, MODALIDAD CONCIERTO, DE **“ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS DEPENDIENTES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL AFECTADAS DE TRASTORNOS DEL ESPECTRO AUTISTA (2 LOTES)”**, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.
AÑO 2015.

AÑO 2015



Comunidad de Madrid

Contenido

I.- OBJETO	4
II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	4
1. Definición.....	4
2. Objetivos.....	4
III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	5
1. Personas usuarias	5
2. Designación de personas usuarias.....	5
3. Período de adaptación.....	6
4. Incidencias	6
5. Traslados.....	7
6. Régimen Interior.....	7
7. Ocupación de plazas	7
IV.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	8
1. Prestación del servicio	8
2. Responsabilidades del adjudicatario	9
3. Servicios a prestar.....	9
3.1.- Cuidado personal, control y protección.	10
3.1.1.- Programa de cuidado personal.....	10
3.1.2.- Control y protección	10
3.2.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social (Lotes 1 y 2).	10
3.2.1.- Programa de movilidad y funcionalidad motriz.....	11
3.2.2.- Programa de entrenamiento en actividades de vida diaria (AVD).	11
3.2.3.- Programa de comunicación y lenguaje hablado.....	11
3.2.4.- Programa de interacción social recíproca, habilidades sociales y conductas adaptativas. 11	
3.2.5.-Programa de vida comunitaria.	11
3.2.6.- Programa de orientación y apoyo psicológico.....	12
3.2.7.- Programa de estimulación y desarrollo cognitivo.	12
3.2.8.- Programa de actividades deportivas, ocio y tiempo libre.	12
3.2.9.- Programa de atención social.....	12
3.2.10.- Programa ocupacional y de preparación laboral.....	12
3.2.11.- Programa de salud y atención farmacológica.....	12
3.2.12.- Otros.	13
3.3.- Programa de atención a la familia (Lotes 1 y 2).	13



Comunidad de Madrid

3.4.- Servicio de manutención y alojamiento	13
3.4.1 Manutención	13
3.4.2. Alojamiento.....	14
3.5.- Transporte	14
3.6.- Otros.....	16
V.- GESTIÓN TÉCNICA DEL CENTRO	17
I.Programación General del Centro.....	17
II.Programación de las Áreas y Servicios	17
III.Programa de Atención Personalizada	18
IV.Otros aspectos de la gestión	18
1. Protocolos y registros.....	18
2. Formación del personal.....	19
3.- Relación con los familiares.....	19
VI.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO	20
1.- Medios materiales	20
2- Medios personales	22
VII.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	24



Comunidad de Madrid

I.- OBJETO

El Acuerdo Marco tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio público de atención a personas adultas dependientes con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro autista, en centro de día y en centro residencial con atención diurna definido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este Acuerdo.

Este Acuerdo Marco se organiza en 2 lotes:

Lote 1: Atención en Centro de Día a personas adultas con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro autista.

Lote 2: Atención en centro residencial con atención diurna a personas adultas con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro autista.

En el acto de licitación al Acuerdo Marco las entidades deberán hacer constar el lote al que presentan su oferta mediante la cumplimentación al efecto del Anexo correspondiente.

Las plazas en los Centros incluidos en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos modalidad concierto que de él se deriven, quedaran integrados dentro de la Red de Centros de Atención a personas adultas con discapacidad, dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales.

II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Definición

A los efectos de este Acuerdo Marco se entiende por Atención en Centro de Día y Atención en Centro Residencial con atención diurna, la prestada en los siguientes centros:

Lote 1-Centro de Día: El equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador destinado a proporcionar asistencia especializada, cuidados personales, habilitación personal y social y atención rehabilitadora, a fin de conseguir el mantenimiento, adquisición y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de desarrollo personal, e inclusión social y familiar.

Se consideran recursos de proximidad que permite el mantenimiento de la persona en su medio familiar y comunitario. Ofertan servicios complementarios de transporte y comedor.

Lote 2-Centro Residencial con Atención Diurna: Constituye un equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador que ofrece alojamiento, manutención y atención diurna, destinado a proporcionar asistencia especializada, cuidados personales, habilitación personal y social y atención rehabilitadora, a fin de conseguir el mantenimiento, adquisición y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de desarrollo personal, e inclusión social y familiar.

