



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

## Comunidad de Madrid

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA,  
PSÍQUICA Y SENSORIAL Y ENFERMEDAD MENTAL**

***RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON  
ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA***

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO  
PARA LA CONTRATACIÓN EN LA MODALIDAD DE CONCIERTO, DE “RESIDENCIAS PARA  
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS  
ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963209119769326016289**

JULIO 2017



# Comunidad de Madrid

## INTRODUCCIÓN

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello está desarrollando la **Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera** que cuenta con una tipología de Centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada. Esta Red y los centros y recursos que la integran trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral, y ofrece atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos, derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

Esta Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna (Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día de soporte social, Centros de Rehabilitación Laboral, Equipos de Apoyo Social Comunitario) y de atención residencial (Residencias, Pisos supervisados y Plazas de alojamiento en Pensiones) distintos programas y actividades para atender las distintas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

La Comunidad de Madrid estableció el **Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997)**, por el que se establece el **Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados**; en el que se establecen los objetivos, tipología de centros y prestaciones de los mismos, perfil de los usuarios, procedimientos de acceso y otros elementos que configuran el régimen jurídico del citado Servicio.

Entre los tipos de centros recogidos en el citado régimen jurídico se incluyen las Residencias (también denominadas MiniResidencias) que son un centro residencial comunitario de en torno a 20/30 plazas con supervisión de 24 horas, destinado a atender la necesidades de alojamiento y soporte residencial de las personas afectadas de enfermedades mentales graves y duraderas con deterioro de su autonomía personal y social. Proporcionan con carácter temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga): alojamiento, manutención, cuidado y soporte, apoyo personal y social, así como apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial y a la integración comunitaria de los usuarios atendidos.

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades de atención residencial y favorecer la integración social de las personas con enfermedades mentales graves y duraderas, viene desde el año 1990 promoviendo el desarrollo de este tipo de centros de atención residencial. Como decimos en 1990 se puso en marcha la primera Residencia (o MiniResidencia) y desde ese momento a lo largo de los últimos 25 años se fueron desarrollando nuevas Residencias en las distintas zonas hasta el momento actual en que la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental cuenta con 22 Residencias con un total de 602 plazas (incluyendo una pequeña Residencia de 19 plazas específica de apoyo a personas con trastorno mental en situación de exclusión sin hogar).

En cuanto a la forma de gestión indicar que del total de las 22 Residencias actualmente existentes, hay 5 que son Centros Residenciales propios con 136 plazas gestionados mediante contratos de servicios, y el resto 17 Residencias con un total de 466 plazas son centros concertados que se gestionan mediante contratos derivados del Acuerdo Marco que se adjudicó en 2013 (Expte AM-002-2013) por el que se determinan las condiciones que regirán los contratos de gestión de servicios públicos en la modalidad de Concierto de "Residencias para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zonas de la Comunidad de Madrid" (Expte AM-02-2013).





## Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades de atención residencial y favorecer la integración social de las personas con discapacidad psicosocial derivada de enfermedades mentales graves considera prioritario continuar el desarrollo y asegurar el mantenimiento de este tipo de Residencias.

Pues bien y en consecuencia se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir el nuevo Acuerdo Marco para la contratación mediante la modalidad de Concierto de plazas de *Residencias para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zonas de la Comunidad de Madrid* conforme a lo establecido en los artículos 196,197 y 198 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre (TRL CSP), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

### **PRIMERA: OBJETO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de *Residencias para personas con enfermedad mental* y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos en la modalidad de concierto de plazas de Residencias para personas con enfermedad que se deriven del presente Acuerdo Marco.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen derivados del mismo, se pretende lograr un conjunto de plazas de Residencias que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente, y a propuesta de los Servicios de Salud Mental de referencia, están atendidos en este tipo de centros y las derivaciones que, desde los citados Servicios de Salud Mental de las distintas zonas, se planteen de nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro. El objetivo mínimo con el Acuerdo Marco es mantener las plazas concertadas actualmente en Residencias y en su caso poder ampliar plazas y nuevos Centros si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas en las Residencias incluidas en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos modalidad concierto que de él se deriven, quedarán integradas dentro de la *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Toda la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental y los centros y recursos que la conforman e integran se organizan y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización: El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la Red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona en la que viven los usuarios y para facilitar además una intervención con el usuario en su propio entorno social y familiar para facilitar la mejora de su integración. Por ello, la Red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los servicios de salud mental y lo más cercanos posible al entorno vital de los usuarios con los que trabaja para su integración y participación comunitaria normalizada.

Todos los centros y recursos de la Red se ha ido desarrollando para ir cubriendo todo el territorio de la Comunidad buscando la mayor cercanía posible al entorno de los usuarios para facilitar su mantenimiento e integración y para facilitara la imprescindible coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona responsables del caso así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios.

Por ello y a fin de asegurar y preservar este principio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los Centros de la Red y entre ellos de las Residencias, se tendrá en cuenta este elemento de territorialización en la adjudicación de las plazas de Residencia que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover un atención residencial cercana al entorno de los usuarios y su mayor integración comunitaria.





## Comunidad de Madrid

### **SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO: Objetivos de las Residencias, Características y ofertas de las plazas**

#### **2.1.- DEFINICION, OBJETIVOS Y TIPOLOGÍA DE ESTANCIAS DE LAS RESIDENCIAS**

De acuerdo al diseño de Residencia establecido por la Consejería de Políticas Sociales y Familia en el marco de su *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad, se concibe a las **Residencias** como un servicio residencial comunitario supervisado, con una capacidad de en torno a unas 20/30 plazas, abierto y flexible para personas con enfermedad mental grave y duradera, de ambos sexos, con déficit en su autonomía personal y social que no cuentan con apoyo familiar o social, o que debido a su grado de deterioro, conflictos familiares, circunstancias sociales o necesidades de su proceso de rehabilitación, requieran los servicios de este recurso residencial. Se proporcionará con carácter temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga): alojamiento, manutención, cuidado y soporte, apoyo personal y social, así como apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial y a la integración comunitaria, y en su caso, orientación y apoyo a las familias.

