



Este documento se ha obtenido directamente del documento original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado todos los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Dirección General de
Atención a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

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 A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN CENTRO RESIDENCIAL CON ATENCIÓN DIURNA”

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO.....	3
3. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	4
3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.2 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS.....	5
3.2.1 Alojamiento, manutención y servicios complementarios.....	5
3.2.2 Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección.....	7
3.2.3 Servicios terapéuticos.....	8
3.2.4 Peluquería, podología y otros servicios adicionales.....	9
4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN de plazas.....	10
4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO.....	10
4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS.....	10
4.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	11
4.4 ESTANCIAS TEMPORALES.....	11
4.5 INCIDENCIAS.....	11
4.6 TRASLADOS.....	12
4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS.....	12
4.7.1 Plaza ocupada.....	12
4.7.2 Plazas reservadas.....	12
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	13
5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	13
5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos.....	14
5.1.2 La participación comunitaria.....	14
5.1.3 Promoción de la autodeterminación.....	14
5.1.4 Compromiso técnico y ético.....	14
5.1.5 Coordinación interna y externa.....	14
5.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO.....	15
6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	16
6.1 HORARIO Y CALENDARIO.....	16
6.2 PROGRAMACIÓN Y MEMORIA ANUAL DEL CENTRO.....	16

6.2.1	Plan General del Centro.....	16
6.2.2	Programación por áreas.....	17
6.3	GESTIÓN DEL SERVICIO: ÁREAS Y PROGRAMAS.....	17
6.3.1	Áreas de Atención.....	17
6.3.2	Programas básicos de atención especializada.....	17
6.4	RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA.....	20
6.5	PROGRAMA DE ATENCIÓN Y APOYO PERSONAL.....	21
6.6	EXPEDIENTE PERSONAL.....	21
6.7	PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	22
6.8	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN.....	24
7.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
7.1	MEDIOS MATERIALES.....	24
7.2	MEDIOS PERSONALES.....	27
7.2.1	Personal y ratios de atención.....	27
7.2.2	Características de la plantilla.....	28
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	29

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, adapta sus principios rectores, objetivos y estructura a los cambios sociales acontecidos y a las leyes y declaraciones de derechos promulgadas tanto nacional como internacionalmente. En su artículo 22.1 establece que las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de estas en esta ley y en su normativa específica. Asimismo, en su artículo 18, desarrolla y define la Atención Social Especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades especiales de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. Este conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos, constituyen una Red Especializada de Servicios Sociales.

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.

Dentro de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, los centros residenciales constituyen un equipamiento social especializado considerado fundamental para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. El Decreto 342/1999, de 23 de diciembre (B.O.C.M. de 13-1-2000) por el que se regula el régimen jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Física y Sensorial, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. La citada normativa señala además que, en función del grado de discapacidad de los usuarios, podrán llevar incorporado un centro de día debiendo en ese caso incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales descritas en esta misma norma. Procede en este acuerdo marco incorporar al servicio de atención residencial las prestaciones básicas de centro de día tal y como se regula en el citado decreto.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco del servicio de atención residencial con centro de día para personas adultas con discapacidad física, 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 de atención a personas adultas con discapacidad física en centro residencial con atención diurna, 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.

La ocupación de estas plazas residenciales podrá realizarse tanto en estancia permanente como temporal, considerándose la estancia permanente cuando el ingreso se realice con carácter indefinido y estancia temporal cuando el ingreso se realice por un periodo de tiempo determinado, el cual será preestablecido, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

3. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A efectos de este pliego se entiende por servicio de atención a personas adultas con discapacidad física en centro residencial con atención diurna, el dirigido a proporcionales alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, actividades encaminadas al normal desarrollo del ocio y atención diurna especializada (tratamientos de fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional, psicológicos y sociales) a fin de evitar la progresión de situaciones de deterioro y promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social y bienestar y calidad de vida en general de las personas atendidas en el recurso.