2. Objetivos

1. Respecto a las personas usuarias

1.1. Mejora de su calidad de vida, a través del desarrollo de planes de atención personalizados que incorporen la participación de cada persona o su representante en la definición de metas, promoviendo su autonomía y participación en el entorno.

1.2. Mantener y favorecer, desde un espacio de convivencia, la participación de la persona con discapacidad en su medio habitual de vida: personal, familiar y comunitario.



Comunidad de Madrid

2. Respetto a las familias y personas allegadas a los usuarios

2.1. Apoyar y asesorar para el desarrollo y equilibrio de la vida familiar.

2.2. Favorecer el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.

3. Respetto al entorno comunitario

Gestionar aquellas actividades y relaciones interinstitucionales que promuevan y visibilicen al Centro como recurso especializado en su entorno socio-comunitario (educativo, sanitario, cultural,...); dichas actividades y relaciones incorporarán mensajes que contribuyan a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad intelectual en dicho entorno.

4. Respetto a la organización y prestación del servicio

4.1. Mantenimiento de las condiciones de calidad de los medios materiales que posibilitan el desarrollo de las actividades de los servicios (alojamiento, manutención y atención especializada).

4.2. Mantenimiento de las condiciones de calidad de los medios personales en cuanto a la organización de los programas, coordinación y trabajo multidisciplinar, suficiencia de personal y nivel de actualización formativa que posibilitan el desarrollo de las actividades de los servicios.

III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Personas usuarias

Podrán ser personas usuarias de plaza en cualquiera de los Centros de Día o Centros Residenciales adjudicados en el Acuerdo Marco, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato derivado, tuvieran adjudicada una plaza pública en cualquiera de los centros objeto de este Acuerdo Marco, aquellas personas de ambos sexos, mayores de 18 años (y excepcionalmente mayores de 16), y menores de 65 años, dependientes, que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención y que, cumpliendo con el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, reúnan además:

- Discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro autista.
- No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

2. Designación de personas usuarias

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 a fin de asignar las personas que hayan de ocupar las plazas concertadas.

La designación de las personas como usuarias de plaza, así como la pérdida de su condición de usuario, se efectuará por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.

Cuando por concurrencia de circunstancias sobrevenidas al origen de la Resolución, se considere necesario, el Centro deberá aportar aquella documentación precisa para el inicio, en su caso, del preceptivo trámite de revisión de su Programa de Atención Personalizada.



Comunidad de Madrid

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

La Consejería de Asuntos Sociales notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios de la persona para realizar el ingreso efectivo en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, 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 otra persona.

3. Período de adaptación

Las personas que se incorporen a una plaza contarán, en el marco del procedimiento de acogida y valoración señalado en el apartado V.III, con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de treinta días naturales siguientes al de su incorporación a la misma.

En los casos de adjudicación temporal, el periodo de adaptación será de 15 días, excepto en el caso de estancias inferiores a un mes, que no precisarán periodo de adaptación.

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.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que el usuario es apto para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en la Resolución de adjudicación.

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 máximo 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.

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.

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 respecto a la participación de los usuarios en el desarrollo de su Programa de Atención, su incorporación al Centro, así como las altas y las 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.

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



Comunidad de Madrid

5. Traslados

Los usuarios/as y la propia Consejería, en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del Centro podrán solicitar o proponer traslado a otros Centros.

Cuando el traslado de un usuario de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo del mismo.

Cuando sea un traslado a instancia de la Consejería, será el Centro receptor quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

6. Régimen Interior

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que fijan las características del Servicio, normas y horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro, las cuales no podrán ser contrarias al régimen jurídico aplicable a estos centros. 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.

Deberá contener, al menos, los siguientes apartados: Derechos y deberes de las personas usuarias, Normas de funcionamiento de los servicios, Sistemas de participación del centro, Régimen disciplinario. En ellos se destacará de manera especial las referencias de comunicación con el Centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el Procedimiento para la tramitación de Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y estará redactado en lenguaje comprensible.

Los adjudicatarios presentarán a la Subdirección General de Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental, 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.