Estas Residencias o MiniResidencias funcionan en régimen de atención residencial abierto y flexible y con un ambiente lo más familiar y normalizado posible, fomentado además la implicación y participación activa de los usuarios. La duración de la estancia será variable, ajustada a las necesidades de cada caso. La estancia es voluntaria.

Los objetivos generales que han de guiar su organización y funcionamiento son los siguientes:

- Asegurar la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y soporte.
- Ofrecer el cuidado y apoyo personal y social que los usuarios necesiten para mejorar su situación y calidad de vida.
- Favorecer la mejora de la autonomía personal o social de los usuarios-residentes de tal forma que les permita un funcionamiento lo más normalizado posible.
- Posibilitar el mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles de dignidad y calidad de vida.
- Favorecer la progresiva integración social de los usuarios residentes.

Las plazas se organizarán y distribuirán de un modo flexible para permitir cubrir diferentes necesidades residenciales de la población con enfermedades mentales graves. Para ello, se establecen 3 tipologías de estancias: corta, transitoria e indefinida; cuyas funciones y objetivos quedan resumidas en el siguiente cuadro:





## Comunidad de Madrid

TIPOLOGÍA	DURACIÓN	FUNCIONES	OBJETIVOS	DISTRIBUCIÓN PROPUESTA (flexible)
ESTANCIA CORTA	Entre un fin de semana y un mes aproximadamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>- "Descanso" familiar</li><li>- Atender urgencias familiares o sociales</li><li>- Separación preventiva del ambiente familiar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aliviar la sobrecarga familiar.</li><li>- Ayudar al mantenimiento en el ambiente familiar.</li><li>- Evitar internamientos innecesarios o situaciones de abandono.</li></ul>	10/20% PLAZAS
ESTANCIA TRANSITORIA	De un mes a un año aproximadamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Transición del Hospital a la Comunidad.</li><li>- Preparación para la reinserción familiar.</li><li>- Preparación para opciones de vida y/o alojamiento más autónomos e independientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar y preparar procesos de reinserción social y familiar.</li><li>- Propiciar la adquisición de las habilidades necesarias para llevar una vida más autónoma e independiente.</li></ul>	30/40% PLAZAS
ESTANCIA INDEFINIDA	Larga. Más de un año	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alternativa a la hospitalización prolongada.</li><li>- Evitar situaciones de marginación social o abandono.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mejorar el nivel de autonomía personal y social.</li><li>- Asegurar un nivel de calidad de vida digno.</li></ul>	40/50% PLAZAS

Desde la Consejería se irán estableciendo los porcentajes específicos de las plazas que se destinarán a estancia corta, estancia transitoria o estancia indefinida, de acuerdo a las necesidades existentes o a la evolución de las mismas. Esta distribución flexible en los tipos y duración de la estancia no supondrá para el adjudicatario una mayor dotación de medios personales o materiales solo hace referencia a la polivalencia que han de tener las plazas residenciales para una mejor atención a las diferentes necesidades y objetivos que se planteen con los usuarios.

En las Residencias el servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Como señalábamos las Residencias se conciben con un tipo de centro de atención residencial comunitario, abierto y flexible y con un ambiente lo más familiar y normalizado posible, para ofrecer una atención individualizada a las distintas necesidades de cada usuario que promueva la máxima autonomía e integración; por ello es necesario que el tamaño y capacidad de estas residencias no sea demasiado grande para poder trabajar desde esos parámetros de individualización, cercanía, flexibilidad e integración comunitaria. Por ello, el diseño de estas Residencias se ha establecido que su capacidad este en el entorno de las 20/30 plazas (de ahí que también se las denomine como MiniResidencias). Sobre estos parámetros se establece que las plazas a contratar en estas Residencias podrán tener entre un mínimo de 15 plazas y un máximo de 40 plazas.

### 2.2. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El Servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias del **Acuerdo Marco** y de los contratos que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a partir de la fecha de la formalización de los contratos que se deriven del presente Acuerdo Marco, de las plazas de atención en Residencia que hayan sido adjudicadas y que se asignarán por criterios de sectorización en relación con los Servicios de Salud Mental de cada zona, quien procederá a la derivación de los usuarios y/o a la ocupación, de las mismas a los usuarios que les corresponda.

Los Centros Residenciales en que se ofertan las plazas serán específicas para personas con enfermedad mental y deberán estar ubicadas dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización arriba reseñado a efectos de la adjudicación de las plazas para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los Servicios de Salud Mental de cada zona.





## Comunidad de Madrid

### **TERCERA: PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER, PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN, Y COSTE DL SERVICIO.**

#### **3.1.- Perfil general de la población a atender**

Los usuarios que se propongan para su acceso a las plazas de Residencia que se adjudiquen en los contratos derivados del presente Acuerdo Marco serán personas con enfermedad mental grave y duradera de ambos sexos que debido a sus dificultades de funcionamiento y discapacidades psicosociales y mayores necesidades de apoyo social requieran de un modo temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga) los servicios que se prestan en estas plazas como recurso residencial supervisado.

Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe o propuesta de derivación que justifique la necesidad de atención residencial del usuario y la pertinencia de una intervención específica de atención residencial supervisada, propondrá su derivación a la Residencia de referencia en cada zona.

**El perfil general de los usuarios a atender en la Residencia será el siguiente:**

- Personas con enfermedades mentales graves y duraderas cuyos déficit o deterioros en su funcionamiento psicosocial les impide vivir de un modo independiente.
- Edad entre 18 y 65 años.
- Ausencia, inadecuación o imposibilidad temporal o definitiva de apoyo familiar o social.
- Personas enfermas mentales sin apoyo familiar que se encuentran en situación de exclusión social o grave riesgo de marginación sin hogar.
- Estar atendido y ser derivado desde un Servicio de Salud Mental de los distritos o áreas sanitarias de salud mental de referencia que se establezca en la distribución y sectorización de las plazas de la Residencia.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada.
- No estar en situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar enfermedades físicas graves o crónicas que exijan una asistencia o cuidado sanitario especializado o cuidados de enfermería continuados.
- No presentar patrones de comportamiento agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Políticas Sociales y Familia desde su *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad.