El servicio se prestará en las residencias, 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 (en adelante Consejería), del número de plazas que se adjudiquen a dichas residencias tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de los usuarios de las características antedichas. 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 (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Las residencias en las que se preste el servicio deberán estar adaptadas material y 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.

Se establece como modelo básico de intervención en los centros, la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

3.2 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolas a las necesidades de las personas atendidas y su evolución, de acuerdo con lo establecido en su Programa de Atención y Apoyo Personal, en adelante PAAP.

En la prestación de estos servicios la entidad adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros recogidos en la normativa aplicable, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona.

3.2.1 Alojamiento, manutención y servicios complementarios

a) Alojamiento

Este servicio comprende el uso y disfrute por las personas usuarias, en condiciones de seguridad y accesibilidad, de su habitación y zonas de convivencia incluyendo comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes. A tales efectos se garantizará la existencia de espacios propios y comunes, preferentemente organizados en unidades de convivencia de reducido tamaño con el equipamiento y mobiliario adecuados, incluyendo la ropa de cama, mesa y aseo que deberán ser aportados por el adjudicatario.

En su prestación se atenderá a los siguientes requisitos:

- Ocupación por el usuario de una habitación, individual o doble, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos, mediante la utilización de los elementos constructivos o de decoración adecuados.
- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma, fomentando su participación en la personalización de los espacios.
- Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

b) Manutención

Se proporcionará a las personas usuarias su manutención, con menús adaptados a sus necesidades. El servicio de manutención incluirá la ayuda del personal del centro a las personas usuarias que lo requieran utilizando en su caso los medios técnicos precisos (ayudas técnicas, texturizados u otros) y contemplará las siguientes características:

1. Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificarse su frecuencia.
2. El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios:
 - a) ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea.
 - b) adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios.
 - c) estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
 - d) fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas.
 - e) garantizar la seguridad y salud de los usuarios frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.
3. 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. 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, así como información de los alérgenos de declaración obligatoria.
4. Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que la información sea accesible para los usuarios y sus familiares.
5. Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
6. Las comidas se servirán en el comedor o comedores habilitados en las unidades de convivencia salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios y a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona más indicada para el usuario.

c) Lavandería

El centro garantizará el lavado y planchado periódico de la lencería y la ropa de uso personal de los residentes y el repasado de la misma.

En su prestación se atenderán los siguientes criterios:

1. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
2. La ropa que aporte el usuario deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro a fin de permitir su identificación y garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.

3. El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
4. Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, correspondiendo al adjudicatario reponer a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.

d) Limpieza del edificio y de las instalaciones

Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio e instalaciones. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a los usuarios.

e) Mantenimiento del centro

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

3.2.2 Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección

Comprende la prestación a los usuarios de los cuidados y apoyos necesarios para la realización de las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismos, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

a) Cuidado personal y apoyo en las actividades de la vida diaria

Los apoyos precisos, en el grado necesario, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria cómo vestirse, desnudarse, acostarse, comer, higiene personal, movilizaciones, transferencias y similares, incluyendo según proceda el entrenamiento en las habilidades necesarias para conseguir la máxima autonomía en su realización.

- El aseo integral personal diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia. El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar/apoyar el aseo personal de los usuarios que lo precisen.
- El apoyo al vestirse. Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use. El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus

características de uso y estado. El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

- Se 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 adecuada en su entorno de convivencia, grupal y comunitario.

En la prestación de los cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se prestan y se fomentará el desarrollo de sus capacidades y habilidades personales para su desenvolvimiento en los distintos contextos de participación, potenciando la autonomía e independencia personal.

b) Control y protección

- Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible en función de su PAAP, en las áreas comunes del centro en condiciones que promuevan su autonomía con seguridad.
- En aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de supervisión, protección, control y cuidados necesarias.
- Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro siempre que sea posible, o en su defecto, su sustitución por medidas alternativas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario.
- 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.
- Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

3.2.3 Servicios terapéuticos

Se prestará a los usuarios las atenciones y tratamientos especializados en las áreas de cuidados de la salud, psicológica y social, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación que incluirán, como mínimo, lo indicado en el apto. 6.3 del presente pliego.