A petición de la Consejería, el Centro efectuará las modificaciones que se estimen para adecuar el Centro y los Servicios a la permanente mejora en la calidad de atención a los usuarios.

7. Ocupación de plazas

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

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 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, comunicadas y valoradas por la Consejería, y períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días anuales.



Comunidad de Madrid

Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración **inferior a seis días**, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada.

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.

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:

1. En caso de hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo **superior a cinco días**. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
2. En caso de permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días al año. Superado este plazo, el usuario podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del Centro, audiencia al usuario o representante y resolución del órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.
3. En los supuestos de adjudicación de plaza, cuando ésta haya sido adjudicada a un nuevo usuario de la lista de demanda, 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. En los supuestos de asistencia de un usuario a cursos de formación que a juicio del Equipo Técnico del Centro, previo informe del mismo y comunicación a la Dirección General de Servicios Sociales, se valore como necesario para promover la integración sociolaboral del mismo, con un límite máximo de seis meses anuales.
5. En el supuesto de una persona usuaria que se encuentre en un proceso de integración laboral, previo informe del Equipo Técnico del Centro valorando las características del contrato (en cuanto a jornada y duración) y de las necesidades de apoyo personal y social de la persona, por un periodo máximo de 6 meses. Dicha propuesta se comunicará a la Dirección General de Servicios Sociales. Para la modificación de estos plazos, será necesaria aprobación de la Dirección General de Servicios Sociales.
6. 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.
7. En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General de Servicios Sociales, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico, respiro familiar y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
8. De forma excepcional y debidamente motivado, el Centro podrá proponer a la Consejería para su resolución, periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personalizada de la persona interesada.

IV.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. Prestación del servicio

La prestación del servicio se organizará de acuerdo a lo siguiente:

1.1. Lote 1-Atención en Centro de Día



Comunidad de Madrid

Los servicios de Atención en Centro de Día, se desarrollarán de lunes a viernes, excepto festivos, en horario (de referencia) comprendido entre las 8,30 y 18,30, un máximo de 247 días al año. El adjudicatario, cuando así lo estime oportuno y por razones organizativas, podrá solicitar autorización a la Consejería de Asuntos Sociales a fin de prestar el servicio durante, al menos 227 días al año, siempre y cuando cuente con la conformidad de las personas usuarias o, en su caso, representantes, abonándosele exclusivamente los servicios que correspondan en función de los días de prestación.

1.2. Lote 2-Atención en Centro Residencial con Atención Diurna

Se diferenciarán, en la programación y sus actuaciones, las actividades de Residencia de las de Atención Diurna.

El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año y el de atención diurna, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas.

La atención residencial y la atención diurna podrán dispensarse en centros de un mismo adjudicatario, ubicados en diferentes emplazamientos. Si se requiere de un medio de transporte que permita el traslado de los usuarios desde uno a otro emplazamiento, será éste por cuenta del adjudicatario del contrato derivado y deberá garantizar el servicio de transporte especializado, desde el domicilio en que se dispense la atención residencial hasta el centro en que se lleve a cabo la atención diurna y viceversa, con arreglo a las condiciones indicadas en el punto 3.5 Transporte, del apartado IV. Descripción del servicio del presente pliego de prescripciones técnicas.

2. Responsabilidades del adjudicatario

El adjudicatario del contrato derivado del Acuerdo Marco, 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 durante la prestación del servicio.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye 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 garantizar el derecho a la intimidad de las personas.
- En caso de urgencia, del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o sus representantes.
- De organizar un registro de entradas y salidas (asistencia e incidencias, cuando proceda) de las personas usuarias del centro.
- Del registro de visitas a los usuarios.

3. Servicios a prestar

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a los usuarios que accedan a plazas incluidas en ambos lotes, con las particularidades que se indiquen, en su caso.



Comunidad de Madrid

Cada Entidad adjudicataria organizará la prestación en las siguientes áreas, servicios y programas, en función del lote al que se presenten:

1. Cuidado personal, control y protección.
2. Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social.
3. Atención a la familia.
4. Manutención y alojamiento.
5. Transporte
6. Otros

3.1.- Cuidado personal, control y protección.