#### **3.2.- Proceso de acceso y derivación a las Residencias.**

La entidades adjudicatarias deberá atender a los usuarios que sean derivados a las plazas de Residencia por los Servicios de Salud Mental de los distritos de referencia asignados a cada Centro, y en todo caso de acuerdo a lo que establezca la Consejería de Políticas Sociales y Familia desde su *Red de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad.

Los Servicios de Salud Mental (SSM) de las áreas de referencia establecidas para la sectorización de las plazas residenciales serán los responsables de proponer y derivar a los usuarios que cumplan las condiciones y criterios antes indicados para su ingreso en las mismas. El equipo del Servicio de Salud Mental propondrá la derivación y acceso de un usuario mediante la cumplimentación de un informe o propuesta de derivación, que a tal efecto se establecerá o en su caso la ficha individual del paciente en el programa de continuidad de cuidados.

En dicho informe de derivación, el Servicio de Salud Mental incluirá información sobre la situación clínico-psiquiátrica, situación social y familiar, nivel de funcionamiento psicosocial, motivos que justifican la demanda de acceso, previsión de duración de la estancia y funciones y objetivos de la misma, así como previsión residencial a la salida de la MiniResidencia.







## Comunidad de Madrid

En todo momento, los SSM que propongan y deriven a usuarios para su acceso a las plazas de la Residencia, serán los responsables de que éstos reciben la atención psiquiátrica y el seguimiento necesario tanto a través de consultas, programas o revisiones periódicas. Asimismo establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

### 3.3.- Coste del Servicio

#### **El Coste del Servicio se fijara en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día**

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del Servicio de Salud Mental a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo en el Centro.

Cuando un usuario se planifique su salida de la Residencia hacia una opción de alojamiento más autónoma como a un Piso supervisado de la propia Red de Atención Social a personas con enfermedad mental de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, este proceso se organizará de un modo progresivo y paulatino durante un plazo máximo de un mes y a tal fin en este proceso de transición de plaza de Residencia a Piso supervisado durante este tiempo se podrá seguir facturando en su caso como plaza ocupada en la Residencia.

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en el que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas, por periodos inferiores a cinco días laborables hasta un máximo de 60 días anuales. En el caso de ausencias por vacaciones del usuario, se considerará como plaza ocupada las ausencias por vacaciones por periodos inferiores a cinco días laborables, con un máximo de 30 días al año.

En los casos que un usuario requiera una hospitalización tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades, prescrita por facultativo, de duración inferior a 20 días se computarán como plaza ocupada.

#### **El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:**

La plaza ocupada por un usuario, en caso de hospitalización del mismo o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a veinte días, o la ocupada por un usuario en caso de ausencia o vacaciones por periodos mayores de cinco días.

Cuando un usuario haya salido de la Residencia hacia un piso supervisado después de un proceso de transición progresivo y paulatino arriba explicado, se podrá mantener en reserva la plaza del usuario en la Residencia durante un plazo máximo de un mes desde el inicio de su estancia efectiva ya en el Piso supervisado a fin de asegurar la adecuada adaptación al Piso y prever en su caso a necesidad de posible vuelta a la Residencia y a tal efecto durante ese mes de adaptación del usuario se podrá en su caso facturar en reserva con el 75 % del precio de adjudicación la plaza que dicho usuario ocupaba en la Residencia.

Asimismo se cobrara el 75% del coste del Servicio cuando se desarrolle un proceso de transición de un usuario que ocupaba una plaza de Piso supervisado y se hace necesario que pase a una plaza de una Residencia, este proceso de transición se realizará en el plazo máximo de un mes y durante ese tiempo se podrá en su caso facturar en reserva con el 75 % del precio de adjudicación la plaza que dicho usuario va a ocupar en la Residencia.

El número máximo de días por usuario que darán derecho a este coste del 75% será de 60 al año, excepto por hospitalización o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, que no estará sujeto a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.





## Comunidad de Madrid

La plaza que haya sido determinada como tal por la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad, para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante y disponible para este fin.

La facturación se hará por todo el año, por todos los días naturales del año 365 días o en caso de año bisiesto por 366 días.

### **CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA A CONCERTAR EN LA COMUNIDAD DE MADRID.**

A continuación se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las Residencias objeto del presente Acuerdo Marco y que las empresas o entidades adjudicatarias de los Concierptos que deriven del mismo, deberá asegurar e implementar.

#### **RESIDENCIAS:**

***En las Residencias se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:***

##### **4.1.- Servicios básicos.**

En las plazas de las Residencias, se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar:

- El alojamiento preferentemente en habitación individual o doble, asegurando la adecuada protección, limpieza, higiene y respeto a la intimidad; promoviendo y permitiendo que el usuario decore su habitación de acuerdo a sus gustos y preferencias.
- La ropa de cama y aseo y su lavado, repasado y cambio al menos una vez a la semana.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa personal, con la periodicidad idónea en cada caso.
- El uso de espacios comunes y zonas de convivencia.
- La manutención diaria, asegurando cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). Los menús serán variados y garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Deberán prepararse otros menús de régimen para los usuarios que lo precisen.
- La limpieza e higiene de los espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- El cuidado y apoyo personal que cada usuario necesite para las actividades de la vida diaria y para la mejora de su funcionamiento y adaptación a la convivencia y la vida en la Residencia.

Asimismo quedará obligada a asegurar:

- El vestido y calzado de aquellos residentes que no tengan familia o se encuentren de hecho abandonados por ésta y que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.
- Los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos usuarios sin familia o abandonados de hecho por la misma.
- Las gestiones para el traslado a los Centros Sanitarios pertinentes cuando algún usuario precise atención hospitalaria, tanto por razones de crisis psiquiátricas como por enfermedades de otra índole.

