



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 “CENTROS DE DÍA DE  
SOPORTE SOCIAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y  
DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONA 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: **1240631152583976172862**

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 los **Centros de Día de soporte social** que se conciben como un recurso social específico en régimen de atención diurna desde el que se ofrece un conjunto de actividades con funciones de apoyo al mantenimiento y mejora de la autonomía y de soporte social, dirigido a personas con enfermedad mental grave y duradera y en especial a aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro psicosocial, aislamiento y dependencia.

Este tipo de Centro se pueden enmarcar asimismo dentro de la catálogo de servicios de atención a la dependencia como uno de los tipos de Centros de Día a personas en situación de dependencia en razón de los distintos tipos de discapacidad, que en este caso son las personas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave con mayores necesidades de apoyo.

En 2003 se inició la puesta en marcha de los primeros Centros de Día de soporte social y progresivamente, se fueron desarrollando nuevos centros de día en las distintas zonas hasta el momento actual en que la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental cuenta con un total de 32 Centros de Día de soporte social con un total de 1.064 plazas.

En cuanto a la forma de gestión indicar que del total de las 32 Centros de Día actualmente existentes, hay 5 con 170 plazas que son Centros propios gestionados mediante contratos de servicios y el resto 27 Centros de Día con un total de 894 plazas son centros concertados que se gestionan mediante contratos derivados del Acuerdo Marco que se adjudicó en 2013 (Expte AM-006-2013) por el que se determinan las condiciones que regirán los contratos de gestión de servicios públicos en la modalidad de Concertado de "Centros de Día de soporte social para Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera en las Distintas Zonas de la Comunidad de Madrid (Expte AM-06-2013).

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades sociales 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 Centros de Día.





## Comunidad de Madrid

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 la Gestión del Servicio Público de *Centros de Día de soporte social para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zona 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 *Centros de Día de soporte social 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 Centro de Día de soporte social 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 una bolsa o conjunto de plazas de Centro de Día 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 Centros de Día y en su caso poder ampliar plazas si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas

Las plazas en los Centros de Día de soporte social incluidos en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos modalidad concierto que de él se deriven, quedarán integrados 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, y para facilitar la mejora de su integración. Por ello, toda la Red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los servicios de salud mental y la más cercana 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 responsable del caso, así como, la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios

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





## Comunidad de Madrid

### **SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO: Objetivos de los Centros de Día, Características y ofertas de las plazas**

#### **2.1.- DEFINICION Y OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE DIA DE SOPORTE SOCIAL**

De acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Políticas Sociales y Familia en el marco de la **Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera**, los **Centros de Día de soporte social (CD)** se conciben como un tipo de Centro de Día especializado, para ofrecer de un modo específico actividades de mejora de la autonomía y soporte social para aquellos usuarios con enfermedad mental grave, derivados desde los Servicios de Salud Mental y que presentan mayores niveles de deterioro psicosocial, dependencia y dificultades de integración socio-comunitaria.

Los CD se dirigen específicamente a las personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que presentan mayores dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo e integración y por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y dependencia. Por ello necesitan un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana, para alcanzar un mínimo de autonomía y puedan mantenerse en la comunidad en las mejores condiciones posibles. Los Centros de Día de soporte social se conciben como un recurso social específico complementario de los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental y también de los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) de la citada Red. La meta esencial de los Centros de Día de soporte social, es ofrecer un conjunto de actividades con funciones de apoyo y soporte social, dirigido a usuarios con trastornos mentales graves y crónicos, especialmente de aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.