3.1.1.- Programa de cuidado personal.

El objetivo de este programa es preservar el mantenimiento de las funciones corporales así como de prevenir los riesgos que puedan comprometer la salud de las personas usuarias.

Lotes 1 y 2

- a) A los usuarios se les prestará la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades más elementales de la vida diaria como vestirse, asearse, comer, higiene personal y similares.
- b) El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

Lote 2

- c) 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.
- d) Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

3.1.2.- Control y protección

Lotes 1 y 2

- a) Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posibles, en función de su Programa de Atención Personalizada en las áreas de uso común del Centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- b) 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, cuidados y control necesarias.

3.2.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social (Lotes 1 y 2).

Además de los programas que se describen a continuación, se facilitará:

- a) Orientación y asesoramiento a los familiares, cuidadores de los usuarios, en todo lo referente a la atención que, en razón de su discapacidad y circunstancias, precisen.
- b) Asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario o sus familiares, en caso de ser necesario, puedan conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su



Comunidad de Madrid

discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos y posibilidades de financiación.

- c) Cada persona contará con un profesional de referencia para el conjunto de actividades del Programa de Atención Personalizada, en los que cada persona participe.

Los programas que a continuación se describen se desarrollarán, en cada caso, en respuesta a las necesidades de las personas atendidas en cada Centro.

3.2.1.- Programa de movilidad y funcionalidad motriz.

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

3.2.2.- Programa de entrenamiento en actividades de vida diaria (AVD).

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo de independencia personal y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria; se adaptará para incidir en las actividades cotidianas: locomoción, desplazamiento, vestido, alimentación y aquellas implicadas en la higiene personal, actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras.

3.2.3.- Programa de comunicación y lenguaje hablado.

Se facilitará y estimulará a las personas usuarias la oportunidad de desarrollar y recuperar, en su caso, la capacidad del lenguaje oral y de otros lenguajes a través del uso de otros sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, para alcanzar el máximo nivel de comunicación que permita a la persona lograr una competencia social satisfactoria para la relación con su entorno y la participación en el mismo.

3.2.4.- Programa de interacción social recíproca, habilidades sociales y conductas adaptativas.

Su objetivo es la adquisición de las habilidades sociales y de conducta adaptativa, necesarias para el manejo más óptimo en las relaciones interpersonales y el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

Se valorará la posibilidad de entrenar estas habilidades en contextos y actividades comunitarias fuera del Centro.

3.2.5.-Programa de vida comunitaria.

Cuyo objetivo principal es facilitar actuaciones y aprendizajes que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas para la vida diaria y la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social, por las oportunidades de participar en otros contextos, por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

Estas actividades serán diseñadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Podrán agruparse por talleres, según objetivos de la actividad (de tipo artístico, manipulativo, cultural,...) y se desarrollarán considerando los objetivos de otros programas como oportunidad para su aplicación.



Comunidad de Madrid

3.2.6.- Programa de orientación y apoyo psicológico.

Se prestará la orientación y el tratamiento de apoyo psicológico, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras).

3.2.7.- Programa de estimulación y desarrollo cognitivo.

Cuando sea preciso, se desarrollarán actuaciones de estimulación y desarrollo cognitivo, y de actividades relacionadas con el aprendizaje y aplicación de conocimientos, con la finalidad de intervenir sobre los déficits cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas. El programa ha de diseñarse orientado hacia la discapacidad y no hacia los déficit, contemplando todas las funciones cognitivas superiores: atención, memoria, funcionamiento ejecutivo y lenguaje; desarrollo de funciones cognitivas, requerirá especial conocimiento e implicación de todos los profesionales del Centro, así como de la familia.

3.2.8.- Programa de actividades deportivas, ocio y tiempo libre.

Se elaborará con una frecuencia como mínimo anual, un programa de actividades culturales, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo fuera del Centro, promoviendo la participación de los usuarios, haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior, deberán ser expuestos y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

3.2.9.- Programa de atención social.

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias del entorno familiar y social de los usuarios, apoyo y/o gestión de valoraciones y prestaciones etc., la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, coordinación y realización en su caso de actividades culturales y socioculturales, y la organización y coordinación del programa de familia.