Teniendo presente que se debe asegurar la cobertura adecuada de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado de acuerdo a lo establecido en el apartado anterior. La empresa adjudicataria, asimismo, deberá organizar y promover la participación de los usuarios-residentes en las diferentes tareas domésticas y de funcionamiento diario. Según su nivel de funcionamiento psicosocial y sus posibilidades, cada usuario se ocupará de la limpieza y cuidado de su dormitorio, ropa y objetos personales, y colaborará por turnos en el resto de las tareas domésticas cotidianas de la Residencia: limpieza de espacios comunes y baños, realización de compras, preparación y servicio de comidas, lavandería, etc. Por supuesto, recibirán el apoyo, entrenamiento y supervisión necesarios por parte del personal. Con ello se pretende favorecer la implicación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia, evitando roles pasivos o institucionales y se busca posibilitar el aprendizaje o mejora de las habilidades domésticas que les ayuden a aumentar su grado







## Comunidad de Madrid

de autonomía. Esta colaboración debe ser un medio para la implicación del usuario y la mejora de su autonomía y nunca un fin para la disminución del trabajo del personal de cocina o limpieza de la Residencia.

### 4.2.- Atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social.

Junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado, además se ofrecerá una atención psicosocial orientada hacia la mejora de la autonomía personal y social, la mejora de la calidad de vida y el apoyo a la integración comunitaria de los usuarios residentes, independientemente de la duración de su estancia.

Para ello, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar esta atención psicosocial a través de programas de intervención y actividades en relación, entre otras, a las siguientes áreas:

- ❑ **Autocuidado:** Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, y en todos aquellos aspectos que contribuyan a la mejora del autocuidado y autonomía básicas de los usuarios atendidos.
- ❑ **Actividades de la vida diaria:** autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios y aquellas otras que faciliten un funcionamiento y manejo lo más autónomo en relación a este área.
- ❑ **Psicoeducación y Educación para la Salud:** Información sobre la enfermedad, seguimiento de la medicación, adherencia al tratamiento y contacto con su Servicio de Salud Mental, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés.
- ❑ **Relaciones Sociales:** Se buscará entrenar y/o promover aquellas habilidades sociales de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones y manejo que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social y promuevan su participación e implicación en relaciones sociales y redes sociales normalizadas.
- ❑ **Ocio y tiempo libre:** Planificación de actividades de ocio, organización de actividades de ocio y tiempo libre dentro y fuera de la MiniResidencia en la que se ubiquen las plazas, dinamización de intereses y aficiones y cuantas actividades faciliten una utilización y disfrute lo más normalizado posible del ocio y el tiempo libre.
- ❑ **Integración comunitaria:** Promoción de la normalización de las pautas de vida de los residentes y su progresiva integración comunitaria, fomentando y apoyando asimismo el contacto e integración en recursos sociocomunitarios, actividades formativas, culturales, deportivas y cualesquiera otros que pueden resultar relevantes.

Este es un listado orientativo y no exhaustivo pudiendo ampliarse o ajustarse para adecuarse a las necesidades de los usuarios y a los objetivos planteados en su plan de atención individualizado en relación con su rehabilitación e integración comunitaria. Estos programas y actividades se organizarán de una forma flexible tanto en formato grupal como de un modo individual buscando ajustarse a las diferentes necesidades, situación y objetivos de cada usuario. Siempre, se deberá fomentar el contacto y utilización de recursos sociales comunitarios que favorezcan la normalización e integración social de los usuarios residentes.

También desde cada Residencia se hará un trabajo de **apoyo con las familias** de los usuarios siempre que sea factible, y se deberá favorecer el contacto entre los usuarios y sus familias. Asimismo, en coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, se orientará y apoyará a las familias de los usuarios, especialmente cuando se prevea su vuelta al entorno familiar.

Asimismo cada Residencia, en la medida de sus posibilidades, se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo, a tal efecto se organizarán desde cada Centro en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes (Institutos de Secundaria y Bachillerato y Formación profesional, facultades universitarias, asociaciones de vecinos y sociocomunitarias, policía, ámbito judicial, servicios sociales, centros de salud, centros sociales y culturales, etc.) organizando y promoviendo para ello distintas actividades y acciones (charlas de sensibilización en institutos y con otros agentes sociales, elaboración de murales y





## Comunidad de Madrid

graffitis, realización de audiovisuales, páginas web, elaboración de comics, jornadas de puertas abiertas, programas de radio protagonizados y liderados por usuarios, exposiciones de fotografía y pintura, acciones solidarias, jornadas de dedicadas a la promoción de la lucha contra el estigma y la discriminación, coordinación con centros culturales para la organización de actividades de sensibilización, etc., etc.) y fomentando además, en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios; y también buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social u la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental. **Como mínimo se organizaran en cada centro al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.**

### **QUINTA: PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN**

En relación a los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en cada Residencia, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

#### **PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LAS RESIDENCIAS:**

Con cada usuario que sea derivado y acceda a una de las plazas de cada Residencia se organizará un proceso de recepción y acogida en el que se le enseñarán las dependencias del recurso, se le asignará una habitación, se le explicarán las normas y rutinas de funcionamiento, se le presentará al personal y al resto de usuarios, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación a la misma.

Asimismo con cada usuario se realizará por parte del psicólogo y el terapeuta ocupacional con la colaboración de los educadores, una evaluación de la situación y nivel de funcionamiento del usuario que permita conocer la situación y principales dificultades y establecer los objetivos de intervención durante su proceso de atención en la Residencia. El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan individualizado de atención, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el Servicio.

