



## Comunidad de Madrid

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MODALIDAD CONCIERTO, DE “ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN PROCESO DE ENVEJECIMIENTO PREMATURO EN RESIDENCIA CON ATENCIÓN DIURNA”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETO .....	4
III.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR .....	4
1.	DEFINICIÓN .....	4
2.	OBJETIVOS .....	5
3.	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....	6
4.	RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN .....	7
1.	Designación de personas usuarias .....	7
2.	Período de adaptación .....	7
3.	Incidencias .....	8
4.	Traslados .....	8
5.	Régimen interior y normas de convivencia .....	8
6.	Prestación del servicio .....	9
7.	Ocupación de plazas .....	9
IV.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	10
1.	ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN .....	10
2.	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO .....	11
3.	ÁREAS Y PROGRAMAS .....	12
A.	Atención residencial .....	12
B.	Atención diurna: Área de Apoyo Personal y Social .....	14
C.	Programa de cuidado y promoción de la salud .....	15
D.	Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato .....	15
E.	Programa de atención a la familia y/o personas allegadas .....	16
F.	Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios ....	16
V.	GESTIÓN DEL SERVICIO .....	17
•	Programación .....	17
•	Sistema de evaluación de satisfacción .....	18
•	Formación del personal .....	18
•	Protocolos y registros .....	19
VI.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	19
1.	Medios materiales .....	19





## Comunidad de Madrid

2. Medios personales .....	21
VII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....	23





## Comunidad de Madrid

### I. INTRODUCCIÓN

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (OMS, 2001) hace especial hincapié en la interacción persona-entorno para determinar el alcance de la discapacidad en el funcionamiento de las personas. Ello remite a la idea de que las características del entorno físico y social son facilitadores o barrera para la participación en el mismo y, por lo tanto, facilita la identificación de apoyos que precisa la persona.

Se trata, por tanto, de un enfoque multidimensional de la discapacidad; en el caso de la discapacidad intelectual, en los últimos años (en línea con las propuestas de la “Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo”) se amplía una clasificación más tradicional centrada en el funcionamiento intelectual, para incorporar otras dimensiones de la persona y su funcionamiento, como son sus características en conductas adaptativas, de salud, del contexto e interacciones en las que se desenvuelve, características de su participación y roles sociales; referencias que se incorporan con la finalidad de contribuir a definir qué apoyos precisa una persona para superar dificultades y restricciones en su entorno, en sus actividades, para conseguir sus objetivos.

La [Convención internacional de Personas con Discapacidad](#) (ratificada por España y por la Unión Europea y apoyada unánimemente por la Asamblea de Madrid) reconoce a las personas con discapacidad como ciudadanos de pleno derecho y establece la obligación de los Estados Parte de promover políticas públicas encaminadas a eliminar las barreras que estas personas encuentren en su entorno. Con fecha 4 de diciembre de 2013 entró en vigor el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, con el fin de dar cumplimiento al mandato de adaptar la normativa a la Convención conforme a lo establecido en la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El modelo de apoyos es considerado una herramienta eficaz para articular la participación de las personas con discapacidad intelectual en su entorno social. Se considera, además, que tiene impacto en la calidad de vida de las personas participantes y también en los niveles de satisfacción de personas con discapacidad, en personas allegadas y en profesionales. En línea con esto, se propone que el funcionamiento de las organizaciones que gestionan las Residencias con atención diurna y el modelo de intervención desde el que se diseñan y ofertan sus servicios, consideren de manera central la consecución de experiencias de participación que incidan en la calidad de vida y la integración social como resultados.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, determina el sector de personas con discapacidad como uno de los tributarios de atención por los Servicios Sociales (artículo 22.4), a fin de conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social. En su artículo 32 describe la atención especializada como la estructura destinada a dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinados, constituyendo estos últimos, destinados a un mismo sector de atención, una Red Especializada de Servicios Sociales. Ello de conformidad con los principios que el artículo 31 de dicho texto legal señala como inspiradores de los Servicios Sociales y de entre los que cabe destacar el de responsabilidad pública. Además, cabe resaltar que, en su artículo 18, contempla la atención residencial y la atención diurna como prestaciones materiales del Sistema Público de Servicios Sociales.

Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de





## Comunidad de Madrid

todas las Administraciones Públicas, con el fin de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección contemplados en la propia Ley. En el Catálogo de servicios del Sistema se incluyen los centros de atención residencial, modalidad en la se integra la tipología de centro objeto de este acuerdo marco.