En el marco de dicha programación se garantizará a los usuarios la prestación de los siguientes servicios, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas y a su evolución, de acuerdo con lo establecido en su PAAP.

a) Atención rehabilitadora especializada

Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional dirigidos a promover su autonomía personal y su funcionamiento independiente. Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes al mantenimiento funcional de los usuarios a fin de evitar la progresión de situaciones de dependencia, mantener y desarrollar en el grado que sea posible, las

capacidades y habilidades conservadas y promover al máximo su autonomía y desarrollo personal y social.

Se facilitará asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para prevenir o compensar total o parcialmente las dificultades en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Se contemplará además, el entrenamiento de uso en los contextos oportunos.

Se fomentará el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades de atención rehabilitadora.

b) Atención psicológica

Comprenderá la evaluación de las personas usuarias, la planificación de las atenciones y tratamientos individuales o grupales que precisen y su desarrollo, según resulte necesario, prestando especial atención a la acogida y adaptación de la persona usuaria al Centro, su ajuste psico-social, el abordaje de las conductas disruptivas y la orientación familiar.

c) Atención social

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales 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.

d) Atención a la salud

Comprende los cuidados de la salud incluyendo las actuaciones propias de enfermería y medicina preventiva y asistencial que sean necesarias (administración de medicación y seguimiento de pautas médicas y otros análogos) sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario, con los que deberá coordinarse.

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.

3.2.4 Peluquería, podología y otros servicios adicionales

La entidad adjudicataria podrá ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias como podología, peluquería y otras análogas. Dichos servicios adicionales no serán objeto de financiación por la Administración, serán opcionales para los usuarios y la retribución de su coste podrá ser requerida por el centro a las personas usuarias que disfruten de ellos.

Los conceptos y costes de estos servicios deber estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio. No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados a la persona usuaria previa aceptación expresa de la persona usuaria y/o de su representante legal.

4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE PLAZAS

4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El servicio se dirige a personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años, en diferentes situaciones de dependencia que presenten discapacidad física grave como diagnóstico principal, con o sin déficit cognitivo y que por sus características adaptativas y/o de salud requieren apoyos intensos y generalizados en todas o la mayoría de las actividades de la vida diaria.

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

Además, podrán acceder a plaza pública las personas cuyo diagnóstico principal sea discapacidad física grave asociado o no con déficit cognitivo, mayores de 18 años que tengan en su Programa Individual de Atención (PIA) reconocida la atención en residencia con 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, así como aquellas otras personas con discapacidad física cuyo ingreso pueda ser resuelto por la Consejería en virtud de su situación personal y social, de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública las personas 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 permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

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

4.2 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.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinida.

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.

La incorporación de las personas usuarias al centro y su permanencia en el mismo deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la resolución de adjudicación de plaza. En

aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales debidamente justificadas no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido, el centro notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

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.

4.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con el periodo de adaptación de una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma, prorrogable excepcionalmente previo informe motivado del equipo profesional al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda.

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 adaptación.

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 esta 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 del centro 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 usuario o su representante.

4.4 ESTANCIAS TEMPORALES

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares, o personas responsables se haga cargo del usuario que ocupe plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de ésta, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

4.5 INCIDENCIAS

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, y en el mismo día en que se produzca, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a los usuarios (fugas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

4.6 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 o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo del centro.

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

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

El adjudicatario se ve obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS

A los efectos del presente pliego, se distinguen dos posibles situaciones: plazas ocupadas y plazas reservadas.

4.7.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a un usuario y ocupada por él desde el día en que se produce el ingreso en el centro hasta el día en que se produce su baja en el mismo, ambos inclusive.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- 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.

4.7.2 Plazas reservadas

Se entiende por plazas reservadas:

- Las plazas en ausencia de los usuarios en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:
 - Ausencias por permisos o vacaciones por periodos de seis o más días de duración. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.

- Hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo hasta el alta médica del usuario. Estas ausencias no estarán sujetos a límite temporal máximo alguno.
- 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 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 adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.
- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
- Cuando por la Consejería se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza reservada para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada usuario, las fechas de las ausencias y su justificación y el número de días de ausencia con datos acumulados por cada periodo de ausencia y en cómputo anual. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personal 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.

Las plazas reservadas, se abonarán por la Consejería al 75 % del precio de la plaza ocupada.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

Desde un modelo basado en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, se entiende por atención integral aquella que incluye los procesos o medidas de intervención dirigidos a que las personas adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental y social y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, según las capacidades, posibilidades y expectativas de cada persona.

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.

5.1.1 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 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.

5.1.2 La participación comunitaria

Los centros se conciben como un recurso especializado, abierto a la comunidad, cuya actividad se centra en las personas usuarias y su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

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.

5.1.3 Promoción de la autodeterminación

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

5.1.4 Compromiso técnico y ético

Los centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

En este sentido 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 y el apoyo individual.

5.1.5 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 del Programa de Atención 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.

5.2 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 de la persona usuaria destinataria del servicio.
- De garantizar del derecho a la intimidad de las personas usuarias, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- Del traslado y acompañamiento de las personas usuarias 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 de la persona usuaria o sus representantes.
- De garantizar que la persona usuaria reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta del usuario o su representante.
- En caso de fallecimiento de una persona usuaria, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de personas usuarias sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.
- De 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 las personas usuarias. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que

puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

- De anotar las entradas y salidas de las personas usuarias del centro en el registro correspondiente.
- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado "Ocupación de plazas"), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego.

6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

6.1 HORARIO Y CALENDARIO

El servicio se prestará de forma continuada, todos los días del año.

6.2 PROGRAMACIÓN Y MEMORIA ANUAL DEL CENTRO

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales.

La programación contemplará los siguientes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos:

- Plan general del centro
- Programación por áreas

A efectos de su evaluación, las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo de sus resultados y su revisión anual.

El centro elaborará una memoria anual en la que se valorarán los resultados de dicha programación con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras. Dicha memoria sobre la prestación del servicio en el ejercicio inmediato anterior se elaborará en soporte informático en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio y en ella figurará al menos el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

6.2.1 Plan General del Centro

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales del centro, coordinación de los distintos servicios, coordinación interna y externa organización y optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento y sistemas de evaluación de los programas, etc.

6.2.2 Programación por áreas

El adjudicatario elaborará, en el primer mes de ejecución del contrato la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas de atención especializada, con sus sistemas de evaluación estructurados por indicadores.

Se implantará una programación dinámica e integradora, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias, intereses y momento vital de las personas atendidas, que incluirá, como mínimo, los programas de intervención especializada recogidos en el punto 6.3 del presente pliego, así como aquellos otros que pudieran ser necesarios en función de las necesidades de las personas usuarias y su evolución, con especial atención a la prevención y atención de los procesos de envejecimiento.

6.3 GESTIÓN DEL SERVICIO: ÁREAS Y PROGRAMAS

Para la prestación del servicio el centro desarrollará todas las prestaciones básicas que establece la normativa vigente.

6.3.1 Áreas de Atención

A efectos de la prestación del servicio se distinguen las siguientes áreas:

- Atención residencial.
- Atención rehabilitadora, psicológica y social.
- Atención a las familias.
- Atención a la salud y coordinación socio sanitaria

Cada área contará con una programación específica donde se recojan los objetivos, técnicas y sistema de seguimiento de las personas usuarias.

6.3.2 Programas básicos de atención especializada

La programación del centro residencial incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias y su momento vital, integrando en su diseño e implantación la prevención y/atención a los cambios asociados a los procesos de envejecimiento. 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 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, 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.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable y a fomentar la autonomía personal.

b) Programa de entrenamiento en actividades de la vida diaria

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, u otras. 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, en sus distintos contextos de desenvolvimiento.

c) Programa de comunicación

Se facilitará y estimulará, según las necesidades de cada persona usuaria la oportunidad de recuperar y desarrollar la capacidad del habla, del lenguaje y la utilización de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, incluyendo los productos de apoyo necesarios, 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 y mejorar la calidad de vida.