Asimismo se diseñará un plan individualizado de atención residencial en el que se establecerán los objetivos a alcanzar y las actividades a desarrollar. Este plan individualizado de atención tendrá en cuenta lo establecido en el informe de derivación, así como la duración y objetivos planteados en la estancia prevista del usuario. Este plan se coordinará y consensuará con el Servicio de Salud Mental de referencia, y también se acordará con el propio usuario buscando su máxima implicación, y en su caso, con su familia. Este establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar dentro del proceso global de atención residencial de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar tanto en la propia Residencia o en su caso en otros recursos con los que se trabaje en coordinación con el usuario.

Cada usuario residente tendrá asignada una persona de referencia entre el equipo técnico de la Residencia, que se encargará de su atención personal y que bajo la supervisión del psicólogo y/o del terapeuta ocupacional coordinará la atención y actividades a desarrollar con el mismo.

De acuerdo al Plan de atención individualizado que se establezca con cada usuario, se desarrollarán todas aquellas actividades y programas de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social que sean relevantes en relación a las diferentes áreas del funcionamiento personal y social arriba indicadas en la cláusula 4 punto 2 (autocuidado, actividades de la vida diaria, relaciones sociales, integración comunitaria, ocio y tiempo libre, etc.). Estas actividades podrán desarrollarse en grupo o de un modo individual de acuerdo a las circunstancias de cada caso y a lo establecido en su plan individualizado de atención. Asimismo se desarrollarán tanto dentro como fuera de la Residencia, optimizando en la medida de lo posible la utilización de recursos comunitarios normalizados y el trabajo en el medio familiar y social del usuario.





## Comunidad de Madrid

La organización de los horarios de funcionamiento diario se realizará de un modo flexible, de manera que permita ajustarse a las diferentes necesidades y actividades individuales y grupales a desarrollar y posibilitar el acceso de los usuarios a los Servicios de Salud Mental, a otros centros y recursos de la Red como Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día o a recursos sociales comunitarios.

Se evitará una completa programación del tiempo de cada usuario-residente a fin de que pueda disponer de tiempo libre para utilizar según su criterio y preferencias (descanso, lectura, TV, aficiones, etc.). Los fines de semana se priorizarán actividades de ocio, contacto con familias y amigos, uso de recursos recreativos comunitarios, etc.

Con el objetivo de favorecer la integración social y el mantenimiento de la red social de cada usuario, se permitirá y fomentará que realicen o reciban visitas de familiares o amigos.

Se fomentará la participación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia. Para ello se establecerán los canales de participación oportunos: reuniones semanales entre el personal y los residentes, asambleas mensuales o cualquier otro tipo de actividades que fomenten y canalicen su implicación en la planificación y organización de actividades, discusión de problemas de convivencia, organización y distribución de tareas, modificación de normas de funcionamiento.

La empresa adjudicataria elaborará, en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato, un reglamento de funcionamiento interno en el que se regulen las normas básicas de convivencia y organización de las plazas residenciales y se desarrollen y especifiquen los derechos y deberes de los residentes, de acuerdo siempre y como desarrollo concreto de los siguientes derechos y deberes básicos de los usuarios que vivan en la Residencia:

### \* **DERECHOS**

- ☐ A ser respetado como persona y ciudadano/a de pleno derecho.
- ☐ A recibir una atención y un trato respetuoso y lo más normalizado posible.
- ☐ A aceptar su estancia en la Residencia de un modo voluntario, de acuerdo al contrato de estancia firmado por el mismo.
- ☐ A recibir el apoyo y supervisión oportuno para facilitar su adaptación y funcionamiento en la Residencia y para avanzar en su proceso individualizado de rehabilitación e integración comunitaria.
- ☐ A disponer de un espacio personal propio que asegure su derecho a la intimidad.
- ☐ A tener en la Residencia unas condiciones de habitabilidad y confort dignas y adecuadas.
- ☐ A ser respetado en sus derechos e intimidad por sus compañeros y por los profesionales encargados del apoyo y supervisión.
- ☐ A conocer y recibir información sobre su situación, tanto en lo referente a su estancia como en relación con su proceso de atención residencial y de intervención psicosocial para la mejora de su autonomía e integración comunitaria.
- ☐ A conocer y participar activamente en el diseño y desarrollo de su plan individualizado de atención, apoyo y rehabilitación en la Residencia.
- ☐ A participar en la organización y funcionamiento cotidiano de la Residencia de acuerdo a los cauces establecidos.
- ☐ A poder tomar decisiones sobre su propia vida, siempre y cuando estas decisiones no afecten negativamente al funcionamiento de la Residencia o del resto de los compañeros que conviven en ella.
- ☐ A disponer de la posibilidad de entrar y salir de la Residencia, así como realizar y recibir visitas, respetando las normas básicas de convivencia.
- ☐ A la plena y total confidencialidad de los datos respecto a su vida, su estancia en la Residencia y su plan de atención e intervención.

### \* **DEBERES:**

- ☐ A respetar las normas elementales de convivencia en la relación con los demás usuarios y con el personal de apoyo y supervisión y con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento interno.





## Comunidad de Madrid

- ❑ A mantener en buen estado y ocuparse del orden y limpieza de su espacio personal y pertenencias. Así como utilizar adecuadamente el mobiliario, enseres e instalaciones de la Residencia.
- ❑ A participar y colaborar en la medida de sus posibilidades y de acuerdo a su plan individualizado de atención en la realización de las tareas domésticas comunes de acuerdo a los turnos y organización que se establezcan.
- ❑ A participar en las diversas actividades previstas y acordadas dentro de su plan de atención y apoyo.
- ❑ A cumplir las normas básicas de la comunidad de vecinos del inmueble en que se ubique la Residencia, manteniendo una relación respetuosa con los vecinos.
- ❑ A aceptar las decisiones del equipo técnico y de la Consejería sobre la duración de su estancia en coordinación con su Servicio de Salud Mental de referencia.
- ❑ A respetar las decisiones del equipo respecto a los comportamientos o normas necesarias para facilitar el adecuado funcionamiento de la Residencia y el bienestar de los usuarios que en ella convivan.
- ❑ A informar al equipo sobre su voluntad de abandonar la Residencia de una forma esporádica o permanente y en este caso firmar su alta voluntaria.
- ❑ A informar al equipo en caso de conflicto con algún otro compañero o con vecinos así como cualquier otra circunstancia que pueda afectar negativamente al funcionamiento de la Residencia.

