



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, DE “ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS EN CENTRO DE DÍA”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	4
3.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	4
3.1.	DEFINICIÓN.....	4
3.2.	OBJETIVOS	5
3.3.	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	6
3.4.	RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	7
A.	Designación de personas usuarias	7
B.	Período de adaptación	8
C.	Incidencias.....	8
D.	Traslados	8
E.	Régimen interior y normas de convivencia.....	8
F.	Prestación del servicio.....	9
G.	Ocupación de plazas.....	9
4.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	11
4.1.	ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	11
4.2.	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	12
4.3.	ÁREAS Y PROGRAMAS	13
A.	Programa de cuidado personal, control y protección.....	13
B.	Atención rehabilitadora, psicológica y social	13
C.	Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.....	15
D.	Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.....	16
E.	Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato	16
F.	Servicios de manutención y transporte.....	17
5.	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	19
5.1.	Programación	19
A.	Programa de Atención y Apoyo personal.....	19
B.	Programación por áreas o servicios	20
C.	Plan general del centro	20
5.2.	Sistema de evaluación de satisfacción	21
5.3.	Formación del personal.....	21
5.4.	Protocolos y registros.....	21



6.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
6.1.	Medios materiales.....	23
6.2.	Medios personales	24
	Los centros de día que hayan resultado adjudicatarios deberán garantizar los servicios dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:	24
7.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	26



1. INTRODUCCIÓN

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 recoge la atención social especializada para sectores de atención definidos por la edad o las diferentes necesidades que presentan las personas, lo que fundamenta la existencia en la Comunidad de Madrid de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, conformada por el conjunto de equipamientos, servicios y equipos profesionales dirigidos a la atención de estas personas.

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 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.

Los principios de integración y proximidad, inspiradores de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tendentes a mantener a las personas y grupos en su medio familiar y entorno comunitario, conllevan la creación de recursos tales como los centros de día para personas con discapacidad que ofrezcan el apoyo necesario a estas personas que viven en sus domicilios y a sus familiares.

Los centros de día, concebidos como equipamiento de atención social especializada de estancia diurna para personas con discapacidad y un elevado grado de dependencia, constituyen un recurso adecuado para mejorar o mantener en el mejor nivel posible la autonomía y la calidad de vida de las personas usuarias y apoyar a las familias que los atienden, posibilitando mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de cada persona usuaria que permanezca en el entorno en que desarrolla su vida y que se evite su institucionalización.

El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre de 2000 (B.O.C.M. de 12-1-2001), por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica afectadas de retraso mental define los principios organizativos y de funcionamiento de esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. Al constituir un equipamiento social de proximidad es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a los potenciales usuarios de una determinada zona.

A fin de atender la demanda del servicio de centro de día se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante Acuerdo Marco del servicio de atención a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas en Centro de Día, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de



noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el acuerdo marco para la contratación del servicio público de atención a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas en centro de día así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

3.1. DEFINICIÓN

A los efectos de este pliego se entiende por centro de día de atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas el equipamiento social de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas adultas dependientes con discapacidad intelectual en el que, de conformidad con 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, afectados de retraso mental, se les ofrece una atención personalizada que incluye las siguientes prestaciones básicas:

- Cuidados personales, relacionados con las actividades de la vida diaria.
- Atención especializada: Tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional, y atención psicológica y social, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades fomentando el disfrute del ocio para conseguir el mayor grado de integración social.
- Se contemplarán, además, los servicios complementarios de transporte y comedor.

Considerando lo anterior, y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, los centros de día se conciben como recursos abiertos a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada-rehabilitadora, con habilitación personal y social, mediante un programa individualizado consensuado, al que se responda por medio de un conjunto de actividades, gestión de oportunidades y apoyos, que contribuyan a promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades, evitar la progresión de situaciones de deterioro y 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:

- Calidad de vida. La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.
- Personalización y atención centrada en la persona. La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al Programa de Atención y Apoyo personal (PAAP) de cada persona usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona



y/o sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.

- 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.

El servicio se prestará en los centros de día que a tal fin determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, del número de plazas que se adjudiquen a dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de sus usuarios. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de atención a personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Los centros de día en las que se preste el servicio deberán estar adaptados funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Se establece como modelo básico de intervención en los centros, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario.

