

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 SERVICIOS, DE “ATENCIÓN DIURNA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	OBJETO	3
III.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	3
1.	DEFINICIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	5
4.	RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	6
1.	Designación de personas usuarias	6
2.	Período de adaptación	6
3.	Incidencias.....	7
4.	Traslados	7
5.	Régimen interior y normas de convivencia.....	7
6.	Prestación del servicio.....	8
7.	Ocupación de plazas.....	8
IV.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	9
1.	ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	9
2.	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	10
3.	ÁREAS Y PROGRAMAS	11
3.1.-	Programa de cuidado personal, control y protección.....	11
3.2.-	Atención rehabilitadora, psicológica y social	11
3.3.-	Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.....	13
3.4.-	Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.	14
3.5.-	Servicios de manutención y transporte.	14
V.	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	17
•	Programación	17
•	Sistema de evaluación de satisfacción	18
•	Formación del personal.....	18
•	Protocolos y registros.....	18
VI.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
1.	Medios materiales.....	19
2.	Medios personales	20
VII.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	22



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0927252096670601736700

I. INTRODUCCIÓN

En el actual contexto normativo y de planificación estratégica relativo a las personas con diversidad funcional, presidido por la Convención internacional de Personas con Discapacidad y reflejado, entre otros documentos, en la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 y en la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014-2020, las personas con discapacidad se definen como aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en condiciones de igualdad con las demás.

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. Desde esta concepción de la discapacidad resulta irrenunciable cualquier esfuerzo que tienda a la modificación del entorno para acoger a las personas.

La Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial, en su Informe sobre la Discapacidad recomienda a los Estados y sus Administraciones la creación y facilitación del acceso a más servicios especializados, multidisciplinarios, accesibles, flexibles, integrados y bien coordinados. Asimismo, recuerda la necesidad de revisión de los programas y servicios existentes, valorando su rendimiento e introduciendo cambios que mejoren su cobertura, eficacia y eficiencia.

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le reconocen la Constitución Española y su Estatuto de Autonomía en materia de promoción y ayuda a las personas con discapacidad, es responsable del mantenimiento de Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Física y Sensorial. Estas competencias son ejercidas desde la total comunión con los principios y contenidos en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, que han sido recogidos también en la **Estrategia Madrileña de Atención a personas con Discapacidad 2018-2021**, aprobada por Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2018.

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 artículo 19 de la Convención establece que los estados adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluidos en la comunidad, en línea con el principio de participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad y el resto de principios recogidos en el artículo 3 de la misma Convención. Asimismo, su artículo 26 establece que los Estados Parte organizarán, intensificarán y ampliarán servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en ámbitos como el de los servicios sociales con el fin de velar para que las personas con discapacidad puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en





Comunidad de Madrid

todos los aspectos de la vida.

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 3 de dicho texto legal señala como inspiradores de los Servicios Sociales y de entre los que cabe destacar el de responsabilidad pública.

El Decreto 342/1999, de 23 de diciembre (B.O.C.M. de 13-1-2000) regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Física y Sensorial, 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 centros de rehabilitación para atención diurna especializada a personas adultas dependientes con discapacidad física. 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 plaza pública en este tipo de centro y a los nuevos usuarios designados mediante resolución administrativa del órgano competente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales (en adelante la Consejería).

Este Acuerdo Marco se organiza en 4 lotes:

Lote 1: Centros de Atención Diurna a Personas Adultas con Discapacidad Física no especializados en atención a las personas con perfiles específicos del resto de los lotes.

Lote 2: Centros de Atención Diurna especializados en atención a Personas Adultas con Discapacidad Física por Daño Cerebral Sobrevenido (fase crónica), es decir, personas con secuelas estabilizadas.

Lote 3: Centros de Rehabilitación Integral especializados en atención a Personas Adultas con Discapacidad Física por Daño Cerebral Sobrevenido (fase post aguda), con estabilidad médica susceptible de rehabilitación intensiva cognitiva y motórica.

Lote 4: Centros de Atención Diurna especializados en atención a Personas Adultas con Discapacidad Física severa por Parálisis Cerebral y afines y que presenten grandes necesidades de apoyo.

