

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES EN CENTRO DE DÍA. AÑO 2019

ÍNDICE

I. - INTRODUCCIÓN

II.- OBJETO

III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Manutención y estancia diurna
2. Cuidado personal, control y protección
3. Atención geriátrica, rehabilitadora y social
4. Programa de actividades
5. Transporte

VI.- REGISTROS

VII- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios
2. Designación de usuarios
3. Comunicación de altas, bajas e incidencias
4. Período de adaptación
5. Régimen interior

VIII- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

IX.- COSTE DEL SERVICIO

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO, EN LA MODALIDAD DE CONCIERTO, DE: “ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES EN CENTRO DE DÍA. AÑO 2019”

I.- INTRODUCCIÓN

El principio de integración, inspirador de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tendente a mantener a las personas y grupos en su medio familiar y entorno comunitario, conlleva la creación de recursos que ofrezcan el apoyo necesario a los familiares y personas mayores que viven en sus domicilios.

Los centros de día, concebidos como equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador y de estancia diurna para personas mayores dependientes, constituyen un recurso adecuado para conseguir los objetivos de mantener y/o recuperar la autonomía de la persona mayor, mantenerla en su medio familiar y comunitario, evitando su institucionalización, y apoyar a las familias que atienden a sus mayores.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 23, prevé, como línea fundamental de actuación de los servicios sociales, disponer la prestación de cuidados personales en centros de atención diurna destinados a personas mayores dependientes.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, incluye en su Catálogo de servicios el de centro de día para mayores (artículo 15), que ofrece una atención integral durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia *con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores* (artículo 24). Los servicios incluidos en el Catálogo *tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados* (artículo 14).

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros; determina quiénes pueden ser usuarios del servicio, los criterios de acceso, procedimiento y prestaciones que incluye y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

La Consejería de Políticas Sociales y Familia considera necesario, a fin de atender la demanda del servicio de centro de día que se viene produciendo, potenciarlo con la colaboración de la iniciativa social.



Al constituir los centros de día equipamientos sociales de proximidad y carácter sectorizado, es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a los potenciales usuarios de una determinada zona.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio público de centro de día para personas mayores dependientes, conforme a lo establecido en el artículo 116 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

II.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de atención a personas mayores dependientes en centro de día cuyas líneas generales vienen definidas en el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados (BOCM 4-6-2001), y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del mismo.

Todos los centros de día que cumplan los requisitos establecidos en la solvencia técnica y financiera que regula el presente Acuerdo Marco podrán concertar con la Comunidad de Madrid, poniendo a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia el número de plazas que estimen oportuno y esta cifra ascienda como mínimo a 5 plazas.

III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. A los efectos de este pliego se entiende por centro de día de atención a personas mayores dependientes el equipamiento especializado, de carácter socio rehabilitador y estancia diurna para personas mayores dependientes.

Sus objetivos son:

- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a las personas mayores dependientes en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias en el cuidado del mayor dependiente.

2. El servicio se prestará en los centros de día que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias de acuerdo con los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del Acuerdo Marco tras la formalización del correspondiente documento contractual, para la atención de los usuarios designados por la Consejería de Políticas Sociales y Familia. El número de plazas concertadas no podrá superar la capacidad máxima autorizada.

3. El funcionamiento del Centro de Día será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas, si bien



los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18:30 h., previo conocimiento y conformidad del centro.

4. La zona de influencia de cada centro, a efectos de la prestación del servicio de transporte, será la constituida por su municipio o distrito, en el caso de Madrid capital, así como los municipios y/o distritos limítrofes. En el caso del municipio de Madrid la zona de influencia se extenderá a los municipios colindantes al distrito donde esté ubicado el centro. Asimismo, en el caso de municipios colindantes con Madrid capital el área de influencia de los centros ubicados en él serán también los distritos de la capital aledaños.