3.2.10.- Programa ocupacional y de preparación laboral

Se realizarán actuaciones en materia ocupacional, tanto en su vertiente terapéutica como de aprendizaje de destrezas prelaborales.

Para aquellas personas a las que les sea posible según su Programa de Atención Personalizada, se realizarán actuaciones en materia de, habilidades sociolaborales, evaluación profesional, orientación laboral e información para el empleo y la formación, acompañamiento al empleo y seguimiento del mismo.

3.2.11.- Programa de salud y atención farmacológica.

En el que se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, gestión o control de citas y revisiones, asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado, así como los



Comunidad de Madrid

apoyos complementarios a la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

De forma transversal, y específica cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

3.2.12.- Otros.

Actividades terapéuticas de tipo musical, acupuntura, masajes y otros que a juicio del equipo técnico del Centro puedan beneficiar a las personas usuarias.

3.3.- Programa de atención a la familia (Lotes 1 y 2).

Se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria, también debe ser considerado como centro de atención. El equipo del Centro deberá:

- Promover la implicación y apoyo del entorno familiar como facilitador de objetivos personales.
- Valorar las necesidades de información y asesoramiento que las familias precisen para lo relacionado con la atención y cuidados de la persona usuaria en contextos familiares y comunitarios, ayudas disponibles.
- Propiciar espacios para compartir la experiencia de la convivencia cotidiana de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.
- Se llevarán a cabo programas de entrenamiento a los familiares cuidadores de los usuarios en técnicas de cuidados personales.
- Las actividades del programa se desarrollarán mediante reuniones periódicas con las familias, a nivel individual o grupal.

3.4.- Servicio de manutención y alojamiento

3.4.1 Manutención

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades del Centro y contemplará las siguientes características:

Lotes 1 y 2

- a) El Centro dispondrá de un espacio adecuado habilitado para la actividad de comedor (incluye todos los espacios precisos para esta actividad, como puedan ser zonas de preparación de alimentos, zonas de aseo, etc.).
- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición humana o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación.
- c) 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 también supervisados y suscritos por personal adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición humana o dietética).



Comunidad de Madrid

- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios 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.
- e) Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- f) Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.

Lote 1

En el Centro de Día se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda).

Lote 2

En el Centro residencial con atención diurna se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno. A los diabéticos se les dará una aportación alimenticia después de la cena.

3.4.2. Alojamiento

Lote 2

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

Este servicio comprende:

- a) Ocupación por el usuario de una habitación con capacidad máxima aconsejable para tres residentes, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios, y la intimidad de los mismos, mediante la utilización de los recursos técnicos y/o de mobiliario adecuados.
- b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del Centro, se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia, si las circunstancias lo requieren.
- c) 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.
- d) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

3.5.- Transporte

Lote 1

El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios, durante el mismo período en el que el Centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, desde los puntos de ruta al Centro. El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

a) Transporte: zona de influencia territorial

La zona de influencia será la correspondiente, en el caso de centros ubicados dentro del municipio de Madrid, al distrito municipal en el que se ubique el Centro, más los distritos municipales, y/o



Comunidad de Madrid

localidades colindantes. En los supuestos de centros ubicados en otros municipios, la demarcación será la correspondiente a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades y/o distritos municipales de Madrid colindantes.

El servicio de transporte se organizará en rutas, que den servicio a los actuales usuarios de los centros y a los usuarios de la zona de influencia territorial asignada al Centro.

A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del centro que soliciten, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al Centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. La adjudicación de plaza, que en estos casos tendrá carácter provisional, estará supeditada a la firma de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiera este compromiso de acceso al Centro.

b) Transporte, rutas:

La ruta o rutas de cada Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posibles a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro.

Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos) y permitan su llegada a las actividades del Centro.