El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre de 2000 (B.O.C.M. de 12-1-2001) regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, y define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros además de las prestaciones que incluye y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

### II. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que permitan seleccionar una bolsa o conjunto de plazas de entidades o empresas que sean titulares de centro residencial para atención a personas adultas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento prematuro. En el presente documento se describen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias, asegurando la atención a las personas que actualmente ocupan plazas en este tipo de centro y a los nuevos usuarios designados mediante resolución administrativa del órgano competente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (en adelante Consejería).

Los Centros y las plazas quedarán integrados dentro de la Red pública de Atención a Personas con Discapacidad (Intelectual) que gestiona la Dirección General con competencias en materia de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería, en respuesta a lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

#### 1. DEFINICIÓN

De conformidad con lo establecido en el Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental: los centros residenciales que se describen en este Pliego, se definen como “equipamiento social dirigido a aquellas personas que no cuenten con familia o no puedan ser atendidas por ésta, en razón de su discapacidad u otras circunstancias bien sea de forma temporal o permanente”.

El Decreto establece así mismo, que todo recurso residencial con carácter general deberá dispensar las siguientes prestaciones básicas:

- ✓ Alojamiento y manutención.
- ✓ Habilitación, cuidado y apoyo personal y social, en el grado en que sea necesario para el desarrollo de actividades de la vida diaria, fomento del ocio, así como actividades de rehabilitación integral.

La actividad diurna asociada, en línea con la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, deberá dar respuesta a los planes individuales de las personas atendidas, diseñados en razón de las necesidades detectadas y desarrollados a través de los programas y actividad de atención especializada detallados en el apartado IV.3 de este pliego, con el fin de conseguir resultados significativos en el bienestar, calidad de vida y participación social de las personas usuarias.

Algunos elementos de la misión que persiguen este tipo de centros son:

- **Calidad de vida:** la finalidad del servicio es contribuir a mejorar el bienestar subjetivo y la calidad





## Comunidad de Madrid

de vida de cada persona. Es un referente que ha de incorporarse a la evaluación de estas organizaciones que prestan servicios de atención personal. En el caso de dispositivos residenciales se debe prestar atención a la representación de la persona en relación con sus intereses y demandas y, además de lo relacionado con el bienestar físico, emocional y material, promover, cuando sea recomendable, vínculos sociales con personas allegadas.

- **Recurso especializado abierto a la comunidad:** su actividad se centra en las personas adultas con discapacidad intelectual y en su entorno comunitario, con el objetivo de promover la participación social de las personas usuarias, por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas y gratificantes.
- La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta a los **Planes de Apoyo Individualizados (PAI)**, en los que se determina la provisión de apoyos necesarios, tomando como base las preferencias de la persona en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.

### 2. OBJETIVOS

La organización del Centro y los programas y actividades que en él se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes núcleos/grupos implicados:

#### Objetivos dirigidos a las personas participantes/usuarios:

Promover la calidad de vida de las personas usuarias, a través del desarrollo de Planes de Apoyo Individualizados, que incorporen las preferencias personales en la definición de metas y promoviendo su autonomía y participación social en el entorno, a través de:

- Prevenir y/o ralentizar procesos de deterioro a través del desarrollo de actividades de entrenamiento y estimulación de hábitos y competencias con incidencia en factores bio-psico-sociales que se estiman directamente relacionados.
- Potenciar y mantener capacidades funcionales de las personas usuarias, promoviendo el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física y hábitos de vida saludable y evitación de riesgos.
- Potenciar y mantener competencias personales y sociales mediante el desarrollo de actividades para la adquisición y entrenamiento de habilidades relacionadas con la autonomía personal, las relaciones interpersonales y la convivencia y participación comunitaria.
- Potenciar la autodeterminación y promoción de derechos, a través del apoyo en la toma de decisiones relativas a su actividad cotidiana y de su proyecto vital.
- Impulsar la participación (significativa) de las personas usuarias, tanto en la organización del Centro como espacio de convivencia, como en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso en recursos comunitarios de interés para su atención (servicios sanitarios,) y desarrollo personal (actos culturales etc.)
- Velar por el bienestar emocional de la persona, facilitando apoyos para afrontar cambios físicos, cognitivos y sociales relacionados con el envejecimiento.
- Velar por el bienestar en relaciones personales, para una correcta representación de sus intereses y promoviendo vínculos sociales satisfactorios con personas allegadas. En los casos de ausencia de familia o deficiencias que pudiera haber en las relaciones de residentes con sus familias, deberán reforzarse especialmente los apoyos al cuidado de la salud, al desarrollo de relaciones





## Comunidad de Madrid

interpersonales, bienestar emocional y a los aspectos relacionados con el bienestar material.

### Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios

- Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas.
- Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.

### Objetivos dirigidos a los profesionales

- Mantener los medios personales establecidos en pliegos, la organización de los programas exigidos, la coordinación multidisciplinar y líneas de formación para la prestación de los Servicios y el desarrollo profesional.
- Poner en valor el papel que realizan los profesionales en los centros, destacando su trabajo como factor central en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

### Objetivos dirigidos a la organización del Centro y prestación del Servicio

- Promover en el seno de la organización una visión compartida de la discapacidad y del servicio que se presta, acorde con los valores, principios y objetivos de la Convención Internacional en general y los destacados en estos pliegos en particular; de forma especial se velará por el respeto a la dignidad de las personas.
- Mantener y, en lo posible, mejorar las condiciones de calidad y accesibilidad de los medios materiales que posibilitan el desarrollo de las actividades de los Servicios.
- Garantizar el desarrollo coordinado de los procesos necesarios para el diagnóstico, planificación, realización y evaluación de objetivos y actividades.
- Organizar procesos de evaluación y mejora de servicio que incluya la participación de interesados.

### Objetivos dirigidos al contexto comunitario

- Promover la implicación de los grupos de interesados con los objetivos y actividades del Centro, por medio de actividades específicas de comunicación y colaboración que promuevan y visibilicen al Centro en su entorno como recurso especializado y que contribuyan a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.
- Conseguir oportunidades de participación social a través de acuerdos de colaboración y acciones de información dirigidas a recursos del entorno, articulando apoyos para que sea una experiencia exitosa.

## 3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El envejecimiento de las personas con discapacidad se adelanta frecuentemente en relación a la población sin discapacidad, presentando un deterioro más rápido y sufriendo, en muchas ocasiones, un proceso acelerado de envejecimiento en su dimensión biológica, psicológica y social, proceso que va generando aumento de su discapacidad y situación de dependencia.

La actividad de estas residencias se entiende adecuada para prestar servicio a personas mayores de 45 años con discapacidad intelectual (severa sin trastornos graves asociados, con discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados y discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados) que, por sus características adaptativas, debido a su proceso de envejecimiento prematuro requieren apoyos significativos para su participación social.

Serán usuarios de las plazas concertadas en este Acuerdo Marco quienes ya lo fueran anteriormente





## Comunidad de Madrid

por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarios de plazas concertadas las personas con discapacidad intelectual, mayores de 45 años y menores de 65, en proceso de envejecimiento prematuro que tengan en su Programa Individual de Atención reconocido la atención en residencia como modalidad de intervención más adecuada, de conformidad con lo establecido en el *Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid* o normativa vigente en materia de dependencia.

Excepcionalmente podrán ser usuarios de este recurso personas que, sin haber alcanzado la edad de 45 años y teniendo reconocida alguna de las discapacidades anteriormente citadas, presenten grave deterioro con pérdida de capacidades por causa de su envejecimiento prematuro.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública de esta tipología las personas que se acredite que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren en gran medida el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

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

### 4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

#### 1. Designación de personas usuarias

Las altas, bajas y traslados de las personas usuarias se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería.

Las empresas o entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco se comprometen expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario.

El adjudicatario remitirá al órgano competente por el medio que se establezca la comunicación de ingreso firmada por el usuario y/o su representante y el director del centro. En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por el usuario o su representante.

#### 2. Período de adaptación

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a







## Comunidad de Madrid

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

- ✓ Transcurrido el período de adaptación, si se considera que el usuario es apto para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la resolución de adjudicación.
- ✓ En caso de que se apreciaran circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes por el equipo técnico y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

### 3. Incidencias

El centro notificará a la Consejería a través del procedimiento que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, las incidencias relevantes que surjan en el proceso de atención de las personas usuarias (fugas, incidencias derivadas de ingesta de alimentos, problemas graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.).