En los Centros de Día se ofrecerá un abanico de **programas para el mantenimiento y mejora de la autonomía personal y social así como de actividades de día de apoyo y soporte social** (ocupacionales, culturales, sociales, deportivas, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar. Asimismo ofrecerán servicios complementarios como el de apoyo de comedor para aquellos usuarios que lo puedan necesitar. La atención que se presta en los Centros de Día se articulará de un modo muy flexible e individualizado y en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental, responsables del tratamiento, seguimiento y derivación de los usuarios de referencia de la zona, a fin de asegurar una adecuada coherencia, complementariedad y continuidad de cuidados, pero sin perder de vista el proceso global de rehabilitación de cada usuario. El Centro de Día se organizará como un recurso comunitario de soporte social y apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial, al que acceden usuarios que son pacientes derivados de los Servicios de Salud Mental, que debido a sus dificultades de funcionamiento y deterioro psicosocial asociado necesitan una atención de soporte y estructuración de la vida cotidiana.

La capacidad de atención de los Centros de Día se sitúa en un modulo de en torno a 30 usuarios, con un mínimo de 20 plazas y un máximo de en torno a 50 plazas. La capacidad de atención en este tipo de centros tiene un margen de elasticidad, que tiene en cuenta el ajuste de la atención a las necesidades de los distintos usuarios atendidos y a lo establecido en su plan individualizado. Por ello, la asistencia es distinta en cada usuario, y en los distintos momentos de la intervención, y además parte de las actividades se desarrollarán fuera del centro buscando la normalización e integración comunitaria de los usuarios.

El Centro de Día de soporte social (CD) tendrá los siguientes *objetivos y funciones*:

- Desarrollo y potenciación de habilidades sociales básicas.
- Mantener o conseguir un nivel mínimo de auto-cuidados y autonomía.
- Ofrecer soporte social que favorezca el mantenimiento en la comunidad.
- Estructuración de la vida cotidiana del paciente.
- Incremento de las redes sociales.
- Fomentar las actividades de ocio y tiempo libre.





## Comunidad de Madrid

### 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. 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 centro de día de soporte social que hayan sido adjudicadas. Dichas plazas se asignarán por criterios de sectorización en relación con los Servicios de Salud mental de cada zona, quienes procederán a la derivación de los usuarios y/o a la ocupación, de las mismas por los usuarios que les corresponda.

Los Centros en que se ofertan las plazas deberán estar ubicados 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

El Centro de Día de soporte social en el que se oferten las plazas estará, en la medida de lo posible, en un local o edificio específico a tal fin, que contará con la preceptiva autorización administrativa; de igual forma, el Centro de Día de soporte social también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental, como Centro de Rehabilitación Psicosocial o Centro de Rehabilitación Laboral, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes, que podrán ser, o bien exclusiva de Centro de Día o en su caso incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (como en la tipología de Centros de Rehabilitación, etc.). Contarán además, con los espacios y, dependencias suficientes, así como, con la dotación de personal, que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Dada la variabilidad en los procesos de atención social de los usuarios de los Centros de Día, de acuerdo a las diferentes necesidades de apoyo, y a lo establecido en su plan individualizado de atención, la capacidad de atención de cada centro podrá tener un margen de elasticidad; por ello cada entidad licitadora podrán ofertar en cada centro de día un número de plazas total que será como máximo el resultado de multiplicar por dos la capacidad simultánea de atención establecida en la correspondiente autorización administrativa. De todos modos los licitadores deberán ofertar un mínimo de 20 plazas por cada nuevo Centro de Día de soporte social.

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

#### **3.1.- Perfil general de la población a atender en el Centro de Día:**

El perfil de características, problemática y necesidades de las personas a atender en el centro de Día de soporte social será el siguiente:

- Personas, de entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y crónicas que presenten deterioros o dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental del distrito o distritos sanitarios de referencia asignados al Centro.
- Personas con enfermedad mental severa o grave de curso crónico, que presentan un significativo nivel de deterioro cognitivo y psicosocial y/o aislamiento social.
- Pacientes con dificultades de integración en recursos socio-comunitarios e importantes necesidades de soporte social y familiar.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica. No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan el trabajo de atención social y soporte a desarrollar en el Centro.





## Comunidad de Madrid

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 al Centro de Día.

