



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

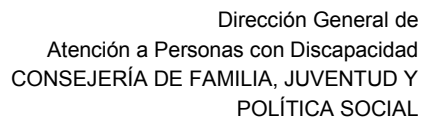
Dirección General de
Atención a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE “ATENCIÓN DIURNA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (4 LOTES)”

Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO	4
3	DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	4
3.1	DEFINICIÓN	4
3.2	OBJETIVOS	6
3.2.1	Objetivos dirigidos a las personas usuarias.....	6
3.2.2	Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a las personas usuarias ..	6
3.2.3	Objetivos dirigidos a la organización del Centro y prestación del Servicio	7
3.2.4	Objetivos dirigidos al contexto comunitario.....	7
3.3	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	7
3.4	RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	8
3.4.1	Designación de las personas usuarias	8
3.4.2	Periodo de adaptación	8
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	9
3.4.7	Prestación del servicio	10
3.4.8	Ocupación de plazas.....	11
a)	Plaza ocupada	11
b)	Ausencia de personas usuarias	11
4	descripción del servicio.....	12
4.1	ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	12
4.1.1	Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos	12
4.1.2	La participación comunitaria.....	13
4.1.3	Promoción de la autodeterminación	13
4.1.4	Compromiso técnico y ético	13
4.1.5	Coordinación interna y externa.....	13
4.2	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	13
4.3	ÁREAS Y PROGRAMAS	14

4.3.1	Programa de cuidado personal, control y protección	15
4.3.2	Atención rehabilitadora, psicológica y social	15
4.3.3	Programa de atención a la familia y/o personas allegadas	18
4.3.4	Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios	19
4.3.5	Servicios de ESTANCIA DIURNa, manutención y transporte	19
5	GESTIÓN DEL SERVICIO	23
5.1	PROGRAMACIÓN	23
5.1.1	Programa de Atención y de Apoyo Personal	24
5.1.2	Programación por áreas o servicios	24
5.1.3	Plan general del centro	24
5.2	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN	25
5.3	PROTOCOLOS Y REGISTROS	25
6	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
6.1	MEDIOS MATERIALES	28
6.2	MEDIOS PERSONALES	29
6.2.1	Personal y ratios de atención	29
6.2.2	Características de la plantilla	32
7	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	33



2 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio público de atención diurna a personas adultas con discapacidad física, 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 4 lotes:

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

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

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

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

Los Centros y las plazas quedarán integrados dentro de la Red pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la Dirección General con competencias en materia de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería, en respuesta a lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

3.1 DEFINICIÓN

A efectos de este pliego se entiende por servicio de atención diurna para personas adultas con discapacidad física el conjunto de prestaciones desarrolladas en centros especializados (centros de día o centros de rehabilitación) de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna, destinado a proporcionar atención rehabilitadora, habilitación personal y social, y cuidados personales, a fin de conseguir el mantenimiento, adquisición y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de desarrollo personal, e inclusión social y familiar y en los que de conformidad con lo establecido en el Decreto 342/1999, de 23 de diciembre (B.O.C.M. de 13-1-2000) por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Física y Sensorial, se les ofrece una atención personalizada que incluye las siguientes prestaciones básicas:

- Cuidados personales, relacionados con las actividades de la vida diaria.



- Los centros en los que se presten los servicios (centros de día o centros de rehabilitación, en adelante centros de atención diurna) 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 en los centros adscritos a cada uno de los lotes, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su bienestar.

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

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

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

- **Calidad de vida.** La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.
- **Personalización y atención centrada en la persona.** La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al **Programa de atención y apoyo personal (en adelante 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 según proceda 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 del centro, los programas y actividades que en él se desarrollen, buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes núcleos/grupos implicados:

3.2.1 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:

- Proporcionar una atención rehabilitadora ,psicológica y social adaptada a la necesidades de cada usuario, teniendo en cuanto su situación personal y momento vital , con especial atención a prevenir la progresión del deterioro vinculado a los procesos de envejecimiento
- 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.
- 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.
- Potenciar la expresión de opiniones, elecciones y preferencias personales de las personas usuarias del servicio, especialmente relacionadas con la organización y prestaciones del servicio (espacios, actividades, alimentación,).
- Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso en recursos comunitarios de interés para su atención (servicios sanitarios,) y desarrollo personal (formativas, deportivas, ocio, etc.)
- Facilitar que la persona se mantenga en su medio habitual de vida.