3.2. 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 su calidad de vida, a través del desarrollo de planes de atención y apoyo individualizados que incorporen las preferencias personales en la definición de metas, promoviendo su autonomía y participación e inclusión social en el entorno a través de:

- Facilitar su desarrollo personal, dentro de las posibilidades de cada usuario, para su superación e inclusión social de los obstáculos que la discapacidad les supone.
- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física y hábitos de vida saludable y evitación de riesgos contribuyendo a prevenir la progresión de situaciones de deterioro.
- Desarrollar actividades que promuevan la autonomía, desarrollo personal y competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria.



- Potenciar la expresión de opiniones, elecciones y preferencias personales de las personas usuarias del servicio, especialmente relacionadas con la organización y prestaciones del servicio (espacios, actividades, alimentación...).
- 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.
- Facilitar que las personas con discapacidad se mantengan en su medio habitual de vida.

Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios

- Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas en el cuidado de su familiar dependiente.
- 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 interna y externa.
- 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

- 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 tenga en cuenta preferencias de las personas usuarias.
- 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.

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.

3.3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Los servicios se dirigen a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas o con



grandes necesidades de apoyo y han de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas y las características del entorno en los que la persona se desenvuelve.

Serán usuarias de las plazas concertadas en este Acuerdo Marco las personas que ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarios de plazas concertadas las personas mayores de 18 años 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.

La actividad de estos centros se entiende adecuada para prestar servicio a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, con grandes necesidades de apoyo y discapacidad intelectual de carácter profundo, severo, o moderado con trastornos graves asociados que, por sus características adaptativas y/o de salud, después de haber agotado el periodo educativo, requieren apoyos significativos.

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 gravemente el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente de salud en centro hospitalario.

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

3.4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

A. 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 los 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.

B. 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.

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.

C. 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.).

D. Traslados

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de atención diurna 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.

E. 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.

Para facilitar a los usuarios la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares del mismo en versión en lectura fácil a disposición de los usuarios.

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.

F. Prestación del servicio

El servicio 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.

Con carácter general la atención será presencial. En el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de los usuarios en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

G. Ocupación de plazas

Se distinguen dos situaciones:

a) 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, acreditadas por prescripción facultativa.

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.

b) 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:

- 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.
- Ausencias por permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- 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.
- 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.
- 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.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personal y Apoyos 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 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.



4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

4.1. 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 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 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.

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.

Promoción de la autodeterminación

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

Compromiso técnico y ético

Los centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas y la puesta en marcha de 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.

Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado de los Programa de Atención y Apoyo Personal.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.



La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

4.2. 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.
- De proporcionar a cada usuario una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un Programa de Atención y Apoyo Personal, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con el usuario (sanitarios, sociales u otros).
- 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 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.



4.3. 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:

- Programa de cuidado personal, control y protección
- Atención rehabilitadora, psicológica y social
- Programa de atención a la familia y/o personas allegadas
- Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.
- Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato
- Servicios de mantenimiento y transporte

A. Programa de cuidado personal, control y protección

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.

- 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 y similar.
- El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

Manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados y apoyos potenciando la autonomía de los usuarios en el día a día, facilitando tanto su habilitación como que tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

Control y protección

- Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su PAAP en las áreas de uso común del Centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- 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, cuidados y control necesarias.

El adjudicatario deberá 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.

B. Atención rehabilitadora, psicológica y social

La programación del centro incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias. Las actividades de los mismos podrán ser de carácter individual o grupal, según los objetivos de la actividad. Los programas podrán desarrollarse de forma transversal entre las diferentes áreas.



Se fomentará la formación de los profesionales y el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de las actividades que los integran.

Se contará, como mínimo, con los siguientes programas, sin perjuicio de aquellos otros que a criterio del adjudicatario se estimen oportuno:

a) Programa de movilidad y funcionalidad motriz

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

b) Programa de entrenamiento en actividades básicas de la vida diaria (ABVD)

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

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. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos e información sobre posibilidades de financiación.

c) 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.

d) Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretenden mejorar las competencias y habilidades sociales y de conducta adaptativa relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona.

Incluirá específicamente actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para 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.



e) 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.