Incluirá, según proceda, acciones para la prevención de los trastornos de comunicación, del lenguaje y de las funciones orofaciales, así como para el mantenimiento de un nivel comunicativo y lingüístico óptimo.

d) Programa de estimulación cognitiva y sensorial

Se llevarán a cabo actividades destinadas a mejorar el funcionamiento cognitivo de la persona a través de la restauración de las funciones cognitivas deterioradas, la compensación de las funciones perdidas y la optimización de las funciones conservadas.

Cuando sea preciso, se desarrollarán actuaciones de estimulación sensorial, de restauración de las funciones deterioradas, compensación de las funciones perdidas y la optimización de las funciones conservadas, en colaboración con el resto de profesionales que desarrollen los demás programas de atención.

e) 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, seguimiento de pautas o recomendaciones, alimentación, movilización u otros, sin perjuicio de la utilización, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario, con los que deberá coordinarse el programa.

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.

f) Programa de habilidades sociales y vida en la comunidad

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

Incluirá actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas 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.

Podrán realizarse tanto de manera individual como grupal (talleres de tipo artístico, manipulativo, cultural...) tanto en el centro como fuera del mismo, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

g) Programa de actividades de ocio y tiempo libre

Se elaborará con una frecuencia como mínimo anual, un programa de actividades socio culturales, 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

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

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

h) 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.

Se incluirán actividades de prevención y abordaje de las conductas disruptivas que pudieran presentar las personas usuarias tanto en la vida diaria del centro como en el entorno comunitario, promovándose intervenciones basadas en evidencias.

i) Programa de atención a la familia

Los objetivos dirigidos a la familia de los usuarios contribuyen al mantenimiento y 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 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 se 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.

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

6.4 RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA

El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que 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, así como lo establecido en el presente pliego

Deberá redactarse en lenguaje claro y 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 sistema de pago de los servicios complementarios, si correspondiera. 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 su expediente de ingreso mediante el registro oportuno.

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 adaptada a disposición de los usuarios.

6.5 PROGRAMA DE ATENCIÓN Y APOYO PERSONAL

Tras el ingreso de cada usuario se llevará a cabo el estudio y la valoración por parte del equipo interdisciplinar de sus necesidades de atención y apoyo. Sobre la base de esta valoración inicial se elaborará un Programa de Atención y Apoyo Personal (PAAP) que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su bienestar, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación y siempre que sea posible la persona usuaria y su familia participarán en la elaboración del mismo.

El PAAP estará orientado a garantizar los apoyos necesarios en las áreas de cuidados de la salud, rehabilitadora, psicológica y social, tanto mediante la atención individual como grupal, a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación.

El centro deberá actualizar el PAAP siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

La entidad adjudicataria, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

6.6 EXPEDIENTE PERSONAL

Cada persona usuaria contará con un expediente individual en el que constará la información sanitaria, psicológica y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, los tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del PAAP que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.

El expediente contendrá como mínimo, la siguiente información:

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.
- Fecha y motivos de ingreso.
- Copia del documento de ingreso y, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- Resolución de discapacidad y resolución del grado de dependencia así como la Resolución del Programa Individual de Atención (PIA).
- Historia social.
- Historia psicológica.

- Historia de fisioterapia.
- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones,
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Programa de Atención y Apoyo Personal (PAAP) elaborado por los profesionales del centro con la participación de la persona usuaria siempre que sea posible y su familia, en el que figurarán los objetivos de la intervención y los apoyos que requiera, su seguimiento y evaluación. De dicha evaluación se informará a la Consejería de la forma que se determine.
- En el caso de personas con medidas de apoyo adoptadas judicialmente deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

6.7 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. Estos protocolos deberán orientarse, a la aplicación en del modelo de atención entrada en la persona, en función de las características del centro y las necesidades y preferencias de las personas residentes.