La empresa o adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados al Centro de Día de soporte social por los Servicios de Salud Mental del distrito de referencia, asignados al Centro y a las plazas adjudicadas en el mismo. Los usuarios deberán presentar enfermedad mental grave y duradera y tener déficit significativo en su funcionamiento psicosocial y por tanto dificultades en su integración socio-comunitaria. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica de apoyo psicosocial y soporte comunitario, propondrá su derivación al Centro de Día.

Los usuarios que acudan al Centro de Día seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados, que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de mejora del funcionamiento psicosocial y soporte comunitario del usuario ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados. La coordinación entre el Centro de Día y los Servicios de Salud Mental especialmente a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados es una dimensión esencial para asegurar una adecuada atención integral a la población enferma mental crónica y la optimización de los procesos de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario a desarrollar con cada usuario.

### 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 por parte del Centro. Se considera plaza ocupada durante todo el proceso de intervención del Centro con el usuario que podrá ser flexible y variable con distintos niveles de intensidad de acuerdo a sus necesidades y a lo establecido en su plan individualizado de atención.

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 o recuperación de la salud en domicilio, 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.







## Comunidad de Madrid

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.

La facturación se hará por un máximo de 247 días laborales al año.

### **CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CENTRO DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL.**

Por un lado, *en los Centros de Día (CD) se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:*

- **Mejora del Funcionamiento Psicosocial:** Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

- **Actividades de día de apoyo y soporte social:** Como complemento al proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, en el Centro de Día, se organizarán y promoverán un abanico de actividades de día de apoyo y soporte social (culturales, sociales, deportivas, ocupacionales, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación. Estas actividades se desarrollarán tanto dentro como fuera del centro fomentando el uso de recursos socio-comunitarios.

- **Seguimiento y apoyo comunitario:** Asimismo se ofrecerá el apoyo, soporte comunitario y seguimiento necesario en cada caso para asegurar el mantenimiento del nivel de funcionamiento psicosocial y de integración alcanzado y evitar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro, aislamiento o marginación especialmente de aquellos usuarios con mayores niveles de déficit o deterioros psicosociales o de dificultades de integración comunitaria. Asimismo en esta línea, se optimizará, lo máximo posible, la utilización de recursos socio-comunitarios normalizados. Para ello, desde el Centro de Día se trabajará en estrecha colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, así como con los Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos comunitarios sean relevantes.

- **Apoyo a las Familias:** Desde el Centro de Día se ofrecerá a las familias; información, formación, asesoramiento y apoyo, a fin de mejorar su capacidad de manejo y convivencia con su familiar enfermo mental crónico, contribuyendo así, a mejorar la situación y calidad de vida de la propia familia. Asimismo se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso de rehabilitación e integración de la persona enferma mental crónica. Además desde el Centro se fomentará y apoyará a los familiares para el desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares de enfermos mentales crónicos.

- **Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte:** Se ofrecerán asimismo los siguientes servicios complementarios:

**Servicio complementario de comidas** para al menos 10 usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales, de lejanía de su domicilio y de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía y soporte social. Se ofrecerá por tanto de lunes a viernes, un servicio de comidas a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso mediante un sistema de cathering, para **al menos 10 de los usuarios atendidos** en las plazas de los Centros de Día objeto del presente Acuerdo marco. Dada la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban





## Comunidad de Madrid

pero manteniendo un promedio de en torno a **10** usuarios al mes; por ello cada mes los Centros enviarán un cuadro resumen con los usuarios que cada mes hayan recibido este servicio complementario de comidas. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado.

**Asimismo, se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte** para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios del CD con mayores dificultades o necesidades. Este apoyo se concretará en función de las circunstancias específicas de cada caso y del transporte existente desde su domicilio de residencia y la zona de donde se ubica este centro. Las medidas de apoyo serán flexibles y se ajustarán en cada caso y pueden consistir, preferentemente en pago de gastos de viajes (abono transporte) en la red de transporte público que permitan y faciliten el adecuado acceso al Centro y el regreso a sus domicilios de los usuarios necesitados de dicho apoyo. **Como mínimo se asegurará que al menos 5 usuarios puedan tener de modo gratuito el abono de transporte.** Igualmente y teniendo en cuenta también la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban pero manteniendo un promedio de en torno a 5 usuarios al mes; por ello mensualmente los Centros enviarán un cuadro resumen con los usuarios que cada mes hayan recibido este servicio complementario de apoyo al transporte.