Este reglamento de funcionamiento interno será presentado para su valoración y aprobación por los responsables técnicos de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* en la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y deberá ser respetado por todos los usuarios que sean atendidos en la Residencia.

Todos los usuarios de la Residencia al inicio de su atención, firmarán un **contrato de estancia** en el que se recogerá su voluntad para vivir en la misma durante la estancia que se haya acordado y su compromiso de respeto de los anteriores derechos y deberes así como cuantas indicaciones específicas sean relevantes en cada caso en relación a su plan individualizado de atención. La duración de la estancia en la Residencia tendrá, como hemos comentado, un carácter flexible y variable de acuerdo a los objetivos y circunstancias específicas de cada usuario.

De todos modos, el equipo responsable de la Residencia con el acuerdo del Servicio de Salud Mental correspondiente y la aprobación de los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* en la Consejería, podrá decidir la salida temporal o en su caso definitiva de un usuario, ante aquellos comportamientos o circunstancias que puedan poner en riesgo el adecuado funcionamiento de la Residencia o la convivencia y bienestar de los usuarios que en ella residan (incumplimiento sistemático de la normativa de funcionamiento interno acordada, graves conflictos de convivencia, agresiones físicas o verbales reiteradas a compañeros, a profesionales o vecinos, destrozos en las instalaciones, consumo de tóxicos, etc). En cada caso se valorarán ponderadamente por el equipo todas las circunstancias y se propondrán las medidas que se consideren necesarias.

En aquellos casos en los que se produzca una exacerbación psicopatológica o una situación de crisis psiquiátrica, el equipo informará oportunamente al Servicios de Salud Mental de referencia quién deberá tomar las medidas necesarias incluyendo la hospitalización si fuese precisa.

El equipo técnico de atención y apoyo de la Residencia ayudará a cada usuario a avanzar en su proceso de rehabilitación, integración social y normalización. Se procurará que acudan regularmente a su servicio de salud mental de referencia, así como a los recursos de Centro de Rehabilitación Psicosocial o Centro de Rehabilitación Laboral o Centro de Día en los que estuvieran siendo atendidos. Se fomentará su relación normalizada con el entorno del barrio y su acceso y utilización de cuantos recursos sociales sean relevantes. Asimismo se promoverá el mantenimiento y mejora de la red social de cada usuario fomentando y apoyando su contacto con familiares y amigos. Se apoyará también una utilización activa del tiempo y del ocio, en especial los fines de semana, respetando las preferencias e intereses de cada uno pero apoyando la realización de aquellas actividades que favorezcan su autonomía y socialización normalizada.





## Comunidad de Madrid

### **SEXTA: COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS.**

La empresa o entidad adjudicataria deberá asegurar que desde cada Residencia se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales, otros centros específicos de la Red de Atención social a personas con enfermedad mental, Recursos sociocomunitarios, etc.) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para su atención residencial y con el fin promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del Centro como psicólogo o terapeuta ocupacional, en las reuniones de coordinación que se establezcan al nivel de área o de distrito, con los Servicios de Salud Mental de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios a la Residencia, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo esta labor de coordinación se desarrollará con los servicios sociales generales para favorecer el proceso de rehabilitación y la integración social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer. Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Centros de F.P., INEM, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social. Asimismo y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, participará en las labores de formación que sobre problemática psicosocial de este colectivo y sobre el proceso de atención residencial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc. De otra parte, también desde la Residencia se deberá colaborar y en su caso apoyar a otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la *Red de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera*) que existan o se creen en la zona de referencia de la Residencia objeto del presente Concierto.

### **SÉPTIMA: EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

Cada usuario que sea atendido en la Residencia, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. La entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida.

### **OCTAVA: EVALUACIÓN**

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en la Residencia, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería.

### **NOVENA: MEMORIAS**

La empresa adjudicataria deberá presentar en el primer trimestre de cada año una memoria sobre el funcionamiento de la Residencia durante el año anterior, objeto del presente Concierto, incluyendo los datos relativos a población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir. Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el centro, que la Consejería tiene establecidas. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de atención residencial de los usuarios, se le soliciten.







## Comunidad de Madrid

### **DÉCIMA: COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, a través de la Subdirección General responsable de la Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental, como responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento. En esta línea, la empresa adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería.

A tal efecto se establece lo siguiente:

1. El adjudicatario designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que la Consejería de Políticas Sociales y Familia 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.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán desde los responsables técnico de la Consejería, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicataria, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:
  - La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
  - El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
  - El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
  - La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

### **DECIMOPRIMERA: PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS**

Las guías de evaluación y de los programas de intervención psicosocial, los videos que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención residencial e intervención psicosocial de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en cada Residencia, cuyas plazas se adjudiquen mediante concierto derivados del presente Acuerdo Marco, serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y deberán estar a disposición de la misma.

### **DECIMOSEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.**

La Empresa adjudicataria y el personal encargado de realizar las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre los usuarios atendidos ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de servicios a los usuarios del Centro previsto en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del







## Comunidad de Madrid

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. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen. Igualmente se compromete a la aplicación de las normas de desarrollo de la legislación antedicha en vigor en el momento de adjudicación de este contrato o las que se dicten durante su ejecución.

La puesta en marcha de estas medidas de protección de datos no afectarán en ningún caso a la necesidad de que toda la información estadística manejada de personas usuarias implicadas esté desagregada por sexo.