Los Centros y las plazas quedarán integrados dentro de la Red pública de Atención a Personas con Discapacidad (física) 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 342/1999, de 23 de diciembre (B.O.C.M. de 13-1-



Comunidad de Madrid

2000) por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Física y Sensorial, los centros de día se definen como el “equipamiento social destinado a la atención diurna de personas con discapacidad física y sensorial en el que se proporcionarán las siguientes prestaciones básicas:

- Cuidados personales, relacionados con las actividades de la vida diaria.
- Atención especializada: Tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional, psicológicos y sociales, y actividades encaminadas al desarrollo normal del ocio, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social”.

A los efectos de este pliego se entiende por Centro de atención diurna para personas adultas con discapacidad física el equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna destinado a proporcionar atención rehabilitadora, habilitación personal y social, y cuidados personales, a fin de conseguir el mantenimiento, adquisición y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de desarrollo personal, e inclusión social y familiar.

Se consideran recursos de proximidad que permite el mantenimiento de la persona en su medio familiar y comunitario.

Considerando lo anterior y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, los centros de atención diurna para personas adultas con discapacidad física, se conciben como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada mediante programa individualizado consensuado, al que se responda por medio de un conjunto de actividades, gestión de oportunidades y apoyos, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su bienestar, participación y, en general, en su calidad de vida.

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

- 1.- Calidad de vida:** la finalidad del servicio es contribuir a mejorar el bienestar subjetivo y la calidad de vida de cada persona. Es un referente que ha de incorporarse a la evaluación de estas organizaciones que prestan servicios de atención personal.
- 2.- Recurso especializado abierto a la comunidad:** su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.
- 3.- 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 en función de las necesidades y 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/usuarias:

Mejorar 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 e inclusión social a través de:

- Desarrollar actividades que promuevan la autonomía, desarrollo personal y competencia social





Comunidad de Madrid

mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria.

- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física, hábitos de vida saludable y evitación de riesgos.
- Proporcionar atención rehabilitadora, psicológica y social atendiendo a las necesidades de cada usuario.
- Facilitar su desarrollo personal para la superación de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración social.
- Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso en recursos comunitarios de interés.

Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios

- Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas para el desarrollo y equilibrio de la vida familiar.
- 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 entre profesionales y las 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 de 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 las personas y grupos de interés con los objetivos y actividades del Centro, de forma que se visibilice en su entorno como recurso especializado que contribuya a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad física.

3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Serán usuarios de las plazas contratadas quienes ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública en cualquiera de los centros objeto de este Acuerdo Marco. Además, podrán ser usuarios de plaza pública las personas con discapacidad física grave con o sin déficit cognitivo, mayores de 18 años





Comunidad de Madrid

y menores de 65 que tengan en su Programa Individual de Atención reconocida la atención en centro de día 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.

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

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren 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.

Las plazas de rehabilitación integral (Lote 3) tendrán carácter temporal, dependiendo de la evolución de los usuarios, pero en ningún caso podrán superar los tres años.

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 responsable 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 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.



Comunidad de Madrid

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 durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, 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 los usuarios (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 la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona y sus mayores necesidades de apoyo o por variación en sus circunstancias personales. En estas circunstancias, se recabará informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

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 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.





Comunidad de Madrid

6. Prestación del servicio

El servicio de atención diurna descrito en los lotes 1, 2 y 4 se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, un máximo de 247 días al año, garantizando 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.

Por razones organizativas, el adjudicatario podrá solicitar autorización a la Consejería a fin de prestar el servicio durante, al menos, 225 días al año, siempre y cuando cuente con la conformidad de las personas usuarias o representantes, en su caso, y abonándosele exclusivamente los servicios que correspondan en función de los días de prestación.

El servicio en el Centro de Rehabilitación Integral (lote 3) se organizará en horario de mañana y tarde de acuerdo con las necesidades de las personas usuarias.

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 el mismo, 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 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.





Comunidad de Madrid

4. En los supuestos de asistencia de un usuario a cursos de formación que, a propuesta del equipo técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de los usuarios, con un límite máximo de seis meses anuales.
5. En el supuesto de una persona usuaria que se encuentre en un proceso de integración laboral, previo informe del equipo técnico del centro valorando las características del contrato (en cuanto a jornada y duración) y de las necesidades de apoyo personal y social de la persona, por un periodo máximo de 6 meses. Dicha propuesta se comunicará a la Dirección General junto con el contrato de trabajo.
6. 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.
7. En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo técnico del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
8. 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 40 días hábiles 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 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. Por tanto, el objetivo es que a través de la prestación de apoyos en las diferentes áreas de la vida, la persona consiga mejorar su grado de independencia, su nivel relacional, su nivel de participación en la comunidad y su bienestar personal.