Las rutas diseñadas o sus modificaciones sustanciales (motivadas, a demanda de cualquiera de las partes y con el informe del Equipo Técnico del Centro), deberán ponerse en conocimiento de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales y contar con la aprobación de la misma.

c) Transporte alternativo

Para aquellos casos que estime el Equipo Técnico del Centro, por considerar oportuno su uso o entrenamiento en condiciones de seguridad, la persona usuaria podrá utilizar una alternativa de transporte público colectivo. En ese caso el adjudicatario se hará cargo del coste o facilitará el correspondiente abono/ticket del transporte público. Para estos casos será necesaria la aprobación por la Dirección General de Servicios Sociales.

d) Medios materiales del Servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato derivado, dispondrá de los siguientes medios materiales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio. Éstos deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: Una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar, y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa, y desde al Centro al vehículo y viceversa.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.



Comunidad de Madrid

Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería de Asuntos Sociales.

e) Medios personales del Servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato derivado, dispondrá, como mínimo, de los siguientes medios personales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:

- a) Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
- b) Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- c) Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- d) Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

f) Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

- a) El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- b) El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares, debiendo dar cuenta a la Consejería de Asuntos Sociales, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.
- c) En caso de que no pudiera prestarse el Servicio con normalidad, por circunstancias no imputables a la Consejería, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.

El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales de la actividad del Centro.

3.6.- Otros

Lote 1: Atención en Centro de Día

La petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica de las personas usuarias corresponde a los familiares o representante. En los casos de inexistencia de familia o representante o imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria.

Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.

Lote 2: Atención en Centro Residencial con Atención Diurna

1. Corresponde al adjudicatario la responsabilidad de que el usuario reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias.



Comunidad de Madrid

En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de inexistencia de familia o representante o imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria.

Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.

2. En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

V.- GESTIÓN TÉCNICA DEL CENTRO

El Servicio de los centros se organizará por programas, de acuerdo con los tres niveles de la gestión del centro, creando las sinergias necesarias para la optimización de la eficacia y de la eficiencia de la prestación de los servicios y determina el modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Todo programa contará con la correspondiente asignación de medios humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

I. Programación General del Centro

- a) 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. Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales, debiendo el adjudicatario remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto y en el soporte material que le sea requerido (principalmente informático).
- b) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.

II. Programación de las Áreas y Servicios

- a. El adjudicatario del contrato derivado elaborará, en el primer mes de ejecución del mismo, la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas, con sus sistemas de evaluación correspondientes, estructurados por indicadores.
- b. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de las personas usuarias. La distribución de la plantilla deberá asegurar el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro.
- c. Asimismo, se crearán todos aquellos grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la atención a los usuarios donde estén presentes los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos de atención especializada de los usuarios. Se detallarán las funciones y el



Comunidad de Madrid

funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.

- d. El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, quincenalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

III. Programa de Atención Personalizada

De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará la información administrativa, social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del Programa de Atención Personalizada y su evaluación periódica, que será revisado como mínimo anualmente. Se procurará que cada persona cuente con un profesional de referencia para el conjunto de actividades del Programa de Atención Personalizada.

Deberá promoverse la participación de cada usuario o representante en su Programa de Atención Personalizada, facilitando la aplicación de aquellas adaptaciones que puedan, en su caso, permitir la comunicación con cada 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 usuaria. Cada Programa indicará la intensidad de atención y de participación de cada persona. El conjunto de Programas de Atención Personalizada expresa la carga de atención del Centro.

Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.

El equipo técnico del centro, organizará un procedimiento de acogida, que incluirá una valoración inicial por los diferentes profesionales. Se inicia de esta forma el Expediente Individual, que estructurará información y documentos de cada persona. A partir de la valoración inicial conjunta, el equipo del centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona, proponiendo Objetivos de la atención especializada así como Programas y actividades del Centro propuestas para alcanzar los objetivos, con cronología y horarios. Dicho informe permitirá el establecimiento del Programa de Atención Personalizado encaminado a la mejora en su calidad de vida.

Cada Programa indicará la intensidad de atención y de participación de cada persona. El conjunto de Programas de Atención Personalizada expresa la carga de atención del Centro.

La gestión del Programa de Atención Personalizada deberá estar soportada por un sistema informático. Los Técnicos de la Comunidad de Madrid podrán acceder a la información, en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato.