### 4. Traslados

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de atención residencial de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro

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

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

### 5. Régimen interior y normas de convivencia

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente y, en concreto, lo establecido en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

Deberá estar redactado en lenguaje comprensible y contener, al menos, los siguientes apartados: derechos y deberes de las personas usuarias, normas de funcionamiento de los servicios, fórmulas de participación en la organización y funcionamiento del centro y régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el Centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

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







## Comunidad de Madrid

de este hecho en la hoja de ingreso.

Los adjudicatarios del contrato derivado presentarán ante el órgano competente de la Consejería el Reglamento de Régimen Interior dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, salvo que éste haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

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

### 6. Prestación del servicio

El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, y el de atención diurna, de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, garantizándose, en cualquier caso, una prestación diaria mínima de servicio de siete horas. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

Se diferenciarán, en la programación y sus actuaciones, las actividades de residencia de las de atención diurna.

### 7. Ocupación de plazas

Se distinguen dos situaciones:

#### Plaza ocupada

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

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

Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

- los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario. En el momento de producirse la baja definitiva de un usuario, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

#### Ausencias de usuarios

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

1. En caso de hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
2. Ausencias por permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
3. En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos



## Comunidad de Madrid

de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al centro. En el caso de que el usuario no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.

4. En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
5. En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
6. Cuando por la Dirección General se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.
7. De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyos Individualizado de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días al año. Superado este plazo, el usuario podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia al usuario o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se detallan características relativas a la prestación del servicio dirigido a las personas usuarias con descripción de programas y áreas.

#### 1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

En este apartado se señalan aquellos elementos, valores y consideraciones técnicas que deben estar presentes en el modelo de intervención que se propone. Ello afecta de manera transversal al encuadre del servicio y alcanza a los procesos de atención personal, planificación de actividades dentro y fuera del centro, así como a las relaciones con familias, profesionales y con otros agentes y recursos del entorno.

##### Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se aplica un enfoque multidimensional. Se conceptúa la discapacidad intelectual como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro, el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual y la calidad de vida de cada persona.

##### Promoción de la autodeterminación

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales.





## Comunidad de Madrid

### Envejecimiento activo

El proceso de envejecimiento se entiende como un continuo en la línea de vida de las personas que, con notables diferencias individuales, implica una serie de cambios en diferentes dimensiones (a nivel personal y del entorno social). Cada adjudicatario enfocará la programación del Centro a la mejora de la esperanza de vida activa y saludable de las personas usuarias, por medio de actividades encaminadas al mantenimiento de su autonomía y bienestar físico, de las competencias cognitivas, a dar respuesta a las necesidades psicológicas de las personas que envejecen, determinantes para su bienestar emocional y sociofamiliar, promoviendo su participación y visibilidad en su entorno comunitario.

### El valor de la participación comunitaria

Las relaciones personales y la participación social se consideran elementos fundamentales para el bienestar y desarrollo personal, que impactan de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

### Participación en procesos de atención y organización

El centro, como organización que promueve la participación y los derechos de las personas usuarias deberá:

- Potenciar mecanismos de participación de las personas usuarias para la valoración de funcionamiento del servicio y la elaboración de propuestas de mejora.
- Habilitar y dinamizar sistemas de recogida de quejas y sugerencias

### Compromiso técnico

Los Centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, conocimiento de buenas prácticas y poner en marcha intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

Se considera la **Calidad de vida** una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización.

## 2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

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

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De garantizar del derecho a la intimidad de los usuarios, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta del usuario o sus representantes.
- De garantizar que el usuario reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta del usuario o su representante





## Comunidad de Madrid

- En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar las entradas y salidas de los usuarios del centro en el registro correspondiente.
- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado “Ocupación de plazas”), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego.

### 3. ÁREAS Y PROGRAMAS

La referencia de la actividad del centro es dar respuesta al conjunto de Planes de Apoyo Individualizados, que actúan como núcleo central y transversal a todo el centro. Debido a las características de este dispositivo, se diferenciará la actividad residencial y la actividad diurna, si bien deben ser actividades complementarias y coordinadas, que se agrupan en las siguientes áreas y programas:

#### A. Atención residencial

Hace referencia a la prestación de servicio con actividades específicas en su horario de referencia y se enmarcarán en el Plan de Apoyos Individualizado. Si bien existen servicios de especial relevancia en el área residencial, su programación se coordinará con los demás profesionales de forma que, en la medida de lo posible, los objetivos y actividades de los programas se complementen.