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

#### **PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CENTRO DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL.**

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el Centro de Día, la 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:

La atención que se ofrezca en el Centro de Día como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno, así como de su problemática, demandas, y posibilidades, actuando siempre desde una orientación de rehabilitación comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, para ayudarle así, a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención psicosocial y soporte comunitario, encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social, asegurando su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida, promoviendo y potenciando su integración social.

El proceso de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria en relación con el Centro de Día objeto del presente concierto:







# Comunidad de Madrid

## 1.- ACOGIDA Y ENGANCHE:

Desde el Centro de Día se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado enganche de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de atención psicosocial y apoyo comunitario.

## 2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será una pieza clave de todo el proceso de atención, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Se desarrollará una evaluación funcional conductual y social que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta el usuario en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social, así como sus demandas, objetivos y expectativas; asimismo se tratará de conocer las características, exigencias, posibilidades y demandas de su medio familiar y social, para lo cual durante el proceso de evaluación se realizarán cuantas visitas domiciliarias sean necesarias.

La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de atención psicosocial y soporte. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo del equipo del Centro de Día pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, 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 centro.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de atención** que establecerá, de un modo concreto y relevante, los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de atención psicosocial y soporte comunitario de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. El Plan individualizado establecerá por tanto el itinerario de intervención específico de cada usuario en el Centro de Día.

Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y en su caso con su familia.

En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Atención (PIA). En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado.

El psicólogo y/ o profesional del centro, responsable de cada usuario, deberá enviar por escrito, al Servicio de Salud Mental de referencia, un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de atención psicosocial y de soporte social que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un "tutor" que será su profesional de referencia encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de





## Comunidad de Madrid

las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia. Como mínimo habrá una sesión mensual de tutoría para el seguimiento de las intervenciones desarrolladas y la coordinación y ajuste del proceso de atención

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando periódicamente, en función de la que se reajustará y revisará de un modo flexible y como mínimo cada 6 meses el plan individualizado de atención reorientado y adaptando el proceso de intervención; los cambios o reajustes del plan individualizado que se realicen serán, en la medida de lo posible, consensuados y acordados con los usuarios.

### **3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades del Centro de Día de soporte social:**

#### **3.1.- Metodología**

La intervención en el Centro de Día se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, orientación y asesoramiento, acompañamiento y apoyo social, actividades de soporte social, etc.), con su familia (asesoramiento, psico-educación, entrenamiento en habilidades de comunicación, manejo y solución de problemas, desarrollo de grupos de auto-ayuda y promoción del asociacionismo) como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo, soporte social, etc.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario, con el fin primordial de mejorar su autonomía y competencia personal y social y de posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de atención de cada usuario. Asimismo y en la medida de lo posible se llevará a cabo en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario o, si ello no fuera factible, se programará la generalización a las situaciones reales en las que el usuario presenta problemas o dificultades, de los aprendizajes o resultados de las intervenciones realizadas. Así pues, la intervención con cada usuario, en la medida de lo posible, se llevará optimizando el uso y la integración de los usuarios en recursos sociocomunitarios normalizados.