Se dispondrá como mínimo, de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria con los registros correspondientes:

- 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. 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 de las personas residentes.
- Valoración integral: Al ingreso al centro se realizará una valoración que incluya tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo residente y se elaborará un plan de atención personalizado interdisciplinar que se revisará al menos semestralmente y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.

- 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
- 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 residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- 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.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e Intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención, que incluirá la utilización de las medidas alternativas para evitar su uso, la prescripción individualizada y revisión periódica de su aplicación y de la necesidad de su utilización.
- Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Información las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, exitus u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en el caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención.
- 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 anteriormente, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:
 - o 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.
 - o Registro de incidencias
 - o Registro de visitas

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.

6.8 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, con la finalidad de conocer los resultados de satisfacción, impacto y evaluación de las actuaciones y funcionamiento del servicio en los usuarios y sus representantes que se llevará a cabo con carácter anual.

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.

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 contrato, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

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

7.1 MEDIOS MATERIALES

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

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

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

El adjudicatario deberá realizar las siguientes operaciones:

- a) Mantenimiento: 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.
- b) Limpieza: respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio.
 - El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
 - El adjudicatario del contrato derivado renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- c) Lavandería y repasado de ropa: respecto al vestuario de uso personal
 - El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
 - El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
 - El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
 - El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
 - Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adecuada y adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- d) Equipamiento especializado y de rehabilitación.
 - El adjudicatario velará por el mantenimiento y renovación de los equipos y mobiliario necesario para la atención rehabilitadora y el apoyo a las movilizaciones y transferencias necesarias, así como a la disposición de elementos tecnológicos y sistemas de comunicación alternativos.
- e) Otros elementos de uso personal

El centro cuidará de que las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento.

El centro solicitará a los usuarios la aportación de:

- Respecto a los útiles y productos de aseo
 - Los productos y útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.
 - El servicio de corte y arreglo del cabello, así como depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.
- Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación
 - Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de facilitarla cuando sea precisa. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.
 - Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.
- Vestuario de uso personal
 - El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
 - El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
 - La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su familia a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será a cargo del adjudicatario.
 - Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adecuada y adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- Otros elementos de uso personal

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud

correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

7.2 MEDIOS PERSONALES

Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios, con la titulación y formación adecuada para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego.

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello.

7.2.1 Personal y ratios de atención

Las entidades que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios dotándose de los medios personales necesarios para la correcta prestación del servicio atendiendo a los siguientes criterios:

- Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro. A partir de 60 plazas contratadas, ésta figura contará con dedicación a jornada completa.
- La plantilla disponible para atender a las personas usuarias debe ser tal que asegure al menos **la ratio de 0,82, sumando a todos los profesionales de atención directa** (Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Integración Social o categoría equivalente, Cuidadores y/o Auxiliares de enfermería, Médico, DUE y Trabajador Social).
- La plantilla de **atención rehabilitadora** (Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda, Terapeuta Ocupacional, Trabajador Social) deberá asegurar **una ratio mínima de 0,14**.
- La plantilla del resto del personal hasta completar la ratio se dispondrá en función de las necesidades de atención a los usuarios pudiendo alcanzar la ratio con el resto del personal de atención directa. Dentro de este personal se contará en todos los centros con al menos 1 figura profesional de personal de atención sanitaria (médico o DUE) contemplados en el presente pliego para la prestación de los servicios de atención sanitaria y la coordinación sociosanitaria con el sistema de salud.
- 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 y su compensación en la presencia de figuras profesionales.

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.

7.2.2 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:

- 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.
- 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.
- b) 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).
- c) 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.
- d) 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.

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

La entidad adjudicataria 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.

La entidad adjudicataria 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 mismo, 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.

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.

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.

Madrid, (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: IGNACIO TREMIÑO GOMEZ - ***9765**
Fecha: 2023.04.19 14:35