##### Cuidado personal

1. Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para las actividades de la vida diaria.  
  
En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control más oportunas.
2. Se prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado, tanto en el propio centro como en contextos comunitarios.
3. Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.





## Comunidad de Madrid

4. La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio técnico se determine otro parecer. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.
5. Se facilitará el asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario y, en su caso, sus familiares o allegados puedan conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad en su desenvolvimiento personal y social.

### Servicios de alojamiento y manutención

#### Alojamiento

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

Este servicio comprende:

- a) Ocupación por el usuario de una habitación, con capacidad máxima aconsejable para tres residentes, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos, mediante la utilización de los recursos técnicos y/o de mobiliario adecuados.
- b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren
- c) Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.
- d) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

#### Manutención

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

- a) Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno, adaptándose siempre a las necesidades individuales.
- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación.
- c) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.





## Comunidad de Madrid

- e) Las comidas y platos cocinados se servirán a sus destinatarios a temperatura adecuada.
- f) Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.
- g) Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa de enfermedad de las personas usuarias, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.

### B. Atención diurna: Área de Apoyo Personal y Social

Los Centros ofrecerán, además, a partir de los Planes de Apoyo Individualizados, actividades que promuevan la autonomía personal, el bienestar personal y competencia social mediante el desarrollo de proyectos o programas que desarrollen sus actividades en espacios del centro o comunitarios.

Las actividades se organizarán desde Programas, que diseñen y organicen sus acciones en torno a su objeto principal y tendrán en consideración los objetivos de otros programas como oportunidad de entrenamiento o contribuir a la consecución de objetivos.

Las actividades serán diseñadas y programadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Se procurará que las actividades resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social, de participación en otros contextos, por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma o por otras razones.

En este sentido, se señalan:

#### Programa de movilidad y funcionalidad motriz.

- Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible, especialmente en actividades básicas de la vida diaria: locomoción, desplazamiento, vestido, alimentación y aquellas implicadas en la higiene personal, actividades domésticas. Tendrá en cuenta, por tanto, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria y la prevención de accidentes y otros riesgos.
- Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable, especialmente relacionado con el fomento de actividades físico-deportivas, de gimnasia adaptada, facilitando el apoyo para la participación en este tipo de actividades (y de utilización de su tiempo libre), haciendo uso siempre que sea posible de los recursos comunitarios.
- En la medida de lo posible, se trabajará la autonomía para el uso de los transportes públicos colectivos.

#### Atención psicológica y bienestar emocional

##### Programa de comunicación

- Se ocupará de facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

##### Programa de actividades de convivencia y participación

- El centro programará actividades ocupacionales que, además de contribuir al mantenimiento de capacidades manipulativas, tengan como objetivo la adquisición y mantenimiento de habilidades sociales y de conducta adaptativa, que faciliten, en la medida de lo posible, las interacciones entre



## Comunidad de Madrid

los usuarios, y de éstos con el personal cuidador y familiares.

- Sus actividades, en coordinación con otros programas, serán diseñadas a partir de las características del conjunto de personas usuarias y en el marco de su Programa Individualizado.
- Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

### Estimulación de capacidades cognitivas

- Desde este programa se observará la evolución y promoverá actividades para el mantenimiento y estimulación de capacidades cognitivas y funciones relacionadas, como la memoria, cambios en las capacidades sensoriales y perceptivas, en la orientación, que con frecuencia se ven afectadas por el proceso de envejecimiento.

### Programa de orientación y apoyo psicológico

- Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras) atendiendo especialmente el afrontamiento y adaptación a cambios y complicaciones relacionadas con el envejecimiento.
- Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.
- Desde este programa se valorará y propondrán y promoverán intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

### C. Programa de cuidado y promoción de la salud

Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado, alimentación, movilización, así como los apoyos complementarios a la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Este programa se desarrollará coordinadamente con las actividades del área de apoyo personal y social, contando con actividades específicas de prevención y ralentización de procesos de deterioro, seguimiento de atención y cuidados en procesos especialmente relacionados con la aparición y/o evolución de enfermedades crónicas (sobrepeso, diabetes, EPOC, Hipertensión, problemas cardiovasculares...) promoviendo el autocuidado y estilos de vida saludable basados en una adecuada alimentación, actividad física, seguimiento y continuidad de los tratamientos.

### D. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato

Este programa tiene por objeto reducir la vulnerabilidad de las personas con discapacidad intelectual

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Consejería. A tal efecto, las entidades que no formen parte de la Red PREDEA, deberán firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente Acuerdo Marco.