#### **3.2.- Áreas de Intervención y actividades:**

**3.2.1.- Mejora del Funcionamiento Psicosocial :** Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales, que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:





## Comunidad de Madrid

- **Rehabilitación cognitiva:** Su objetivo es desarrollar para mejorar los déficit cognitivos (atención, memoria, discriminación, orientación, etc.) que los usuarios puedan presentar.
- **Ejercicios Motóricos y Psicomotricidad:** Se busca favorecer la movilidad, coordinación psicomotriz, desinhibición motora, etc, a través del entrenamiento y la práctica de los ejercicios adecuados.
- **Autocuidado y Actividades de la Vida Diaria:** Se trata dotar de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).
- **Psicoeducación, Automedicación y Prevención de Recaídas:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios.
- **Relaciones Sociales/Habilidades Sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc, que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.
- **Integración Comunitaria:** Tratando de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.
- **Ocio y Tiempo libre:** Buscará ayudar a cada usuario a organizar y ocupar su ocio de un modo significativo y relevante, fomentando y apoyando su participación en actividades de ocio normalizadas que favorezcan su socialización y su integración.

En relación a las anteriores áreas de intervención para la mejora del funcionamiento psicosocial se organizarán intervenciones tanto en formato individual para trabajar de un modo específico con cada usuario los aspectos que sean necesarios; como también se organizarán actividades en formato grupal en las distintas áreas de funcionamiento, se organizarán los grupos o talleres que sean necesarios y se desarrollarán con una periodicidad semanal. En función de los perfiles, necesidades y objetivos de los usuarios atendidos en cada momento se organizarán los grupos de intervención para la mejora del funcionamiento psicosocial en las áreas citadas que sean necesarios y pertinentes.

Para cada una de estas áreas cada Centro contara con una guía que estructure globalmente el proceso de intervención que incluirá como mínimo por cada área una definición de objetivos, metodología, contenidos básicos, actividades a realizar y procedimiento de evaluación. Estas guías del proceso de intervención así como la guía del proceso de evaluación, serán presentadas en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato derivado a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado.





## Comunidad de Madrid

Asimismo las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en esas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. **Lo que implica que en el centro no solo se enseñan o entrenan habilidades sino que se facilita y promueve su desempeño en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.**

La **intervención en el medio comunitario** será otro eje esencial del trabajo del Centro de Día, complementando y dando sentido a la intervención de mejora del funcionamiento psicosocial que se desarrolla con el usuario y con su familia, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios, y se promoverá la organización y se apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda entre los usuarios.

Asimismo el centro 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 grafitis, 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 organizarán en cada centro al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.**

### 3.2.2.- Apoyo y soporte social.

El desarrollo del proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, arriba indicado, se llevará a cabo, además, sin perder de vista las necesidades de apoyo y soporte social específicas de cada usuario asegurando su adecuada atención tanto dentro como fuera del centro, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.

Para ello el **Centro de Día** organizará y promoverá un abanico de **actividades de día de apoyo y soporte social** (ocupacionales, sociales, culturales, deportivas, de ocio, etc.) que sirvan de contexto de socialización y estructuración de la vida cotidiana, así como de apoyo y soporte para los usuarios que lo puedan necesitar, especialmente aquellos con mayores niveles de deterioro y dificultades de integración. Así pues, se organizará en el centro de día un conjunto de actividades de día que durante la mañana y la tarde permita desarrollar un conjunto amplio y flexible de actividades ajustadas a las necesidades de apoyo y soporte de los usuarios atendidos en el centro. **Estas actividades serán variadas incluyendo, entre otras, algunas como las siguientes: manualidades, pintura, juegos de mesa, tertulias, elaboración de periódico, taller de lectura y escritura, elaboración de blogs o páginas web, taller de creatividad, expresión corporal, gimnasia, actividades de ocio, y cuantas otras actividades sociales, ocupacionales o**





## Comunidad de Madrid

culturales puedan resultar relevantes y de interés. Las actividades se organizarán y programarán de acuerdo a las necesidades, intereses y objetivos de los usuarios en el marco de su plan individualizado de intervención. Se desarrollarán como mínimo 5 actividades grupales a la semana con esta función de soporte social.