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.

f) Programa de cuidado y promoción de la salud

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentre adscritos. Sin perjuicio de la misma, las actuaciones de centro de día en este ámbito comprenderán:

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud de los usuarios (alimentación saludable, ejercicio físico, prevención de caídas, envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en funciones de las necesidades de los usuarios).
- Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes de referidos a la atención a la salud de las personas usuarias durante su horario de permanencia en el centro incluyendo la administración de la medicación prescrita y documentada en pauta médica actualizada en caso de que cualquier usuario lo necesite, así como asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones en su cuidado, alimentación y movilización.

Este programa deberá incluir protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria.

C. 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 Programa de Atención y Apoyo personal 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.

D. 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.

Las actividades deportivas, socioculturales, de ocio y tiempo libre se desarrollarán, siempre que sea posible, de acuerdo con el principio de integración y accesibilidad universal en las instalaciones y con los medios ordinarios puestos al servicio de la ciudadanía.

Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Se garantizará la participación de todos los usuarios en actividades fuera del centro.

Los gastos derivados de la realización de las 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.

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.

Los precios de los servicios que deban ser abonados por usuarios o representantes deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

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

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 Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad. 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.



F. Servicios de manutención y transporte

Manutención

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

- Se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda), en función del horario de atención del centro de día.
- 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, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las preferencias, la época del año, y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.
- 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). Junto con el menú se dispondrá de las fichas /listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, valoración calórica y nutricional así como información de los alérgenos de declaración obligatoria.
- 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.
- Las comidas y platos cocinados se servirán a sus destinatarios a temperatura adecuada.
- 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.

Transporte

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) Transporte: 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.

A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del centro, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al centro o al



punto de ruta más cercano a su domicilio. En estos casos, la adjudicación de plaza estará supeditada a la firma previa de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiriera este compromiso de acceso al centro.

b) Transporte: 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.

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).

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.

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 del contrato 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:

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo y su ubicación en los asientos.
- Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Complimentar 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 6.2. del presente pliego.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. 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:

A. Programa de Atención y Apoyo personal

Cada usuario debe contar con un Programa de Atención y Apoyo personal 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, 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.

B. 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 4.3.

C. 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, 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.



5.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Como parte del sistema de evaluación de calidad los centros, 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 (al menos cada dos años) que determine la Consejería. Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Con el fin de que los usuarios puedan participar de la manera más amplia posible, se proporcionarán todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

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.

5.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

El adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención y el servicio descrito en este Pliego, como mínimo por el número de horas recogido en el Convenio Colectivo vigente regulador de este sector.

En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.

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

5.4. PROTOCOLOS Y REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

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 e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.



- Protocolo de valoración inicial y elaboración de los PAAP. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración del usuario al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo usuario. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de los usuarios, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Higiene y cuidado personal.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención
- 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. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de incidencias
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención.



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

6.1. 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, garantizando el servicio de transporte a aquellos usuarios que lo vinieran disfrutando conforme a las estipulaciones de la del presente Pliego, independientemente de que esta reubicación conlleve un cambio en la zona de influencia del centro. 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.

La entidad adjudicataria deberá:

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:

- 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 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.



- Otros elementos de uso personal, como 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.

6.2. MEDIOS PERSONALES

Personal y ratios de atención

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

- Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo. A partir de 60 plazas contratadas, ésta figura contará con dedicación a jornada completa.
- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio general de 0,25, sumando a todos los profesionales (médico, DUE, psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, logopeda, trabajador social, educador/técnico de integración social, cuidadores y/o técnicos en atención socio-sanitaria con las siguientes especificaciones:
 - La plantilla de atención directa (cuidadores/o auxiliares de enfermería, técnicos de integración social y/o categorías equivalentes) asegurará una ratio de 0,19 garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a viernes todos los días del año.
 - La plantilla de atención especializada (psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, logopeda y trabajador social) asegurará una ratio de 0,05.
 - Asimismo, deberá disponer de los siguientes medios personales para la atención sanitaria:
 - Atención médica con presencia física diaria, de lunes a viernes. La ratio de referencia para esta figura es de 0,004.
 - 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 0,005.

Para el cálculo de los ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los



usuarios atendidos en el centro. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores del centro. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

Características de la plantilla

El personal contará con la titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros. Así mismo, el adjudicatario viene obligado a:

- Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- 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 adjudicatario 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).
- 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 presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.
- Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo la intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.



- 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.

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

El adjudicatario designará un director del servicio a su cargo, 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.

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.

En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse 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 y la Consejería. 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 deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.

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.

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, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