## Comunidad de Madrid

### E. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios contribuyen al mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

El Centro velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en contextos familiares, en el centro y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos, trimestral, información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Plan de Apoyos Individualizado y en los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual del usuario.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario del contrato derivado comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Se tratará de promover por parte de los adjudicatarios la realización de talleres de formación o entrenamiento a los familiares de los usuarios en temas como técnicas de cuidados personales u otros que puedan ser de su interés.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la relación de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como comunicación asertiva, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.

### F. Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios

Conjunto de actividades tendentes al desarrollo de actividades que promuevan la adquisición y entrenamiento de habilidades relacionadas con la promoción de la participación comunitaria y la autodeterminación. Entre las actividades cabe destacar:

- Adquisición de un nivel de información general adecuado a sus posibilidades y para el desarrollo de la opinión propia y el interés personal. Se organizarán actividades que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias, entre ellas las relacionadas con el manejo de dinero.
- Apoyo a la autodeterminación. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal como, por ejemplo, la organización de grupos de autogestores. Este tipo de





## Comunidad de Madrid

actividad grupal proporciona un espacio de participación, posibilita el aprendizaje y entrenamiento de la participación sobre elementos importantes de la vida de las personas usuarias y mejora el sentimiento de autoeficacia. En estos espacios se tratarán propuestas, consultas de opinión y mejora en la organización del centro y las actividades.

El centro elaborará un programa, con carácter anual, de actividades de animación sociocultural, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes.

Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre fuera del centro o aquellos que, por su especificidad, requieran la contratación de medios materiales o personales, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán estar expuestos y, asimismo, deberán comunicarse al Organismo competente en materia de consumo.

El adjudicatario podrá facturar con cargo a los usuarios o sus representantes todos aquellos otros servicios y conceptos que en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se contemplan explícitamente, así como aquellos otros no contemplados que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, y previa conformidad de la familia o representante.

### V. GESTIÓN DEL SERVICIO

#### • Programación

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

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

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad se organizará, preferentemente, de acuerdo a procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

- **Planes de Apoyos Individualizados.** Cada usuario debe contar con un plan de apoyos individualizados diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles aptitudinales, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. Estos planes deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible.

De cada usuario deberá existir un expediente de atención especializada en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con el usuario, así como las incidencias surgidas en su aplicación. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a los usuarios. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

El adjudicatario deberá elaborar con periodicidad semestral un informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de los usuarios a este tipo de servicio, que quedará en su expediente a disposición de la Consejería.





## Comunidad de Madrid

- **Programación por áreas o servicios.** Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus planes individuales, el centro deberá organizar las actividades por áreas para responder a su cumplimiento. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios. Se detallarán, al menos, las áreas y programas señalados en la cláusula IV.3.
- **Plan general del centro.** Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

Las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo y consecución de resultados.

Se realizarán evaluaciones anuales de los programas teniendo en cuenta los ajustes, necesidades, demandas y preferencias de las personas usuarias, incorporando en dicha evaluación de recursos, procesos y resultados conseguidos, como fuentes de información, la opinión de personas usuarias, familias y profesionales, y elaborando en consecuencia planes de mejora de área (procurando la colaboración de las personas usuarias más directamente implicadas).

Las programaciones serán objeto de seguimiento por los equipos técnicos de la Consejería. El adjudicatario deberá remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, con la periodicidad señalada, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

El Equipo técnico del centro trabajará desde la **lógica del trabajo en equipo**, garantizando la evaluación periódica de las programaciones individuales.

En todo caso elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio o del contrato, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

- **Sistema de evaluación de satisfacción**

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad que determine la Consejería (al menos cada dos años). Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este Acuerdo Marco, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

- **Formación del personal**

El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal anual en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este Pliego.

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

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan.





## Comunidad de Madrid

### • Protocolos y registros

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en este Pliego.

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- Protocolo de acogida.
- Protocolo de higiene personal.
- Protocolo de caídas.
- Protocolo de información a la familia o representante.
- Protocolo de escapadas o ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas.
- Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
- Protocolo de traslado a servicios de urgencia.
- Protocolo de movilizaciones.
- Protocolo de conservación, preparación y administración de la medicación.
- Protocolo de fallecimientos

La Administración facilitará el protocolo a seguir en caso de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigirse en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro de entradas y salidas de los usuarios.
- Registro de visitas.
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

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

## VI. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 1. Medios materiales

El servicio se prestará en los centros que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.