Estas actividades de apoyo y soporte social se desarrollarán no solo en el propio Centro de Día sino también fuera del mismo optimizando, de acuerdo al principio de normalización, el uso de recursos socio-comunitarios y la implicación y potenciación de las redes sociales comunitarias, así como trabajando en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental de referencia, de igual modo se trabajará en coordinación con los Servicios Sociales Generales y con cuantos otros recursos sociocomunitarios (centros sociales, centros culturales, etc.) sean relevantes.

### 3.2.3.- Apoyo a las Familias.

La intervención con las familias que conviven con los usuarios será un eje importante del trabajo del Centro de Día. En este ámbito se combinará la información, asesoramiento y apoyo individualizado con cada familia de cada usuario, con el trabajo con grupos de familias a través de un programa de Psicoeducación o Escuela de Familias:

- **Programa de Escuela de Familias:** destinado a los familiares y/o personas responsables de los usuarios del centro. Su objetivo será informar y educar sobre la problemática psiquiátrica crónica (etiología, evolución, tratamiento, condición de vulnerabilidad, factores de protección, factores de riesgo, etc.) así como entrenar y enseñar estrategias que mejoren la capacidad de comunicación y el clima emocional familiar y que les doten de recursos para el manejo y solución de problemas, y para apoyar el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar con problemas psiquiátricos crónicos.

Asimismo este programa servirá como marco de apoyo para las familias y fomentará la creación y desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares.

### 4.- SEGUIMIENTO Y SOPORTE COMUNITARIO:

Es evidente que para asegurar el adecuado mantenimiento e integración en la comunidad de gran parte de los enfermos mentales crónicos es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades.

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado, el Centro de Día deberá organizar, en colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios, el adecuado seguimiento y apoyo comunitario, encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos, a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida.

Este proceso de seguimiento y apoyo comunitario será un elemento importante del trabajo del Centro de Día, ofreciendo el nivel de apoyo y supervisión que cada usuario requiera para mantener y mejorar su autonomía, independencia y calidad de vida, a la vez, que permitirá detectar e intervenir precozmente ante las dificultades que se presenten en la vida del usuario y puedan suponer un riesgo de recaída o deterioro. Para ello se desarrollarán cuantas actividades permitan ofrecer y realizar el seguimiento y apoyo comunitario que cada usuario requiera, entre estas actividades se incluirán: contactos telefónicos, visitas domiciliarias, reuniones de seguimiento en el propio centro, actividades de apoyo social con el usuario y su familia, etc. La periodicidad de estas actividades se ajustará a las necesidades de cada usuario y en todo caso, al menos cada 3 meses. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso. El Centro deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental, así como con Servicios Sociales







## Comunidad de Madrid

Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Asimismo se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno.

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

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

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del Centro de Día como el psicólogo, terapeuta ocupacional u otros, y en las reuniones de coordinación que se establezcan a 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 al Centro de Día, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo esta labor de coordinación se desarrollara con los servicios sociales generales para favorecer el proceso de atención psicosocial 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, SEPI, 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 las personas con enfermedad mental grave y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial 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 el Centro de Día, se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera) como: Residencias, Pisos supervisados, Pensiones supervisadas, Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Rehabilitación Laboral, etc., que existan o se creen en la zona de referencia del Centro de Día.

### **SÉPTIMA: EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

Cada usuario que sea atendido en cada Centro de Día, 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 empresa 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 el Centro de Día, 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 del Centro de Día durante el año anterior, 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 de Políticas Sociales y Familia en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.





## Comunidad de Madrid

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento del Centro de Día, 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 de Políticas Sociales y Familia 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 de Día, que la Consejería tiene establecidas.

En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación psicosocial de los usuarios, se le soliciten.

### **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 adjudicatarias, 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 psicosocial y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el Centro de Día, 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.





## Comunidad de Madrid

### **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 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 objeto del presente Contrato, 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 objeto del presente Contrato. 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.





## Comunidad de Madrid

### **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 del Centro de Día con la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia a través del Concierto 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.

