



**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 AFECTADAS DE TRASTORNOS DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (2 LOTES)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

**1. Contenido**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETO.....	4
3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.....	4
3.1. DEFINICIÓN .....	4
3.2. OBJETIVOS.....	6
3.3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....	8
3.4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN .....	8
3.4.1. Designación de personas usuarias .....	8
3.4.2. Periodo de adaptación .....	9
3.4.3. Estancias temporales .....	9
3.4.4. Incidencias .....	9
3.4.5. Traslados .....	9
3.4.6. Régimen interior y normas de convivencia.....	10
3.4.7. Prestación del servicio .....	10
3.4.8. Ocupación de plazas .....	11
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	13
4.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN .....	13
4.1.1. Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos.....	13
4.1.2. La participación comunitaria.....	13
4.1.3. Promoción de la autodeterminación .....	14
4.1.4. Compromiso técnico y ético .....	14
4.1.5. Coordinación interna y externa .....	14
4.2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO .....	15
4.3. ÁREAS Y PROGRAMAS.....	16
4.3.1. Programa de cuidado personal, control y protección.....	16
4.3.2. Área de atención rehabilitadora, psicológica y social.....	17
4.3.3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.....	19
4.3.4. Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.....	20
4.3.5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato .....	20

4.3.6.	Servicios de alojamiento, lavandería, manutención y transporte.....	21
5.	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	26
5.1.	PROGRAMACIÓN .....	26
5.1.1.	Programa de Atención y Apoyo personal .....	26
5.1.2.	Programación por áreas o servicios .....	26
5.1.3.	Plan general del centro.....	27
5.2.	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	27
5.3.	PROTOCOLOS Y REGISTROS .....	27
6.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO.....	29
6.1.	MEDIOS MATERIALES.....	29
6.2.	MEDIOS PERSONALES .....	32
6.2.1.	Personal y ratios de atención.....	32
7.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, 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 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.

Por su parte, 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 distintos tipos de centros residenciales y de atención diurna para la atención social especializada a las personas con discapacidad intelectual, sus principios organizativos y de funcionamiento así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen.

Dentro de la población de personas con discapacidad intelectual, las personas con trastornos del espectro del autismo (TEA), presentan, además, unas condiciones de neurodesarrollo y funcionamiento cerebral que generan dificultades para su comunicación e interacción social y en la flexibilidad de su pensamiento y conducta, lo que hace que se trate de un colectivo que requiere una atención específica por parte de las políticas y recursos públicos dirigidos a las personas con discapacidad, incluyendo la existencia dentro de la Red pública de centros, tanto de atención residencial como de atención diurna, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades

A fin de atender la demanda indicada 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 afectadas de trastornos del espectro del autismo ( 2 lotes) , 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 de Prescripciones Técnicas 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 afectadas de trastornos del espectro del autismo, tanto en la modalidad de centro de día como de 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.

Este Acuerdo Marco se organiza en 2 lotes:

**Lote 1:** Servicio de atención en centro de día a personas adultas con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro del autismo.

**Lote 2:** Servicio de atención en centro residencial con atención diurna a personas adultas con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro del autismo.

Los licitadores deberán hacer constar el lote o lotes al que presentan su oferta mediante la cumplimentación del Anexo correspondiente.

Las plazas contratadas al amparo del presente Acuerdo Marco, una vez formalizado éste y los contratos derivados que se suscriban al amparo del mismo 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.

## 3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

### 3.1. DEFINICIÓN

#### **Lote 1: Servicio de atención en centro de día**

A los efectos de este pliego, se entiende por centro de día el equipamiento social de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas adultas dependientes con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro del autismo, 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.

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.

## **Lote 2: Servicio de atención en centro residencial con atención diurna**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, los centros residenciales se definen como *“equipamiento social dirigido a aquellas personas que no cuenten con familia o no puedan ser atendidas por ésta, en razón de su discapacidad u otras circunstancias bien sea de forma temporal o permanente. Las prestaciones de estos equipamientos sociales variarán dependiendo de los niveles de apoyo requeridos y podrán dispensarse en edificios específicos, pisos tutelados y pisos supervisados”*.

