



## **INFORME RELATIVO A LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA) DE PARQUE DE LOS FRAILES DE LEGANÉS-MADRID. (EXPEDIENTE Nº 161/2023).**

### **ANTECEDENTES**

Mediante resolución de 7 de septiembre de 2023 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (B.O.C.M. nº 222 de 18 de septiembre), se dispuso la publicación en el Portal de la Contratación de la Comunidad de Madrid la licitación del contrato de servicios denominado “Gestión Del Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes (Residencia y Centro de Día) de Parque de los Frailes de Leganés-Madrid”, mediante procedimiento abierto, con pluralidad de criterios, siendo la fecha límite de presentación de ofertas el día 28 de septiembre de 2023.

La Mesa de Contratación con fecha de 2 de octubre de 2023 procedió al descifrado y apertura de la documentación que se valora mediante juicios de valor. Dicha documentación se remitió ese mismo día a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, como unidad promotora, para la elaboración del informe de evaluación.

De acuerdo con el apartado 9.3 de la cláusula primera del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), la valoración de los criterios de adjudicación cuya ponderación depende de juicios de valor, se realizará de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>9.3.CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN BASADOS EN JUICIOS DE VALOR</b>	<b>Máximo 30 puntos</b>
<b>9.3.1. Proyecto de gestión: Planificación e intervención, metodología y evaluación del servicio.</b>	<b>MÁXIMO 30 PUNTOS</b>
<b>9.3.1.1. Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:</b>	<b>Máximo 19 puntos</b>
<b>3.1.1.a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión):</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Abordaje del absentismo, y reducción de los índices de rotación de personal.</li> </ul> </li> </ul>	hasta 4 puntos

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relaciones con el comité de Empresa. Política de Información periódica sobre turnos, rotaciones, absentismo, contratos, jornadas.</li> <li>○ Valoración e intervención del clima laboral.</li> <li>- Mecanismos de coordinación interna de profesionales, trabajo en equipo, la coordinación con otros recursos y dispositivos del sistema y la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.</li> <li>- Mecanismos de garantía de la capacidad y autonomía del director/a del centro para la coordinación, supervisión y ejecución de lo establecido en el contrato en el marco del apartado XV del PPT.</li> <li>- Resumen sobre la operatividad de los protocolos establecidos en el PPT y definición de protocolos adicionales.</li> <li>- Sistema de gestión documental: Desarrollo de aplicaciones informáticas y operatividad de los registros establecidos en el PPT</li> <li>- Reporte a la Comunidad de Madrid de documentación, memorias e informes sobre distintos aspectos del desarrollo del servicio: periodicidad, contenido, ...</li> </ul>	
<p><b>3.1.1. b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de valoración multidimensional con identificación de perfiles de usuarios.</li> <li>• Definición de instrumentos de coordinación sociosanitaria en la elaboración del PAI.</li> <li>• Definición de instrumentos de participación de los usuarios y las familias en apoyo al ingreso y elaboración de los PAI y planes de apoyo.</li> <li>• Definición de instrumentos de comunicación e información a las familias de la evolución del PAI.</li> <li>• Mecanismos de difusión, protocolos y seguimiento de casos del programa de respiro familiar.</li> </ul>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<p><b>3.1.1.c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT</b></p>	<p>hasta 5 puntos</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se desarrollan y planifican las actividades en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas.</li> <li>- Cómo se desarrollan las actividades en las unidades de convivencia.</li> <li>- Descripción de las actividades encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia.</li> <li>- Medidas con las que se garantizarán su dignidad y derechos de la personalidad: Protección de la imagen, confidencialidad, intimidad, manejo de situaciones conflictivas, ...</li> <li>- Desarrollo de las terapias estimulativa y afectivas (Musicoterapia, terapia con animales, etc.)</li> <li>- Intervención del terapeuta ocupacional y fisioterapeuta en las unidades de convivencias: Modelos de intervención, tiempos, controles, ...</li> </ul> </li> <li>• Descripción de los mecanismos de control de las prestaciones sanitarias y farmacéuticas.</li> <li>• Actuaciones y mecanismos de coordinación con los servicios de salud ante situaciones de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición.</li> </ul>	
<p><b>3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de actividades de relación con el entorno comunitario.</li> <li>- Cómo se fomentan las relaciones interpersonales.</li> <li>- Organización de actividades, salidas fuera del centro, descripción.</li> <li>- Relación con la familia: roles de la familia, comunicaciones con familias, servicios de apoyo y normas de convivencia: visitas, flexibilidad horaria, y apoyo en los cuidados.</li> <li>- Atención específica de matrimonios: integración en el centro de cónyuges o parejas no dependientes.</li> <li>- Actuaciones frente a situaciones de soledad no deseada de personas que vivan en el centro.</li> </ul>	<p>Hasta 5 puntos</p>