IV. Otros aspectos de la gestión

1. Protocolos y registros

- a) El adjudicatario 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. Deberán contar con una estructura de exposición en el que consten: justificación, definición operativa, normas de actuación (diferenciadas: de prevención, de detección, intervención), de comunicación (con referencias de contacto) y registro (si fuera preciso en documentos específicos). Estos documentos serán de conocimiento del personal y estarán a disposición de personas usuarias o representantes y personal de la Consejería.
- b) Como mínimo, se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:



Comunidad de Madrid

- Protocolos:
 1. Protocolo de acogida.
 2. Protocolo de caídas.
 3. Protocolo de información a la familia.
 4. Protocolo de atención a usuarios con incontinencia.
 5. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
 6. Protocolo de higiene personal.
 7. Protocolo ante la desaparición de usuarios.
 8. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
 9. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
 10. Protocolo de traslado a servicios de urgencias.
 11. Protocolo de hidratación.
 12. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.
 13. Protocolo ante incidencias relevantes en los centros en fines de semana, festivos y fuera de jornada.
- Registros:
 1. Registro de caídas: individual.
 2. Registro de medicación administrada.
 3. Registro de higiene personal.
 4. Registro de cambios de pañal.
 5. Registro de cambios posturales.
 6. Registro de alimentación oral (se debe reflejar que tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los usuarios que necesitan ayuda para comer).
 7. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
- c) La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.
- d) 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2. Formación del personal

El adjudicatario del contrato derivado:

- a) Elaborará un plan de formación del personal con un horizonte de, al menos, 3 años.
- b) Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.
- c) 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 de la plantilla.

3.- Relación con los familiares

- a) El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares. Este procedimiento incluirá la personalización para cada usuario garantizando el respeto a sus derechos personales, consensuando periodicidad, comunicación de incidencias, tipo de comunicación (escrita, telefónica o presencial) y demás detalles. Cada situación se comunicará convenientemente al personal implicado del Centro.



Comunidad de Madrid

- b) La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares 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.
- c) El adjudicatario propondrá un sistema de evaluación de la satisfacción de personas usuarias y familias que deberá ser aprobado por la Consejería de Asuntos Sociales. Con carácter general se realizará una medición una vez al año y los resultados serán comunicados a la Consejería.
- d) El adjudicatario deberá organizar un sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia. Al menos anualmente se elaborará un informe relativo a este sistema aportando valores cualitativos y cuantitativos de indicadores relevantes.

VI.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO

El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería de Asuntos Sociales las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la adjudicación definitiva. Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato derivado deberán contar con los recursos necesarios para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego, según el número de plazas ocupadas en el centro, atendiendo a los siguientes criterios:

1.- Medios materiales

Los Centros en que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios y deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

El Servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Asuntos Sociales a partir de la fecha de la formalización de los contratos que se deriven del presente Acuerdo Marco, de las plazas de atención en Centro de Día, o en Centro Residencial con Atención Diurna. La atención contemplada en el lote 2 podrá prestarse en equipamientos diferentes, siempre que cuenten con las correspondientes autorizaciones administrativas especificadas en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y la prestación del servicio se ajuste a lo estipulado en el presente pliego.

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.

La Entidad adjudicataria deberá:

a. Respecto a instalaciones:

- Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del Centro que perturben gravemente la prestación del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

b. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherente a la prestación del servicio.

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama (sólo lote 2), mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.



Comunidad de Madrid

- El cambio de esta ropa de lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

c. Respecto al vestuario de uso personal (Lote 2)

- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

El Centro solicitará a los usuarios la aportación de:

a. Respecto a efectos de aseo personal (Lotes 1 y 2)

- Los útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante legal; en el caso de que estos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos.

b. Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:

Lote 1.- Será aportado por los usuarios; el número de cambios será el que demanden las circunstancias personales de los mismos. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.

Lote 2.- Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.

Los gastos por 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 del residente.