3.2.2 OBJETIVOS DIRIGIDOS A LA FAMILIA Y PERSONAS ALLEGADAS A LAS PERSONAS USUARIAS

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

3.2.3 OBJETIVOS DIRIGIDOS A LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Organizar la prestación del servicio conforme al modelo de atención centrada en la persona
- Organizar procesos de evaluación y mejora de servicio que tenga en cuenta preferencias de las personas usuarias.
- 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.
- 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.

3.2.4 OBJETIVOS DIRIGIDOS AL CONTEXTO COMUNITARIO

- Promover la implicación de los grupos de interesados con los objetivos y actividades del Centro, por medio de actividades específicas de comunicación y colaboración que promuevan y visibilicen al Centro en su entorno como recurso especializado y que contribuyan a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.

3.3 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Los servicios se dirigen a personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años, en diferentes situaciones de dependencia que presenten discapacidad física grave como diagnóstico principal, con o sin déficit cognitivo.

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

Además, podrán acceder a plaza pública las personas cuyo diagnóstico principal sea discapacidad física grave asociado o no con déficit cognitivo, mayores de 18 años que tengan en su Programa Individual de Atención (PIA) reconocida la atención en centro de atención diurna como modalidad de intervención más adecuada de conformidad con lo establecido en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid o normativa vigente en materia de dependencia.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública las personas que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren gravemente el funcionamiento del centro.

- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

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

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

3.4 RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

3.4.1 DESIGNACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

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

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de los datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención.

La incorporación de las personas usuarias al centro y su permanencia en el mismo deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la resolución de adjudicación de plaza. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales debidamente justificadas no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido, el centro notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otra persona usuaria alternativa.

El adjudicatario remitirá al órgano competente por el medio que se establezca la comunicación de ingreso firmada por la persona usuaria 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 la persona usuaria o su representante.

3.4.2 PERIODO DE ADAPTACIÓN

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

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

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que la persona usuaria es apta para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de esta tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la resolución de adjudicación.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico del centro apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria de la persona usuaria 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 escuchada la persona usuaria o su representante.

3.4.3 ESTANCIAS TEMPORALES

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares o personas responsables se hagan cargo de las personas usuarias que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de esta, 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 un plazo máximo de 24 horas desde se produzcan, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a las personas usuarias (salidas no justificadas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

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 del centro.

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

Cuando el traslado sea a instancia de la Consejería, el centro receptor será quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive. El adjudicatario se ve obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

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, en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias 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 las personas usuarias la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares adaptados del mismo en versión en lectura fácil a disposición de las personas usuarias.

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 las personas usuarias.

3.4.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de atención diurna descrito en los lotes 1, 2 y 4, se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, un máximo de 247 días al año, garantizando en cualquier caso una prestación diaria mínima de servicio de siete horas. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de las personas usuarias y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

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

El servicio en centro de rehabilitación integral (Lote 3) se organizará en horario de mañana y tarde de acuerdo las necesidades de las personas usuarias.

Con carácter general la atención será presencial. En el caso de que por parte de la Consejería se determine la necesidad de cierre temporal o limitación de la capacidad del centro 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 las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la teleintervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

3.4.8 OCUPACIÓN DE PLAZAS

Se distinguen dos posibles situaciones:

A) PLAZA OCUPADA

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

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- las ausencias de la persona usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones de la persona usuaria 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 una persona usuaria. En el momento de producirse la baja definitiva de una persona usuaria, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

B) AUSENCIA DE PERSONAS USUARIAS

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 de la persona usuaria 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 de la persona usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- En los supuestos de asistencia de un usuario a cursos de formación que, a propuesta del equipo técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de los usuarios, con un límite máximo de seis meses anuales.
- En el supuesto de una persona usuaria que se encuentre en un proceso de integración laboral, previo informe del equipo técnico del centro valorando las características del contrato (en cuanto a jornada y duración) y de las necesidades de apoyo personal y social de la persona, por un periodo máximo de 6 meses. Dicha propuesta se comunicará a la Dirección General junto con el contrato de trabajo.
- 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 la persona usuaria no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.

- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de una persona usuaria en otro tipo de recurso, hasta el regreso de la persona usuaria al centro.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el PAAP de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

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

4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

4.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

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

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 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, constituyendo la Atención Centrada en la Persona, (ACP) la referencia básica de trabajo en los centros.