Promoción de la autodeterminación

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





Comunidad de Madrid

preferencias personales de los usuarios.

El valor de la participación comunitaria

El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su Centro que la participación social es un elemento fundamental para la inclusión y el desarrollo personal y que impacta de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

Participación en procesos de atención y organización

El centro deberá potenciar mecanismos de participación de las personas usuarias para la valoración de funcionamiento del servicio y la elaboración de propuestas de mejora.

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 el derecho a la intimidad de los usuarios.
- 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 establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de los usuarios del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- 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.





Comunidad de Madrid

3. ÁREAS Y PROGRAMAS

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a los usuarios que accedan a plaza pública de esta tipología. La entidad o empresa adjudicataria organizará y prestará a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas y programas:

1. Programa de cuidado personal, control y protección
2. Atención rehabilitadora, psicológica y social
3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas
4. Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios
5. Servicios de manutención y transporte

3.1.- Programa de cuidado personal, control y protección.

3.1.1.- Cuidado personal

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

- a) Se prestará a los usuarios la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal, movilizaciones, transferencias y similares.
- b) El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

3.1.2.- Control y protección

- a) Se facilitará a los usuarios libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- b) En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

3.2.- Atención rehabilitadora, psicológica y social

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

3.2.1.- Programa de movilidad y funcionalidad motriz.

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria y el desarrollo de las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible. Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

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

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

Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento.





Comunidad de Madrid

Se facilitará, además, asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.

3.2.3.- Programa de comunicación.

Se facilitará y estimulará a las personas usuarias la oportunidad de recuperar y desarrollar la capacidad del habla, del lenguaje y de otros sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, para alcanzar un nivel adecuado de comunicación que permita a la persona lograr una competencia social satisfactoria para la relación con su entorno y la participación.

Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento.

3.2.4.- Programa de habilidades sociales.

Tendrá como finalidad el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

3.2.5.- 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). Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.

3.2.6.- Programa de estimulación cognitiva.

Los Centros de Atención a Personas con Daño Cerebral Sobrevenido (lotes 2 y 3) desarrollarán, además, un Programa de estimulación cognitiva o de actividades relacionadas con el aprendizaje y aplicación del conocimiento, con la finalidad de intervenir sobre los trastornos cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas.

3.2.7.- Programa de vida comunitaria.

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

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

3.2.8.- Programa de atención social.

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias del entorno de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

3.2.9.- 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 o asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado.





Comunidad de Madrid

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

3.2.10.- Programa de preparación laboral.

Para aquellas personas a las que les sea posible según su Plan de Apoyos Individualizado, se realizarán actuaciones en materia de habilidades sociolaborales, evaluación profesional, orientación laboral e información para el empleo y la formación y acompañamiento al empleo.

3.2.11.- Programa de alimentación y deglución.

Los centros de atención diurna a personas adultas con parálisis cerebral y afines (lote 4) desarrollarán, además, un Programa de alimentación y deglución, con la finalidad de evaluar e intervenir en estos procesos alterados mediante la realización de técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la deglución junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario, así como modificaciones de la dieta tanto en su consistencia y textura como a nivel nutricional de forma personalizada.

3.2.12.- Programa de fisioterapia respiratoria.

Los centros de atención diurna a personas adultas con parálisis cerebral y afines (lote 4) desarrollarán, además, un Programa de fisioterapia respiratoria, con la finalidad de evaluar e intervenir en el proceso de respirar mediante la realización de técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la respiración junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario.

3.3.- 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 su calidad de vida. 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 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 el centro, en contextos familiares 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



Comunidad de Madrid

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.

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 la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.

3.4.- Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.

Se elaborará con una frecuencia, como mínimo anual, un programa de actividades de animación sociocultural, físico-deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, 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, excepto aquellas actividades ofertadas por el adjudicatario cuando éstas hubieran dado lugar al otorgamiento de puntuación en el criterio de adjudicación correspondiente.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior, deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias, así como 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.

3.5.- Servicios de manutención y transporte.

3.5.1.- Manutención

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

Lotes 1 y 4

- Se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida, o bien comida y merienda) y se prestará la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos
- 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.
- 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).
- 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.