El adjudicatario creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta prestación de la atención en el Centro que tendrá el máximo nivel de protección. El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre de desarrollo. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar a la Administración tras el inicio de la ejecución del contrato, la persona que será responsable del fichero, una memoria sobre las medidas de seguridad adoptadas en el manejo del mismo, una copia del "Documento de Seguridad" preceptivo y la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

La documentación que la Consejería de Políticas Sociales y Familia entregue al adjudicatario para la ejecución de este contrato, se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de atención de las áreas objeto del mismo, quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

Todos los datos e información manejados por el adjudicatario a causa del desarrollo de su actividad, incluyendo los soportes utilizados, ya sea en papel, fichas, o magnéticos u ópticos, serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato, estando obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A la finalización de la ejecución del contrato dicha información permanecerá y quedará a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. El adjudicatario se obliga a comunicar e informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia dónde se encuentran los soportes físicos o tecnológicos en lo que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios del centro. Si el adjudicatario usase algún equipo informático de su propiedad para almacenar dicha información, una vez finalizada la ejecución del contrato deberá facilitar copia de la misma a la Consejería en el soporte que le indique, procediéndose seguidamente al borrado de dicha información del equipo que la contiene, mediante el formateo del disco duro y destruyéndose en el caso de existir copia en soporte de papel.

### **DECIMOTERCERA: INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.**

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación de la Residencia con la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia a través del Contrato derivado del presente Acuerdo Marco.

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 Atención a personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.





## Comunidad de Madrid

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el centro, elaboren alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, 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, 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 Familia y Políticas Sociales y Familia 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 enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Asimismo en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente concierto deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

### **DECIMOCUARTA: MEDIOS PERSONALES**

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas, deberán contar para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Por tanto los medios personales del equipo técnico de las Residencias que deberán aportar la entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de Residencia, se han establecido sobre la base de un modulo de capacidad de atención de las Residencias de entre un mínimo de 15 plazas y un máximo de 40 plazas y serán como mínimo los siguientes:

#### **- *Director de la Residencia:***

El Director será titulado universitario (preferentemente psicólogo o en su caso trabajador social o terapeuta ocupacional) y contara de acuerdo a la normativa vigente con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director y habrá de estar inscrito en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales existente en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

#### **- *Psicólogo:***

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de al menos un profesional con la titulación de **psicólogo a jornada completa por cada 30 plazas adjudicadas de Residencia**; o en su caso parte proporcional de la jornada si la fracción es inferior, por su parte si en un centro se adjudican por encima de 30 plazas se contara con psicólogo adicional en la parte proporcional de jornada en función del número total de plazas adjudicadas.

#### **- *Terapeuta Ocupacional:***

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que cada centro contara con un Terapeuta Ocupacional a jornada completa con presencia de lunes a viernes.





## Comunidad de Madrid

### - Monitores/Educadores:

Se asegurará la actividad y presencia suficiente en cada turno de los monitores/educadores que sean necesarios en cada caso y que contarán con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II o equivalente en el caso de monitores con experiencia que ya vengán trabajando en este tipo de Residencias o en caso de nuevas contrataciones con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social; con las funciones señaladas más adelante y que desarrollarán su trabajo, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente debiendo adaptar su horario a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención de los usuarios. Debiendo asegurarse que quede cubierto el servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana con el número de monitores/educadores que sean necesarios para la adecuada prestación de la atención.

Como mínimo se habrá de asegurar en el caso de Residencias en las que se adjudiquen entre 15 y 22 plazas una presencia física diaria mínima, de lunes a viernes de al menos 2 monitores/educadores en turno de mañana, 2 en turno de tarde y 2 en turno de noche, y de un mínimo de 2 monitores/educadores en turno en fin de semana/feriado. En el caso de que se adjudiquen en una Residencia entre 23 plazas y 30 plazas, se incrementará de lunes a viernes al menos con un educador adicional en turno de mañana, es decir contarán con un mínimo de 3 en turno de mañana; y por último si se adjudican más de 30 plazas y hasta el máximo de 40 plazas se incrementará a su vez como mínimo en otro educador adicional en turno de mañana y en turno de tarde de lunes a viernes, es decir contarán con un mínimo de 4 monitores en turno de mañana y al menos 3 en turno de tarde. En todos los casos durante el turno de noche se asegurará siempre la presencia física mínima de 2 monitores/educadores en Residencias; en el caso de que se adjudiquen más de 30 plazas y hasta el máximo de 40 se incrementará a su vez como mínimo en otro educador adicional en turno de noche hasta alcanzar un mínimo de 3. Asimismo también en este caso de que se adjudiquen más de 30 plazas y hasta el máximo de 40 se incrementará a su vez como mínimo en otro educador adicional en fin de semana.

Asimismo para el buen funcionamiento del centro la entidad adjudicataria contará con al menos una figura de auxiliar administrativo para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento del centro.

También se contará con el personal de cocina, limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento de la Residencia, este personal de cocina, limpieza y mantenimiento podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

Se promoverá en la medida de lo posible que en la plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Este equipo trabajará de un modo flexible y multidisciplinar y asegurará la adecuada atención durante las 24 horas, los 7 días de la semana, organizándose para ello la distribución de turnos que sea más oportuna que deberá ser comunicada a la Consejería para su valoración y aprobación. Este equipo atenderá de un modo integral a los usuarios de la Residencia.

Las **funciones principales** de cada figura del personal técnico arriba indicado se señalan a continuación:

#### → FUNCIONES DEL EQUIPO TÉCNICO DE LAS RESIDENCIAS:

- **Director:** a jornada completa en horario flexible
  - Coordinación Técnica de la Residencia
    - Dirección y coordinación del personal
    - Coordinación de los programas y actividades de la Residencia
    - Planificación y ajuste de horarios
    - Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del Centro.





## Comunidad de Madrid

- Elaboración de las Memorias anuales del centro.
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de atención residencial y rehabilitación de este colectivo.
  - Coordinación externa:
- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Organizar y mantener la coordinación con los recursos sociales específicos de rehabilitación psicosocial y apoyo para personas con enfermedades mentales existentes en la zona y en especial con los centros (CRPS, CRL, otras Residencias, Pisos, etc.) dependientes la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios y recursos comunitarios de la zona.
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Consejería.