4.1.2 LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

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

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 que consideren la calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización y promuevan la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

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 PAAP.

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 las personas usuarias (empleo, recursos culturales, de ocio, formativos y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

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

4.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

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

- Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria del servicio.

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

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

- Programa de cuidado personal, control y protección,
- Atención rehabilitadora, psicológica y social,
- Programa de atención a la familia y/o personas allegadas,
- Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.

- Servicios de 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.

- Se prestará a las personas usuarias la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similar.
- El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

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

b) Control y protección

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

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

4.3.2 ATENCIÓN REHABILITADORA, PSICOLÓGICA Y SOCIAL

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

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

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

a) Programa de movilidad y funcionalidad motriz

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

Siempre que sea preciso y, en todo caso, en los centros de atención diurna a personas adultas con parálisis cerebral y afines (lote 4) incluirá dentro del mismo, un programa de fisioterapia respiratoria, con la finalidad de evaluar e intervenir en el proceso de respirar mediante la realización de técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la respiración junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario.

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

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

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria: vestido, higiene personal, alimentación locomoción, desplazamiento, y aquellas implicadas en las actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras. El programa incluirá el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

Se facilitará, además, asesoramiento y en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos e información sobre posibilidades de financiación.

c) Programa de comunicación

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

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

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

Programa de rehabilitación cognitiva

I Programa ocupacional y de preparación laboral

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.

e) Programa de orientación y apoyo psicológico

Desde este programa se valorará y propondrán y promoverán intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

f) Programa de cuidado y promoción de la salud

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

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud de las personas usuarias (alimentación saludable, ejercicio físico, prevención de caídas, envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en funciones de las necesidades de las personas usuarias).
- 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 persona usuaria 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.

g) Programa de alimentación y deglución.

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

4.3.3 PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA Y/O PERSONAS ALLEGADAS

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a las personas usuarias 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 las personas usuarias, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de las personas usuarias 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 las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Programa de Atención y Apoyo personal y en los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual de la persona usuaria.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de las personas usuarias, el adjudicatario del contrato derivado, comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de las personas usuarias 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.

4.3.4 PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE OCIO, TIEMPO LIBRE Y OTROS SERVICIOS

El adjudicatario se viene obligado a desarrollar para los lotes 1, 2 y 4 dentro de su programación 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 las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

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

Dicho programa se comunicará a los usuarios y, según proceda, a las familias o representantes. Se garantizará la participación de todas las personas usuarias en actividades fuera del centro.

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

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

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

4.3.5 SERVICIOS DE ESTANCIA DIURNA, MANUTENCIÓN Y TRANSPORTE

A. Estancia diurna

La estancia diurna comprende la utilización por parte del usuario de las zonas comunes, salas de actividades y comedor

Se deberá garantizar la correcta limpieza y mantenimiento de todas las estancias, equipamiento e instalaciones del centro

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

Mantenimiento del centro. El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento así como la

reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipamiento que se encuentren deteriorados.

B. Manutención

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

Lotes 1 y 4

- a) Se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida, o bien comida y merienda) y se prestará la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.
- b) 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 las personas usuarias, 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 las personas usuarias frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.
- c) 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.
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de las personas usuarias 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 las personas usuarias y sus familiares.
- e) Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

Lotes 2 y 3

Los gastos de manutención y su composición dietética serán responsabilidad de la persona usuaria o su representante.

- a) Limpieza del edificio y de las instalaciones. Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio e instalaciones. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a las personas usuarias.
- b) Mantenimiento del centro. El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

C. Transporte en ruta

Lotes 1 y 4

El servicio de transporte consiste en proporcionar a las personas usuarias, 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.

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.

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 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 las actuales personas usuarias de los centros y a las personas usuarias de la zona de influencia territorial asignada al centro.

a) Rutas

- La ruta o rutas del centro se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de las personas usuarias 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 las personas usuarias 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.

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 personas usuarias 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 personas usuarias en un punto de ruta en que se acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo.
- 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.

b) Medios personales del servicio de transporte en ruta

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

- Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:
- Prestar a las personas usuarias la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo y su ubicación en los asientos.
- Prestar a las personas usuarias la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a las personas usuarias 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.

c) 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias 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.

Lotes 2 y 3

El adjudicatario podrá ofertar el servicio de transporte a demanda de las personas usuarias del Centro, que deberán abonarlo.