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

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

La citada normativa señala, además, que, dependiendo del grado de discapacidad de los usuarios, los centros residenciales podrán llevar incorporado un centro de día u ocupacional. En este caso procede incorporar al servicio las prestaciones propias de centro de día, ya descritas en el Lote 1 de este mismo apartado. Los centros donde se presten los servicios de centro residencial y de centro de día podrán ser centros diferentes del mismo adjudicatario, sin perjuicio de que se ubiquen en distintos emplazamientos, siempre que ambos cuenten con las correspondientes autorizaciones administrativas y la prestación del servicio se ajuste a lo estipulado en el presente pliego.

Los centros en los que se presten los servicios deberán estar adaptados 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 para los centros de ambos lotes 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.

Considerando lo anterior, y en el marco de la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, los centros se conciben como recursos abiertos a la comunidad, cuya misión

fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada y rehabilitadora 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 de los elementos de la misión de este tipo de centros son:

- **Calidad de vida.** La finalidad 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 en el 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.

### 3.2. OBJETIVOS

La organización de los centros y los programas y actividades que en ellos 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 usuarias

Mejorar su calidad de vida, a través del desarrollo de programas de atención y apoyo individualizados, en adelante PAAP, que incorporen, desde una visión centrada en la persona y sus fortalezas, 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 uno, 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 y, en caso de precisarse, coordinación con recursos sanitarios en seguimiento y atención de enfermedades crónicas.
- 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.
- Velar por el bienestar de la persona facilitando una correcta representación de sus intereses y promoviendo vínculos sociales satisfactorios con personas allegadas. En los casos de ausencia de familia o deficiencias que pudiera haber en las relaciones de

residentes con sus familias, deberán reforzarse especialmente los apoyos al cuidado de la salud, al desarrollo de relaciones interpersonales, bienestar emocional y a los aspectos relacionados con el bienestar material.

- Potenciar, cuando sea posible, 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 para su atención (servicios sanitarios,) y desarrollo personal (formativas, deportivas, ocio, etc.)
- Para el lote 1 (centro de día) facilitar que la persona se mantenga 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.
- Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.

– **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 los 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 la opinión y 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.
- 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 y promover el trabajo en equipo, incluida la coordinación interna y externa con las diferentes partes implicadas en la atención a las personas usuarias

– **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 trastornos del espectro del autismo.

### **3.3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**

Los servicios se dirigen a personas con discapacidad intelectual afectadas de trastornos del espectro del autismo 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 contratadas en virtud de este acuerdo marco, las personas que ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esa tipología.

Además, podrán ser usuarios de estas plazas las personas mayores de 18 años afectadas de trastornos del espectro del autismo que tengan en su Programa Individual de Atención reconocida la atención en centro de día (lote 1) o en centro residencial con centro de día (lote 2) 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 intelectual afectadas de trastornos del espectro del autismo 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 de cualquiera de las tipologías contempladas en este acuerdo marco las personas que se acredite que presenten:

- 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, así como su interpretación o modificación.

### **3.4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

#### **3.4.1. Designación de personas usuarias**

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

Los adjudicatarios 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.

### **3.4.2. Periodo 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.

### **3.4.3. Estancias temporales**

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares o personas responsables se hagan a 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.

### **3.4.4. 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.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación a la misma.

### **3.4.5. 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 de los equipos técnicos del centro.

En el caso de plazas residenciales, cuando el traslado de un usuario de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo del mismo. Cuando sea un traslado a instancia de la Consejería, será el centro receptor quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

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

#### **3.4.6. 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.

#### **3.4.7. Prestación del servicio**

La prestación del servicio se organizará de acuerdo a lo siguiente:

##### **Lote 1: Atención en centro de día**

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.

## **Lote 2: Atención en centro residencial con atención diurna**

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

El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año y el de atención diurna, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, garantizándose, en cualquier caso, una prestación 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.

La atención residencial y de atención diurna podrán dispensarse en centros de un mismo adjudicatario, ubicados en diferentes emplazamientos, siempre que cuenten con las correspondientes autorizaciones administrativas especificadas en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y la prestación del servicio se ajuste a lo estipulado en el presente pliego. Si se requiere de un medio de transporte que permita el traslado de los usuarios desde uno a otro emplazamiento, será éste por cuenta del adjudicatario del contrato derivado y deberá garantizar el servicio de transporte especializado, desde el domicilio en que se dispense la atención residencial hasta el centro en que se lleve a cabo la atención diurna y viceversa, con arreglo a las condiciones indicadas en el apartado 4.3.6 del presente pliego.