En el caso de que el servicio en un municipio o distrito esté cubierto por un centro de día ubicado en el mismo y, además, por otros centros de día situados en otros municipios o distritos, los usuarios de los primeros solo serán atendidos por los últimos cuando el centro de día de su municipio o distrito no dispusiera de plazas.

Por otro lado, si hubiere algún municipio o distrito sin oferta de plazas para cubrir la demanda existente, la Consejería de Políticas Sociales y Familia podrá asignarle un centro de día del Acuerdo Marco, independientemente de su ubicación, siempre y cuando el trayecto entre el municipio o distrito y el centro no supere los 45 minutos.

La designación y la determinación del área territorial de influencia del centro de día corresponderán al Director General de Atención a la Dependencia y al Mayor, de conformidad con la Orden 597/1999, de 23 de diciembre de la Consejería de Servicios Sociales (actualmente Consejería de Políticas Sociales y Familia).

IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

Los centros de día prestarán los siguientes servicios:

1. Manutención y estancia diurna.
2. Cuidado personal, control y protección del usuario.
3. Atención geriátrica, rehabilitadora y social.
4. Programa de actividades
5. Transporte.

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen siendo responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Manutención y estancia diurna



a) Manutención:

1º Se servirán tres comidas (desayuno, comida y merienda).

2º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deben ser variados.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista.

4º Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macronutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios y deberán exponerse, al menos con una antelación de 24h., con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados y en el acceso al comedor. Por otra parte, las familias recibirán a primero de cada mes la correspondiente planificación mensual del menú.

6º Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

7º El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa inherente a la prestación del servicio (manteles, servilletas, baberos, etc.). El cambio de esta ropa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente. El adjudicatario renovará este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

b) Estancia diurna.

La estancia diurna comprende la utilización por el usuario del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

2. Cuidado personal, control y protección

a) Cuidado personal:

A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario, en cada caso, para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria que precise de acuerdo al diseño de intervención social elaborado que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro de día.

El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.



Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

Los productos de aseo de uso común, que serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, serán aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas en condiciones de uso adecuadas. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia.

El servicio incluirá, además, el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuados.

b) Control y protección:

Los usuarios gozarán de la mayor libertad de movimientos posible en las áreas de uso común del centro en el que se preste el servicio.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de control y protección necesarias, siempre bajo prescripción facultativa y con la autorización de los usuarios o representantes legales debidamente acreditados.

3.- Atención geriátrica, rehabilitadora y social

Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinar, a partir del cual se elaborará un Programa de Atención Individualizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a conservar y mejorar su autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. El equipo asistencial del centro analizará semestralmente la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

Se remitirá a las familias informe semestral de evolución del usuario, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación.

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social y médica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.



La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del Sistema de Salud al que se encuentren acogidos. Las actuaciones del centro de día en este ámbito se limitarán a la elaboración y desarrollo de los programas de medicina preventiva que se desarrollen en el propio centro.

Se prestará a los usuarios que lo precisen terapia ocupacional y fisioterapia de mantenimiento.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. Las sujeciones vinculadas al mobiliario del centro correrán a cargo del adjudicatario.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrán a cargo de los usuarios.

Se elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, proporcionando a los usuarios el acompañamiento y apoyo personal necesarios para su participación en las mismas.

Se mantendrán relaciones y contactos continuos con los familiares o allegados de los usuarios y se establecerá un sistema de comunicación diaria para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación.

4.- Programa de actividades

Para el desarrollo de las actividades en los centros de día se elaborarán diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, rehabilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural, y formación y apoyo al familiar y al cuidador.

5.- Transporte

a) Objeto del servicio:

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios que tengan asignado este servicio.

El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y viceversa. El transporte incluirá la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.



El lugar de recogida y entrega del usuario será la puerta de la calle que da acceso al edificio, esto es, el portal, o en su defecto en el lugar accesible más cercano. En casos excepcionales y previa autorización de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor se procederá a recoger al usuario en la puerta de la vivienda y no en el portal del edificio.