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





## Comunidad de Madrid

### La Entidad adjudicataria deberá:

- a. Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:
  - Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.
  - Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
  - Aportar los materiales necesarios para la realización de las actividades previstas en el presente pliego.
- b. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio.
  - El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
  - El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
  - El adjudicatario del contrato derivado renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- c. Respecto al vestuario de uso personal
  - El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
  - El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
  - El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto a las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
  - El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

### El centro solicitará a los usuarios la aportación de:

- a. Respecto a los útiles y productos de aseo
  - Los productos y útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.
  - El servicio de corte y arreglo del cabello, así como depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.





## Comunidad de Madrid

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

- Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.
- Los servicios de Podología y otros servicios complementarios correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.
- Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

### c. Vestuario de uso personal

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su familia a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será a cargo del adjudicatario.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adecuada y adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

### d. Otros elementos de uso personal

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

## 2. Medios personales

### Personal y ratios de atención.

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

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,56** sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Médico, DUE y Trabajador Social). No obstante, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:





## Comunidad de Madrid

### Atención diurna

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,16** sumando a todos los profesionales de atención directa (Médico, Psicólogo, Educador/Técnico de Integración Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Trabajador Social, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, DUE). La ratio de referencia para las figuras de Cuidadores, Educador y/o Técnico de Integración Social es de **0,10**

Asimismo, deberá disponer de los medios personales para atención sanitaria que se detalla en su correspondiente apartado.

### Atención Residencial

La atención residencial complementa la atención de día y debe dar respuesta a los programas que se describen en el presente pliego y apoyos recogidos en los planes de las personas usuarias.

Esta actividad será desarrollada por los siguientes grupos profesionales, con formación adecuada y en número suficiente, garantizándose la atención continua y permanente de lunes a domingo con una ratio de **0,40**:

- Personal Técnico Atención Directa (Técnico en integración social, Educador o categoría equivalente).
- Personal Auxiliar de Atención Directa (Cuidador, Técnicos Sociosanitarios, Auxiliar de enfermería, o categoría equivalente).
- Asimismo, deberá disponer de los medios personales para atención sanitaria que se detalla en su apartado.

Durante estos horarios de actividad, se garantizará que la ratio específica de personal Técnico de atención directa no sea inferior a **0,075**.

De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, un Centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales y/o en la relación, y su correspondiente compensación, entre ratios de personal técnico y auxiliar de Atención Directa.

### Atención Sanitaria

- Atención médica diaria, con presencia física diaria, de lunes a viernes, y los fines de semana localizable. La ratio de referencia para esta figura es de **0,004**.
- Asimismo, deberá disponer de medios personales para cuidados de enfermería, con presencia física diaria, de lunes a viernes, durante el tiempo suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego. La ratio de referencia para esta figura es de **0,006**.
- Cuidados de enfermería, para la atención de residencia, con presencia física en fines de semana y festivos. La ratio de referencia para esta figura durante la atención de residencia es de **0,003**.

No obstante, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el Centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación

### Características de la plantilla

- En el cálculo de las ratios se incluirá el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos en el centro.
- El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda, según la





## Comunidad de Madrid

- proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable en cada centro, (y que como referencia será de, al menos 1.729 horas de jornada anual).
- La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro.
  - La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
  - El centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
  - Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, mediante registro escrito o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. La entidad adjudicataria gestionará la grabación de esta información.
  - Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.
  - Serán de cuenta del adjudicatario del contrato derivado las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.
  - Donde así se contemple, las figuras profesionales podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes que, en todo caso, deberán contar con la cualificación académica o profesional para ello de acuerdo con la normativa y convenio colectivo aplicable. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal de atención directa no podrá suponer ningún coste para la Consejería.

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

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

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

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





## Comunidad de Madrid

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

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

### Propiedad de los materiales técnicos

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

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 caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería mediante el presente contrato, y que dicho centro se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención a personas con discapacidad, dependiente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales.

### Indicación de la vinculación. Visibilidad

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este Acuerdo Marco.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del centro con la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad a través del concierto derivado del presente Acuerdo Marco.





## Comunidad de Madrid

### Previsiones en caso de huelga

En el caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel

Madrid, (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Baillière



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: **1222183281510900451173**