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 DE APOYO PERSONAL

Cada persona usuaria debe contar con un programa de Atención y apoyo personal (PAAP) diseñado con la participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. 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 de la persona usuaria. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de las personas usuarias y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Tanto dicho plan como sus evaluaciones y revisiones se integrarán en el expediente de las personas usuarias, en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación.

El profesional de referencia de cada persona usuaria, 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 las personas usuarias. 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 PAAP, 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 las personas usuarias. 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 los PAAP.

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

5.2 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Dentro del mismo y además del sistema de evaluación de la calidad establecido en el artículo Artículo 54.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

Con el fin de que las personas usuarias 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.

- 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.
- Valoración inicial y elaboración de los Planes Personales de Atención y de Apoyo. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los PAAP de forma interdisciplinar, y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución de la persona usuaria.
- Medicación: procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de la administración de los medicamentos
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- Traslado a servicios de urgencia. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, prevención UPP, incontinencia, cuidados de usuarios con sonda, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención que incluirá la utilización de 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.

- Ausencias no justificadas de la persona usuaria 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
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación ante 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. Los registros deberán estar accesibles para todo el personal que por motivo de su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento las personas usuarias presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de incidencias
- Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional
- Registro de usuarios que acuden a fisioterapia
- Registro de usuarios que acuden a logopedia

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 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 MEDIOS MATERIALES

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

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria, garantizando el servicio de transporte a aquellas personas usuarias que lo vinieran disfrutando conforme a las estipulaciones de la cláusula 4.3.5 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 las personas usuarias en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de las personas usuarias en otra residencia incluida 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, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio:
 - El servicio incluye la utilización de la ropa de 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

d) Otros elementos de uso personal

- Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, 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.

a) Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación

- 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 de la persona usuaria, familia o representante del ocupante.

- b) Otros elementos de uso personal

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, 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 de la persona usuaria 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 para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego.

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

6.2.1 PERSONAL Y RATIOS DE ATENCIÓN

Las entidades que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

- Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la normativa vigente. A partir de 60 plazas contratadas, ésta figura contará con dedicación a jornada completa.
- En cuanto al resto de medios personales se exigirán en función de cada Lote:

Lote 1

- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,26**, 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:
- **La plantilla de atención especializada** (trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda, médico, ATS/DUE) **asegurará una subratio mínima de 0,159**.

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.

Lote 2

- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,41**, sumando a todos los profesionales (ATS/DUE, psicólogo, neuropsicólogo, fisioterapeuta, logopeda, trabajador social, terapeuta ocupacional, técnico superior de integración social, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería con las siguientes especificaciones:
- **La plantilla de atención especializada** (trabajador social, psicólogo, neuropsicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda, médico, ATS/DUE) **asegurará una subratio mínima de 0,293**. 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.

Lote 3

- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,49**, sumando a todos los profesionales (médico, ATS/DUE, psicólogo, neuropsicólogo, fisioterapeuta, logopeda, trabajador social, terapeuta ocupacional, técnico superior de integración social, o categorías

equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería con las siguientes especificaciones:

- **La plantilla de atención especializada** (trabajador social, psicólogo, neuropsicólogo terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda, médico, ATS/DUE) **aseguraré una subratio mínima de 0,385**. 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.

Lote 4

- El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,35**, 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:
- **La plantilla de atención especializada** (trabajador social, psicólogo, neuropsicólogo terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, logopeda, médico, ATS/DUE) **aseguraré una subratio mínima de 0,218**. 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.

Todos los perfiles profesionales señalados en Atención Directa y en Atención Especializada estarán presentes como regla general en la plantilla del Centro, para el cálculo de las ratios indicadas, atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Los cuidados sanitarios (médico y/o DUE), se prestarán durante el tiempo suficiente para garantizar lo recogido en el presente pliego en materia de salud. En todo caso, la programación de este servicio deberá ser comunicado a la Consejería.
- 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 o subratio profesional recogida en el PPT.
- 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.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todas las personas usuarias atendidos en el centro. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas contratadas independientemente de que en el momento del cómputo las personas usuarias se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

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

6.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

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

- Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales, y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo la intervención

centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.

- Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

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

- El adjudicatario designará un director del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.
- El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
- En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del mismo, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, las personas usuarias y sus familiares y la Consejería. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.
- Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.
- En el caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

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

Madrid, (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: TREMIÑO GOMEZ IGNACIO
Fecha: 2023.03.08 19:04