### **3.4.8. Ocupación de plazas**

Se distingue dos situaciones:

#### **– Plaza ocupada**

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

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

Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

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

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

#### – Ausencias de usuarios

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

- 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 asistencia a cursos de formación que, a propuesta del Equipo Técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de los usuarios, con un límite máximo de seis meses anuales.
- En el supuesto de una persona usuaria que se encuentre en un proceso de integración laboral, previo informe del Equipo Técnico del Centro valorando las características del contrato (en cuanto a jornada y duración) y de las necesidades de apoyo personal y social de la persona, por un periodo máximo de 6 meses. Dicha propuesta se comunicará a la Dirección General junto al contrato de trabajo.
- 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.

- Cuando por la Dirección General se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.
- 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 y Apoyos 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.
- En los casos de permisos o vacaciones, el número máximo de días por usuario que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días hábiles al año. Superado este plazo el usuario podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia al usuario o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.

#### **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**

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.

##### **4.1.1. 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 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.

##### **4.1.2. 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.

#### **4.1.3. Promoción de la autodeterminación**

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

#### **4.1.4. 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.

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.

Con respecto a los problemas de conducta que con frecuencia presentan las personas con autismo con grandes necesidades de apoyo, se señala la conveniencia de aplicación de técnicas que como el análisis funcional de conducta o el apoyo conductual positivo.

#### **4.1.5. 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 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 participen, 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:

### Lotes 1 y 2

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De garantizar del derecho a la intimidad de los usuarios, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- De proporcionar a cada usuario una atención individualizada, en consonancia con el Programa de Atención y Apoyos 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.

### Lote 2

- De garantizar que el usuario reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones



necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.

- En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.
- De anotar las visitas a los usuarios en el registro correspondiente.

### 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 en ambos lotes, con las particularidades que se indiquen, en su caso. La entidad o empresa adjudicataria organizará y prestará a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas y programas:

1. Programa de cuidado personal, control y protección
2. Área de atención rehabilitadora, psicológica y social: Incluye los servicios de:
  - Atención social.
  - Atención psicológica.
  - Atención rehabilitadora: tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional a las personas usuarias que los precisen.
3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.
4. Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.
5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
6. Servicios de alojamiento, lavandería manutención y transporte.

#### 4.3.1. Programa de cuidado personal, control y protección

##### A. Cuidado personal

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

- a) Se prestará a los usuarios la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similar.
- b) El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios.

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.

## **B. Control y protección**

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

### **4.3.2. Área de 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 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 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: locomoción, desplazamiento, vestido, alimentación y aquellas implicadas en la higiene personal, actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras.

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 interacción social recíproca, habilidades sociales y conductas adaptativas**

Su objetivo es la adquisición de las habilidades sociales y de conducta adaptativa, que faciliten el manejo más óptimo de las relaciones interpersonales y el medio social.

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.

Las actividades deberán realizarse en coordinación con otros programas y serán diseñadas a partir de las características del conjunto de personas usuarias y en el marco de su Programa de Atención y Apoyos Personal.

Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

### **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 estimulación y desarrollo cognitivo**

Cuando sea preciso, se desarrollarán actuaciones de estimulación y desarrollo cognitivo, y de actividades relacionadas con el aprendizaje y aplicación de conocimientos, con la finalidad de intervenir sobre los déficits cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas. El programa ha de diseñarse orientado hacia las capacidades y no hacia los déficits, contemplando todas las funciones cognitivas superiores: atención, memoria, funcionamiento ejecutivo, lenguaje y desarrollo de funciones cognitivas.

### **G. Programa ocupacional y de preparación laboral**

Se realizarán actuaciones en materia ocupacional, tanto en su vertiente terapéutica como de aprendizaje de destrezas prelaborales.

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

## **H. 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 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 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, así como mecanismos y protocolos de coordinación con los centros de atención sanitaria correspondientes a cada uno de los usuarios.

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

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

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

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

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos, trimestral, información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Programa de Atención y Apoyos 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.

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

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.

#### **4.3.4. Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios**

Se elaborará con una frecuencia, como mínimo anual, un programa de actividades de animación sociocultural, físico-deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Se garantizará la participación de todos los usuarios en actividades fuera del centro.

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.

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 a que se refiere el párrafo anterior, deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias, así como comunicarse al Organismo competente en materia de consumo.