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 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 que resulten adjudicatarios de plazas de Centro de Día de soporte social, deberán contar para la ejecución del contrato, con el personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas y de acuerdo a las ratios y proporciones que más adelante se señalan y que se han establecido sobre la base de un módulo de capacidad de atención de los Centros de Día de en torno a 30 usuarios, con un mínimo de 20 plazas y máximo de en torno a 50 plazas.

En cada Centro de Día de soporte social donde se adjudiquen plazas, 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 psicosocial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Por tanto los medios personales del equipo técnico del **Centro de Día de soporte social** que deberán aportar las entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de Centro de Día, será como mínimo el siguiente:

#### **- Director del Centro de Día:**

El Director será titulado universitario (preferentemente psicólogo o en su caso trabajador social o terapeuta ocupacional) y contará 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. Este director podrá en su caso compatibilizar la dirección de dos centros de atención diurna si ambos centros están en un mismo complejo o comparten espacios e instalaciones.





## Comunidad de Madrid

### - **Psicólogo:**

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con la titulación de Psicólogo de modo que cada centro contará con un Psicólogo un mínimo de 30 horas semanales, en horario flexible de lunes a viernes, si el centro tiene contratadas entre el mínimo de 20 plazas y 29 plazas; y con un Psicólogo a jornada completa con presencia de lunes a viernes si tiene contratadas entre 30 y 50 plazas.

### - **Terapeuta Ocupacional:**

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que cada centro contará con un Terapeuta Ocupacional un mínimo de 30 horas semanales, en horario flexible de lunes a viernes, si el centro tiene contratadas entre el mínimo de 20 plazas y 29 plazas; y contará con un Terapeuta ocupacional jornada completa con presencia de lunes a viernes si tiene contratadas entre 30 y 50 plazas.

### - **Monitores/Educadores:**

Se asegurará la actividad y presencia de monitores o educadores 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. **En el caso que en un centro se adjudiquen 30 plazas se deberá contar al menos con dos monitores/educadores a jornada completa de lunes a viernes.** Si en un centro se adjudican más de 30 plazas y hasta un máximo de 50 plazas se exigirá adicionalmente 1 monitor adicional a tiempo completo por cada 20 plazas o en la parte proporcional de jornada si la fracción es inferior. Si se adjudican el mínimo de 20 plazas se aplicará la ratio correspondiente que supone al menos 1,33 Monitores/Educadores por el mínimo a contratar de 20 plazas y se irá incrementando hasta alcanzar los dos educadores a jornada completa si se contratan 30 plazas (Para 30 plazas se exigen dos educadores a jornada completa, por tanto para el mínimo de 20 plazas la ratio resultante sería de 1,33).

Asimismo para el buen funcionamiento del centro la entidad adjudicataria contara 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. Por otro lado para la realización de las labores de limpieza del centro la entidad podrá contar con una figura de auxiliar de limpieza durante las horas necesarias o podrá en su caso contratar con una empresa el servicio de limpieza del centro.

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.

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

#### → **FUNCIONES DEL EQUIPO DEL CENTRO DE DÍA (CD):**

##### - **Director CD**

**El Director será titulado universitario (preferentemente psicólogo o en su caso trabajador social o terapeuta ocupacional) y contara de acuerdo con la normativa vigente con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de director y 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.**

##### *Coordinación Técnica del CD:*

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades del Centro
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del Centro de Día.
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.







## Comunidad de Madrid

- Facilitar y promover la formación continuada del personal así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación.

### *Coordinación externa del CD:*

- 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.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Consejería a través del Plan de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y crónica.
- Coordinar la supervisión y apoyo a otros recursos destinados a personas con enfermedad mental grave y duradera crónica dependientes de la Consejería (a través de la Red citada a que le correspondan al Centro de Día según su sectorización)
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.

### **- Psicólogo(a):**

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Terapeuta Ocupacional y demás profesionales.
- Evaluación funcional de los usuarios
- Diseño de los planes individualizados de atención psicosocial y soporte social.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de mejora de la autonomía personal y social y de las actividades de soporte social e integración comunitaria.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.