El servicio de corte y arreglo del cabello, así como depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante, así como los servicios de Podología y Odontología.

c. Otros elementos de uso personal (Lotes 1 y 2)

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios. 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.

d. Vestuario de uso personal (Lote 2)



Comunidad de Madrid

- 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. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

2.- Medios personales

Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los recursos necesarios para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego, según el número de plazas ocupadas en el centro, atendiendo a los siguientes criterios:

- En todo caso deberá haber presencia física de personal de atención directa en el centro desde su apertura hasta la hora de cierre del mismo.
- El personal de atención en el centro, deberá ajustarse en número y horarios, a las necesidades específicas y volumen de usuarios, durante el tiempo de vigencia del contrato.
- Las figuras profesionales de Atención Directa, podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes en sus funciones, siempre que cuenten con la cualificación académica o profesional para ello, y no vaya en contra de lo dispuesto por el Convenio Colectivo Laboral de aplicación, previa propuesta razonada de los adjudicatarios del servicio al órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal de atención directa y sus posibles modificaciones, no podrá suponer ningún coste para la Consejería.
- En el cálculo de las ratios se incluirá el personal citado que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos en el Centro.
- 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).
- La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro (apartado V.I del presente pliego). El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Asuntos Sociales de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del Centro.
- La notificación respecto de incidencias de personal, que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse, y en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana, desde que se haya producido, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión.
- El Centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería de Asuntos Sociales y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, 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. La Entidad adjudicataria gestionará la grabación de esta información.
- Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el



Comunidad de Madrid

adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

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

Personal y ratios de atención.

1. Se deberá disponer de personal especializado (Psicólogo/Psiquiatra, Trabajador Social, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Cuidadores y/o Técnicos Auxiliares, Educador y/o Técnico de Integración Social, Médico, ATS/DUE y Auxiliar de enfermería) con titulación, experiencia y en número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.
2. El personal de atención médica y enfermería prestará una atención continuada, de lunes a viernes en el Centro de Día y de lunes a domingo en el Centro Residencial con Atención Diurna, durante el tiempo suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego.

Lote 1

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de 0,40 sumando a los profesionales (Psicólogo/Psiquiatra, Trabajador Social, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Cuidadores y/o Técnicos Auxiliares, Educador y/o Técnico de Integración Social, Médico, ATS/DUE y Auxiliar de enfermería), con las siguientes especificidades:

La plantilla de Atención directa deberá estar integrada por:

- Cuidadores y/o Técnicos Auxiliares, Educador y/o Técnico de Integración Social: ratio 0,30

La plantilla de Atención Rehabilitadora deberá estar integrada por:

- Trabajador Social, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional: ratio 0,05

La plantilla de Atención Médica y Enfermería deberá estar integrada por:

- Médico, ATS/D.U.E. y Auxiliar de Enfermería: ratio 0,025.

La plantilla de Atención Psicológica/Psiquiátrica deberá estar integrada por:

- Psicólogo y Psiquiatra: ratio 0,025

Lote 2

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de 1,14 sumando a los profesionales (Psicólogo/Psiquiatra, Trabajador Social, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Cuidadores y/o Técnicos Auxiliares, Educador y/o Técnico de Integración Social, Médico, ATS/DUE y Auxiliar de enfermería), con las siguientes especificidades:

La plantilla de Atención directa deberá estar integrada por:

- Cuidadores y/o Técnicos Auxiliares, Educador y/o Técnico de Integración Social: ratio 0,30

La plantilla de Atención Rehabilitadora deberá estar integrada por:

- Trabajador Social, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional: ratio 0,050

La plantilla de Atención Médica y Enfermería deberá estar integrada por:

- Médico, ATS/D.U.E. y Auxiliar de Enfermería: ratio 0,025.

La plantilla de Atención Psicólogo/Psiquiátrica Médica deberá estar integrada por:

- Psicólogo y Psiquiatra: ratio 0,025



Comunidad de Madrid

Presencia de figuras profesionales (Lotes 1 y 2)

Todos los **perfiles profesionales** señalados estarán presentes como regla general en la plantilla de cualquier centro. Se contemplan las siguientes consideraciones:

La plantilla de Atención Rehabilitadora constará, como mínimo, de 3 de las 4 figuras profesionales previstas.

La plantilla de Atención Médica y Enfermería estará compuesta, como mínimo, por 2 de las 3 figuras profesionales previstas.

VII.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

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.

Ante posibles situaciones de emergencia, 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.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del responsable, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del Centro y comunicado a la Consejería de Asuntos Sociales.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

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 a dicho 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.



Comunidad de Madrid

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 se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención 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