Los usuarios que, por decisión propia o familiar, no utilicen el servicio de transporte, y acudan al centro con sus propios medios, incluso sin acompañante, deberán firmar un documento donde se refleje tal situación y se exima de responsabilidad tanto al Centro de Día como a la Comunidad de Madrid ante cualquier incidente acaecido en el trayecto de ida o vuelta a su domicilio.

b) Horario y rutas:

El servicio de transporte se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación del servicio de transporte será entre las 8:00 y las 10:15 horas por la mañana y entre las 17:00 y 18:30 horas por la tarde sin perjuicio de que los intervalos citados deban ajustarse y adaptarse a las necesidades de funcionamiento del centro.

La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el centro de día al inicio de su actividad diaria y hasta su finalización.

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Consejería el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.

c) Medios a aportar por el adjudicatario:

El adjudicatario dispondrá de los siguientes medios para la prestación del servicio de transporte:

1. Vehículos:

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.



Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

Los vehículos deberán llevar hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y sus familiares.

Los vehículos que presten el servicio de desplazamiento de los centros concertados quedarán debidamente identificados como tales y a tal efecto deberán cumplir las instrucciones de identidad visual que se proporcionen desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia garantizando en cualquier caso su visibilidad y su permanencia.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, climatización, limpieza e higiene así como velar por la seguridad en los trayectos asegurando la correcta ubicación y anclaje de sillas de ruedas y el uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención del vehículo por parte de los usuarios.

2. Personal:

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

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Familia la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquél.
- Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado. Asimismo deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta.

El personal de apoyo tendrá categoría profesional de gerocultor y el tiempo empleado por el mismo para la prestación de este servicio será computado para cumplir con los requerimientos de personal establecidos en el apartado VII del presente Pliego.

VI.- REGISTROS



El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Como mínimo deberá tener implantados y utilizar los siguientes registros:

1. Registro de asistencia diario
2. Registro de higiene (bucal, duchas, cambios de pañal....)
3. Registro de caídas
4. Registro de ingestas
5. Registro de medicación administrada
6. Registro de prescripción de sujeciones
7. Registro de revisión de sujeciones
8. Registro de salidas de los usuarios
9. Registro de paseos pautados
10. Registro de oxígeno

VII.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios:

- a) Podrán ser usuarios del servicio las personas mayores de 60 años afectadas de una invalidez física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. En el caso de las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer deberán haber cumplido 55 años.
- b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente en centro hospitalario, ni confinado en cama, ni que presente alteraciones de conducta que hagan imposible su atención en el centro.
- c) Corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- d) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- e) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

2. Designación de usuarios:

Corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Familia la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

La incorporación al servicio así como la pérdida de la condición de usuarios del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería de Políticas Sociales y



Familia. El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.

La incorporación de usuarios al centro y su permanencia en el mismo, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza. En aquellos casos en que por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda ocupar la plaza en el plazo establecido, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería competente para su aprobación.

En caso de que el centro, de manera excepcional, deba trasladar su actividad temporalmente a otro Centro de Día para la realización de obras que, por su carácter o envergadura, impidan la correcta atención de los usuarios en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otro Centro de Día incluido dentro del ámbito Acuerdo Marco, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato.

Además del expediente personal a que se alude en el punto V, apartado 3 de este pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. 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 el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

3. Comunicación de altas, bajas e incidencias:

El adjudicatario comunicará a la Consejería correspondiente las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o por correo electrónico.

4. Período de adaptación:

Se considerará período de adaptación del usuario al servicio, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo. Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la utilización del servicio.

Si durante dicho período se apreciase circunstancias personales que impidan la atención del usuario, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.



5. Régimen Interior:

Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior del centro. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior, que deberá ser visado por la Consejería competente.

En lo relativo a faltas y sanciones será de aplicación lo establecido en la normativa vigente en cada caso, que regule el régimen disciplinario para los usuarios.