#### **4.3.5. 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.

#### **4.3.6. Servicios de alojamiento, lavandería, manutención y transporte**

##### **A. Alojamiento (Lote 2)**

Este servicio comprende el uso y disfrute por los usuarios, 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 mobiliarios adecuados, incluyendo la ropa de cama, mesa y aseo que deberán ser aportados por el adjudicatario.

Este servicio comprende:

- a) 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 recursos técnicos y/o de mobiliario adecuados.
- b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren
- c) Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.
- d) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- e) 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. Lavandería (Lote 2)**

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:

- a) Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- b) 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.

- c) El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- d) 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 del centro residencial, 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.

### **C. Manutención (Lotes 1 y 2)**

Se proporcionará a las personas usuarias su manutención, con menús adaptados a sus necesidades. El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades del centro y contemplará las siguientes características:

- a) 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:
  - ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea.
  - adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios.
  - estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
  - fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas.
  - garantizar la seguridad y salud de los usuarios frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.
- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. 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.
- c) 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.
- d) Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
- e) 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.



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

El servicio de manutención incluirá:

**Lote 1:** Se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda), en función del horario de atención del centro de día en el comedor o comedores habilitados para ello.

**Lote 2:** Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. 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.

#### **D. Transporte**

El servicio de transporte se prestará para las personas usuarias de centro de día (lote 1).

Asimismo, cuando los servicios de atención residencial y de atención diurna se presten en centros ubicados en distintos emplazamientos, el servicio de transporte se prestará de conformidad con lo especificado anteriormente en este apartado.

Se deberán prever las siguientes modalidades de transporte.

##### **1. Transporte en ruta**

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 y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

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

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

c) Medios materiales del servicio de transporte en ruta

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

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

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

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.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

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

- 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.

## 2. Transporte alternativo

Para aquellos casos que estime el equipo técnico del centro, por considerar oportuno su uso o entrenamiento en condiciones de seguridad, la persona usuaria podrá utilizar una alternativa de transporte público colectivo. En ese caso el adjudicatario se hará cargo del coste o facilitará el correspondiente abono de transporte público.

Dicho cambio en la modalidad de transporte requerirá de la conformidad previa de la persona o su representante y deberá quedar registrada dentro de su expediente personal.

## 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:

#### 5.1.1. Programa de Atención y Apoyo personal

Cada usuario debe contar con un programa de atención y apoyo personal individualizado diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada PAAP 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. Deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible y deberá estar conformado en el plazo de un mes desde el ingreso.

El PAAP debe revisarse como máximo cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación del usuario. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Tanto el PAAP como sus evaluaciones y revisiones se integrarán en el expediente de los usuarios, 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.

El profesional de referencia de cada usuario, participará en la elaboración, y revisión de su PAAP.

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.

#### 5.1.2. 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.

### 5.1.3. Plan general del centro.

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

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

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

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

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

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

## 5.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

Con el fin de que los usuarios puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará 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 Acuerdo Marco, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

## 5.3. 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.

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

- a) 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, que con independencia de la categoría profesional deberá ser un profesional de atención directa, y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- b) 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 programa de atención personalizados de forma interdisciplinar, y su revisión ,al menos semestralmente ,y siempre que se detecten cambios en la evolución del usuario.
- c) Medicación. Procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de la administración de los medicamentos
- d) Emergencia sanitaria. Incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- e) 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.
- f) 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.
- g) Higiene y cuidado personal.
- h) Abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis.
- i) Prevención, gestión y control de medidas de contención. Incluirá la utilización de medidas alternativas para evitar su utilización, y en el caso de que ésta sea imprescindible, 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 a 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 (Lote 2).
- Gestión del proceso de salida del centro. 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, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- a) 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.
- b) Registro de incidencias
- c) Registro de ficha de incidencia de PREDEA.
- d) Registro de visitas (lote 2)

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

## **6. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO**

### **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 cláusula 4.3.6 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.

En caso de que el centro, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otro emplazamiento para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otro centro residencial incluido dentro del ámbito del 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.

La entidad adjudicataria deberá:

- a) Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:
  - Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones y equipamiento del centro que perturben la prestación del servicio.
  - Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones y su equipamiento en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- b) Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio:
  - El servicio incluye la utilización de la ropa de cama (sólo lote 2), 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) Respecto al material de actividades:

El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario y de reparaciones, el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional y talleres, el material técnico de fisioterapia y logopedia y el material fungible, serán con cargo exclusivo a la empresa adjudicataria debiendo asegurar su limpieza, conservación, mantenimiento y reparación o reposición según proceda.
- d) Respecto al vestuario de uso personal (Lote 2):
  - El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
  - El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
  - El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto a las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
  - El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

e) Otros elementos de uso personal

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud prevea en cada caso. 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:

a) Respecto a los útiles y productos de aseo personal (Lotes 1 y 2)

- 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.

b) Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación

- Lote 1: 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.
- Lote 2: Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.

Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

c) Vestuario de uso personal (Lote 2)

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.

- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su familia a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será a cargo del adjudicatario.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adecuada y adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

d) Otros elementos de uso personal (Lotes 1 y 2)

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

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 y en número suficiente, para la adecuada prestación los servicios detallados en el presente pliego de conformidad con la normativa y convenio colectivo de aplicación.

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.

### 6.2.1. Personal y ratios de atención

#### Lote 1: Atención en centro de día

- 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.
- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,40**, sumando a todos los profesionales (médico o ATS/DUE, psicólogo, fisioterapeuta, logopeda, trabajador social, terapeuta ocupacional, técnico superior de integración social, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería con las siguientes especificaciones:
  - a) La plantilla de atención directa (Cuidadores/o auxiliares de enfermería, técnicos de integración social y/o categorías equivalentes) asegurará una **ratio de 0,31** garantizándose su presencia permanente y continuada durante el horario de funcionamiento del servicio. Dentro de esta plantilla se asegurará la presencia de un

número suficiente de técnicos de integración social o figuras equivalentes (educador, maestro de taller, o categorías equivalentes) para la adecuada prestación de los servicios recogidos en el presente pliego.

- b) La plantilla de atención especializada (Trabajador social, Psicólogo, Terapeuta ocupacional, Fisioterapeuta, Logopeda, médico o ATS/DUE), asegurará una **ratio de 0,09**.

#### Lote 2: Atención en centro residencial con atención diurna

- 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.
- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 1,14**, sumando a todos los profesionales (médico, ATS/DUE, psicólogo, fisioterapeuta, logopeda, trabajador social, terapeuta ocupacional, técnico superior de integración social, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería) con las siguientes especificaciones:
  - a) La **plantilla de atención directa** (Cuidadores/o auxiliares de enfermería y técnicos de integración social y/o categorías equivalentes) asegurará una **ratio de 1,046** garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año. Para la categoría de cuidador se asegurará la presencia física diaria las 24 horas del día todos los días del año de personal cuidador y en número suficiente para la correcta prestación del servicio con la frecuencia y calidad exigida en el presente pliego. Dentro de esta plantilla se asegurará la presencia física diaria todos los días del año de Técnicos de integración social o categoría equivalente en número suficiente para la adecuada prestación de los servicios recogidos en el presente pliego.
  - b) La **plantilla de atención especializada** (trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda, médico, ATS/DUE) asegurará una **ratio de 0,094**. Dentro de este personal se contará en todos los centros con al menos 1 figura profesional de personal de atención sanitaria (médico o ATS/DUE) para la prestación de los servicios de atención sanitaria contemplados en el presente pliego y la coordinación socio sanitaria con el sistema de salud.

Para ambos lotes, todos los perfiles profesionales señalados estarán presentes con carácter general en la plantilla de cualquier centro. No obstante, excepcionalmente y de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas usuarias, el Centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado atendiendo a las características y momento vital de las mismas, la aprobación de un posible ajuste en las figuras profesionales y su

correspondiente compensación, entre figuras profesionales que se incluyan en la misma ratio profesional recogida en el PPT.

En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún menoscabo para la prestación de los servicios ni coste para la Consejería.

La autorización por parte de la Consejería de un ajuste en las figuras profesionales tendrá carácter temporal, condicionada a la vigencia del contrato y a las necesidades de atención de las personas usuarias del centro en ese momento y a las de las posibles incorporaciones posteriores de nuevos usuarios; debiendo el centro comunicar anualmente a la Consejería mediante informe motivado de la necesidad de mantener el posible ajuste en las figuras profesionales. El adjudicatario se compromete a cumplir todas las instrucciones de la Consejería a este respecto.

Se contemplan las siguientes consideraciones:

#### **A. 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.
- b) 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.
- c) 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).
- 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.

- e) 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 Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

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, (fecha de la firma)

**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Firmado digitalmente por: IGNACIO TREMIÑO GOMEZ - \*\*\*9765\*\*  
Fecha: 2023.03.16 16:35