### **- Terapeuta Ocupacional:**

- Organización y desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Organización y desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social
- Organización y apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios
- Organización y apoyo del proceso de atención y soporte social y apoyo en los procesos de seguimiento y apoyo comunitario

### **- Monitores/Educadores:**

- Apoyo en el desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social.
- Apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios.
- Colaboración y apoyo del proceso de atención y soporte social.
- Las funciones de cada profesional del Centro de Día deben entenderse de una forma flexible y dinámica desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada usuario.

**La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del Concierto derivado 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.





## Comunidad de Madrid

La Empresa o Entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a la Subdirección responsable de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en los Centros de Día que hayan resultado adjudicatarios de plazas, 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 las Empresas o entidades 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 de los nuevos conciertos derivados el presente Acuerdo Marco y en la que participaran todos los profesionales de los centros que hayan resultado adjudicatarios de plazas, 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 objeto del concierto cuyos contenidos estén relacionados con la atención psicosocial y el apoyo comunitario a prestar en el mismo 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.

Desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia se podrán asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre; de igual modo desde la propia entidad se promoverá la incorporación de voluntarios con el conocimiento y aprobación desde la Consejería. Asimismo 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, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o licenciados y graduados; así como de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro 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.

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

La entidad o empresa 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:**

Para un módulo de Centro de Día de entre 30 y 50 plazas tendrá una superficie de en torno a 200/250 m2 y contará con al menos 2 salas para actividades grupales y al menos 3 despachos para los profesionales del equipo técnico y donde se pueda ofrece atención individualizada, además de baño y aseos para uso de los usuarios y profesionales. En el caso de que en un Centro se cuente solo con el mínimo de 20 plazas establecido, deberá tener al menos con una sala para actividades grupales y dos despachos. De todos modos se señala que lo anterior es una mera referencia indicativa por cuanto todos los centros deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales preceptivos para la necesaria autorización administrativa del centro tal como se exige en la cláusula de Habilitación en el Pliego de Cláusulas Administrativo particulares del presente Acuerdo Marco de Centros de Día de soporte social.

El local contará con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados para el funcionamiento de estos centros. 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 utilización por parte de los usuarios.





## Comunidad de Madrid

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**

**El funcionamiento del Centro de Día** será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada partida, con, como mínimo, un horario de atención de 9 a 18 h, salvo los viernes que el horario podrá ser de 9 a 15 h.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo del centro durante todo su horario (salvo lógicamente el tiempo para la comida), por tanto el centro deberá desarrollar sus actividades de mejora del funcionamiento psicosocial, soporte social y apoyo comunitario no solo por las mañanas sino también por las tardes que constituyen un momento esencial para el trabajo de psicoeducación y apoyo a las familias, así como para el desarrollo de actividades, tanto dentro como fuera del centro, con usuarios como, entre otras, las de apoyo al ocio, integración en recursos socio-comunitarios, potenciación de las redes sociales, o cualesquiera otras que resulten relevantes al proceso de mantenimiento e integración social de los usuarios. Los usuarios asistirán al Centro de Día el tiempo necesario (toda la mañana o todo el día) y en el horario necesario en función de sus objetivos y necesidades de soporte de acuerdo a su plan individualizado.

Asimismo la duración de la estancia será estable y en todo caso la que sea precisa en relación con las necesidades de soporte social e integración comunitaria de cada caso y de acuerdo a lo establecido en coordinación con el Servicio de Salud Mental responsable de cada caso.

El Centro de Día funcionará durante todo el año. Durante las vacaciones de verano (que se organizaran preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto) y previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio y se asegure el mantenimiento del funcionamiento de este Centro sin que sea necesario contratar suplencias. Durante los meses de julio y agosto, el centro podrá funcionar con un horario de jornada intensiva de mañana (de 8 a 15,30 horas).

En Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Fdo.: Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Bailliere