El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación cuyo modelo tipo deberá ser visado por la consejería competente. En dicho documento se hará constar al menos la entrega del Reglamento de Régimen Interior así como la aceptación del servicio. En caso de incapacidad, el documento podrá ser firmado por el representante legal o guardador de hecho, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

VIII.- MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los centros en los que se encuentren las plazas ofertadas deberán contar con la autorización administrativa correspondiente para prestar el servicio de centro de día a personas mayores dependientes, incluidos los usuarios de movilidad reducida. Este requisito deberá cumplirse con anterioridad a la fecha de finalización del plazo para la presentación de ofertas.

Los centros que hayan resultado adjudicatarios deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

1. El personal sanitario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la atención del usuario, dentro del ámbito de sus competencias, para el desarrollo de las actividades contempladas en el presente pliego.
2. La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada y en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, garantizándose su presencia permanente y continuada durante el horario de funcionamiento del centro.
3. Se deberá disponer de personal asistencial con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.
4. La presencia física para atender a los usuarios debe ser tal que asegure una ratio mínima de 0,23 sumando a todos los profesionales de atención directa (médico, enfermeros, gerocultores, terapeuta ocupacional, fisioterapeutas y gerocultor-acompañante del servicio de transporte) y opcionalmente psicólogo, trabajador social y animador sociocultural.

No obstante, para las categorías que se relacionan a continuación, se habrá de tener en cuenta lo siguiente:



Gerocultor: se prestará al menos 235 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente.

Terapeuta Ocupacional: se prestará al menos 18 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente.

Fisioterapeuta: se prestará al menos 15 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente.

La presencia del resto de personal hasta completar la ratio, se dispondrá en función de las necesidades de atención de los usuarios, pudiendo optar para alcanzar esta ratio con la del resto de categorías del personal de atención directa.

En el cálculo de la ratio se incluirá al personal citado que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponde según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios del centro en el periodo de cálculo de la ratio. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente adjudicadas a usuarios independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren ausentes por enfermedad, ingreso hospitalario o permiso de ausencia reglamentario.

Para el resto de categorías de atención indirecta (gerencia, administración y portería), se dispondrá en función de las necesidades existentes en cada centro.

En aquellos centros que estén integrados en residencia y/o superen las 50 plazas autorizadas se deberá llevar un registro a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento. En los centros con un número inferior a 50 plazas autorizadas se admitirá un sistema de control de presencia alternativo.

IX.- COSTE DEL SERVICIO

El coste del servicio se fija en el importe en el que el contrato haya sido formalizado por plaza adjudicada a un usuario y día, con y sin transporte, considerando la intensidad del recurso.

El adjudicatario se obliga a mantener permanentemente a disposición de la Consejería la totalidad de las plazas contratadas.



- **Régimen económico de los usuarios**

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

El servicio de comedor será abonado por los usuarios. El adjudicatario facturará directamente al usuario el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar. La Consejería de Políticas Sociales y Familia fijará el precio del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

El usuario/a deberá aportar el coste del servicio de comedor mientras se encuentre dado de alta en el mismo, a excepción de enfermedad debidamente justificada mediante informe médico (al Centro de Día).

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

1. El adjudicatario designará un director/coordinador del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará 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 director/coordinador del servicio, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. La empresa adjudicataria deberá elaborar una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por el Centro de Día realizada sobre usuarios y sus familiares de forma anual y ser presentados los datos a la Dirección General de Atención a la Dependencia y el Mayor antes de la finalización del año natural.
4. En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director/a asuma la representación de la entidad adjudicataria ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería de Políticas Sociales y Familia.
5. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Políticas Sociales y Familia en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro, así como en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente pliego.



6. El adjudicatario realizará, con carácter anual, una memoria sobre el servicio de Centro de Día que incluirá todas las actividades y programas realizados en el mismo. Será remitida en formato electrónico a la Dirección General de Atención a la Dependencia y el Mayor antes de la finalización del mes de enero del año posterior al ejercicio al que se refiera.

Madrid, a fecha de firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR**

Fdo.: Carlos González Pereira



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907795434673955166554**