### - Psicólogo/a:

- o Recepción de usuarios y organización del proceso de acogida y adaptación
- o Evaluación funcional de los usuarios y coordinación con el/la Terapeuta Ocupacional
- o Diseño de los planes individualizados de atención.
- o Tutorización y atención individualizada de usuarios.
- o Organización y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.
- o Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración comunitaria.
- o Colaboración en la coordinación con los servicios de salud mental y con cuantos otros recursos sociales y comunitarios sean pertinentes.
- o Colaboración en la evaluación global del Centro.
- o Evaluación de cada usuario en las diferentes actividades y estrategias que conforman su proceso de atención individualizada.
- o Organización, coordinación y desarrollo del seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.
- o Formación y supervisión de los otros profesionales del centro, así como de los recursos, profesionales y líderes comunitarios.

### - Terapeuta Ocupacional:

- o Participación en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.
- o Organización de la intervención en dichas áreas y en las actividades de apoyo y soporte social.
- o Apoyo y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.
- o Apoyo a la programación y la supervisión del trabajo de los monitores/educadores.
- o Apoyo a las labores de tutoría y atención individualizada y a las actividades de utilización e integración en recursos comunitarios.
- o Organización de la participación de los usuarios en el cuidado de sus habitaciones, espacios comunes y otras tareas domésticas en la Residencia, así como de las actividades de mejora de la autonomía personal
- o Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- o Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios





## Comunidad de Madrid

### - Monitores/Educadores/as:

- Cuidado y apoyo personal en las actividades de autocuidado y de la vida diaria
- Supervisión, acompañamiento y apoyo a la mejora del funcionamiento de los usuarios.
- Acompañamiento y apoyo individualizado a los usuarios en el funcionamiento y en todos los aspectos de la atención así como en la participación de los usuarios en la realización de tareas domésticas (limpieza y orden de su habitación, colaboración en la limpieza de su baño y espacios comunes, etc.)
- Colaboración en las tareas de evaluación y programación, en las distintas áreas de atención e intervención psicosocial: auto cuidado, actividades de la vida diaria, psicomotricidad, ocio y tiempo libre, integración comunitaria, etc.
- Colaboración en el desarrollo de los programas de entrenamiento e intervención a realizar con los usuarios y en el conjunto de actividades de apoyo social y comunitario.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorías y atención individualizada.
- Apoyo en el entrenamiento y atención individualizada de los usuarios.
- Acompañamiento, apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en el entorno y en la utilización de recursos socio comunitarios.
- Colaboración en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria

**La totalidad de la plantilla de personal de las Residencias dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias de los conciertos de plazas que se deriven del presente Acuerdo Marco, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.** Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Las Entidad adjudicataria enviará a los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental* en la Consejería de Políticas Sociales y Familia la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el Centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

Asimismo la **Empresa o entidad adjudicataria estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación inicial con una duración mínima de 20 horas** que se realizara al inicio de la ejecución del concierto derivado del presente Acuerdo marco y en la que participaran todos los profesionales de la Residencia objeto del concierto en el que se ofrecerá formación básica sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos. **De igual modo deberán organizar un programa anual de formación continuada con una duración mínima de 20 horas cada año** dirigido a todo el personal de atención del centro cuyos contenidos estén relacionados con la atención residencial y psicosocial y el apoyo comunitario a prestar en los mismos o con avances técnicos y metodológicos de interés en este ámbito. La organización y contenidos de estas acciones de formación del personal tanto inicial como continuada deberán ser presentadas a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, para su conocimiento y oportuna aprobación debiendo a tal fin la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

La entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde la Consejería, podrán vincular y asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre. Asimismo también la entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde la Consejería, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Escuelas de Trabajo Social, Terapia Ocupacional, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o licenciados o graduados; así como de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar periodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R. de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.







## Comunidad de Madrid

### **DECIMOQUINTA: MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO**

La entidad adjudicataria del presente concierto deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

#### **MEDIOS MATERIALES:**

Las Residencias en que se oferten las plazas serán aportadas por los adjudicatarios que están obligados a poner a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, al inicio de la ejecución del contrato, el número de plazas que se le hayan adjudicado. Estas plazas deberán encontrarse en las Residencias o Centros residenciales similares, que deberán reunir las siguientes condiciones:

- ☐ Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales o dobles. Y se asegurara en la medida de lo posible que al menos se disponga de una habitación adaptada y accesible o practicable a personas con movilidad reducida.
- ☐ Asimismo la Residencia deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios. Así como equipos informáticos con un mínimo de 6 ordenadores con impresoras para uso del personal del centro y de 4 ordenadores con impresora para los usuarios.
- ☐ También deberá contar como apoyo con un vehículo, como mínimo un coche tipo utilitario de 5 plazas, para uso de las plazas concertadas y que sirva de apoyo, cuando sea necesario, al traslado de usuarios a servicios de salud mental, centros de atención social u otros recursos sociocomunitarios.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario, no sea posible continuar prestando la atención en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar a lo largo del periodo del Acuerdo Marco 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.

### **DECIMOSEXTA: HORARIO**

Las Residencias objeto del presente Acuerdo Marco funcionaran de modo continuado las 24 horas todos los días del año. El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la atención y supervisión los usuarios de las plazas de Residencia durante todo su horario. Durante el periodo de vacaciones será necesario realizar sustituciones en el equipo de atención solo en el caso de las figura de monitores/educadores, el resto del personal técnico como psicólogo o terapeuta ocupacional organizaran sus vacaciones para asegurar la presencia de alguno de ellos durante los periodos de vacaciones pero sin que sea necesario contratar suplencias.

La duración del proceso de atención a cada usuario será variable dependiendo de su problemática y necesidades y de acordado con el Servicio de Salud Mental de referencia que haya derivado al usuario.

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Fdo: Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Bailliere