Lotes 2 y 3

Los gastos de manutención y su composición dietética serán responsabilidad del usuario o su representante.

3.5.2.- Transporte

Lotes 1 y 4

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

a) Zona de influencia territorial

La zona de influencia será la correspondiente, en el caso de centros ubicados dentro del municipio de Madrid, al distrito municipal en el que se ubique el centro, más los distritos municipales y/o localidades colindantes. En los supuestos de centros ubicados en otros municipios, la demarcación será la correspondiente a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades y/o distritos municipales de Madrid colindantes.

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

b) Rutas

La ruta o rutas del centro se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del centro y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

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

Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del centro.

c) Medios materiales del servicio de transporte en ruta

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

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que, cuando existan usuarios que se desplacen en silla de ruedas, deberán estar debidamente adaptados (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.

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





Comunidad de Madrid

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

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

d) Medios personales del servicio de transporte en ruta

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

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

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

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

- a) El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el periodo de prestación de servicios del centro. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- b) Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- c) El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.
- d) En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, 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.
- e) El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en la cláusula VI.2. del presente pliego.

Lotes 2 y 3

El adjudicatario podrá ofertar el servicio de transporte a demanda de los usuarios del Centro, que deberán abonarlo.





Comunidad de Madrid

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 individualizado diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante, que refleje los objetivos operativos a conseguir y las actividades a desarrollar.

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.

- **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.





Comunidad de Madrid

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, 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 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 en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este Pliego y deberá garantizar que se impartan las horas de formación establecidas en el Convenio de referencia.

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

- **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 de la atención 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 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 higiene personal.
- Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
- 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 y a la atención básica especializada,



Comunidad de Madrid

el adjudicatario deberá asegurarse que se cumplimente el Registro de entradas y salidas de los usuarios.

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 normativa vigente en materia 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 y contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

La Entidad adjudicataria deberá:

- a. Respecto a 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.
 - Poner a disposición de los usuarios la ropa de mesa y aseo, así como el menaje, inherentes a la prestación del servicio. El cambio de esta ropa de lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente.
 - Renovar, 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.

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

Será aportado por los usuarios. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.
- c. Otros elementos de uso personal





Comunidad de Madrid

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:

Lote 1

- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,26** sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Médico, DUE y Trabajador Social).
- La plantilla de atención rehabilitadora deberá estar integrada por Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional y Trabajador Social, y deberá asegurar una ratio de **0,14**.

Lote 2

- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,41** sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Neuropsicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Médico, DUE y Trabajador Social).
- La plantilla de atención rehabilitadora deberá estar integrada por Psicólogo, Neuropsicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional y Trabajador Social, y deberá asegurar una ratio de **0,27**.

Lote 3

- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,49** sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Neuropsicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Médico, DUE y Trabajador Social).
- La plantilla de atención rehabilitadora deberá estar integrada por Psicólogo, Neuropsicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional y Trabajador Social, y deberá asegurar una ratio de **0,36**.

Lote 4

- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de **0,35**, sumando a todos los profesionales de atención directa (Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Técnicos Socio-Sanitarios, Médico, DUE y Trabajador Social).
- La plantilla de atención rehabilitadora deberá estar integrada por Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional y Trabajador Social, y deberá asegurar una ratio de **0,19**.

Todos los **perfiles profesionales** señalados en Atención Directa y en Atención Rehabilitadora estarán





Comunidad de Madrid

presentes como regla general en la plantilla del Centro, para el cálculo de las ratios indicadas, atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Los cuidados sanitarios (médico y/o DUE), se prestarán durante el tiempo suficiente para garantizar lo recogido en el presente pliego en materia de salud. En todo caso, la programación de este servicio deberá ser comunicado a la Consejería.
- 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 entre ratios de Atención Directa y Atención Rehabilitadora.
- A su vez, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, si se estima, por criterio técnico, que alguna de las citadas figuras profesionales no son requeridas, se podrá solicitar a la Consejería de Asuntos Sociales, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales

Características de la plantilla

- El personal de atención directa deberá ajustarse en número y horarios a las necesidades específicas y volumen de usuarios, durante el tiempo de vigencia de los contratos.
- 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.
- 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 proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable.
- 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.



Comunidad de Madrid

- 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.

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.

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





Comunidad de Madrid

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 contrato derivado del presente Acuerdo Marco.

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
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0927252096670601736700