- Como se articula el fomento y la promoción de la participación de los usuarios en la vida del Centro: Dinamización de los consejos de usuarios, comisión de menús y otros.	
<b>3.1.2. Metodología. Aspectos a valorar:</b>	<b>Máximo, 7 puntos</b>
<b>3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración, contenido y aplicación de la historia, el proyecto de vida y el plan de apoyos.</li> </ul>	hasta 2 puntos
<b>3.1.2 b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Designación / Elección</li> <li>- Formación</li> <li>- Funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papel en la ejecución y coordinación diaria de todas las actuaciones relativas a la persona mayor.</li> <li>✓ Identificación de capacidades, necesidades y apoyos de la persona mayor.</li> <li>✓ Relación con la familia.</li> </ul> </li> </ul>	hasta 3 puntos
<b>3.1.2.c) En relación con el apartado V.1.del PPT. Adecuación de espacios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de espacios en unidades de convivencia.</li> <li>- Adecuación de instalaciones para la creación del ambiente adecuado, seguro, facilitador y confortable.</li> <li>- Utilización de equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo para la correcta organización y atención en las unidades de convivencia.</li> </ul>	hasta 2 puntos
<b>3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores.</b>	<b>Máximo 4 puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares</li> </ul>	



<p>y los profesionales del centro, que contenga los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la evaluación: metodología, alcance y objetivos. Instrumentos y escalas a aplicar.</li> <li>- Justificación de los criterios propuestos para la evaluación.</li> <li>- Metodología de seguimiento de resultados intermedios y de agregación de los resultados. Temporización y periodicidad</li> <li>- Definición de indicadores de seguimiento y evaluación. Validez y tipología de los indicadores propuestos, relevantes, medibles, con metas alcanzables y desagregados al menos por sexo. Calidad de las fuentes de información.</li> <li>- Modelos de informes de seguimiento y evaluación.</li> </ul>	
--	--

Se valorará la calidad técnica, pertinencia, ajuste, nivel de descripción de los contenidos y la coherencia interna del proyecto presentado, así como su adecuación al modelo de atención centrada en la persona y la introducción de elementos de valor añadido respecto a las especificaciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas. Se garantizará la confidencialidad de los proyectos presentados.

## JUSTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Examinadas las propuestas presentadas y, a tenor de los criterios establecidos en el PCAP, la valoración total de las diferentes ofertas presentadas es la siguiente:

APARTADO / EMPRESA	ALBERTIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.	CENTENARI SALUD, S.L.	INGESAN.OHLA	SANIVIDA, S.L.
9.3.1.1. a)	1,85	2,5	2	3,1
9.3.1.1. b)	2,85	2,35	1,7	3,55
9.3.1.1. c)	2,85	2,2	2,3	2,1
9.3.1.1. d)	2,7	2,15	2,3	3,4
9.3.1.2. a)	1,25	0	2	1,25
9.3.1.2. b)	2,5	2,25	2,75	2
9.3.1.2. c)	1	0,75	1,25	1,5
9.3.1.3	3,75	2	3,5	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>18,75</b>	<b>14,2</b>	<b>17,80</b>	<b>20,4</b>

Las determinaciones de estas evaluaciones se justifican a continuación:

## 1. ALBERTIA

---

### 9.3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:

#### 9.3.1.1 a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión).

- Política de recursos humanos.
  - Describe estrategias generales para el abordaje del absentismo, pero no define medidas concretas. No aborda el problema de la rotación de personal.
  - Reuniones periódicas con el comité de empresa, cuadrante anual y acceso a la información.
  - Define principios generales de mejora del clima laboral sin abordar medidas concretas.
- Menciona de forma genérica la necesidad de coordinación y participación con asociaciones y otras entidades públicas y privadas del entorno. No se hace mención a mecanismos de coordinación interna de profesionales, trabajo en equipo y no desarrolla mecanismos operativos de promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.
- Se definen algunas funciones y disponibilidad de medios técnicos, pero no desarrolla medidas concretas que garanticen la autonomía del director.
- Presenta un plan específico que garantiza la operatividad de los protocolos basado en requisitos establecidos en normas de gestión certificadas, define una batería de protocolos, incluyendo protocolos adicionales.
- Dispone de una red integrada de herramientas informáticas para el tratamiento, gestión e intercomunicación de datos y documentos. Operatividad de los registros a través de instrumentos y dispositivos que garantizan su uso en tiempo real.
- Presentan una relación incompleta de documentos e informes periódicos a reportar a la Comunidad de Madrid.

**PUNTUACIÓN: 1,85**

#### 9.3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)

- El proyecto realiza un desarrollo muy general de procesos de valoración



multidimensional aludiendo a pautas y recomendaciones, pero de forma incompleta y sin concretar. No incorpora identificación de perfiles.

- Plantea de forma genérica la coordinación sociosanitaria e identifica algunos elementos de coordinación, pero con escaso desarrollo.
- No define mecanismos de participación de los usuarios y las familias, ni planes de apoyo orientados al ingreso, ni en la elaboración de los PAI.
- Se definen instrumentos de comunicación e información a las familias en la evolución del PAI de forma electrónica, presencial y en papel, de manera flexible y continua.
- Contempla mecanismos y periodicidad de seguimiento de casos del programa de respiro familiar, pero no aborda mecanismos de difusión ni define protocolos.

**PUNTUACIÓN: 2,85**

**9.3.1.1 c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT**

- Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona.
  - Define principios generales a partir del proyecto de vida e historia de vida, para el desarrollo y planificación de actividades en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas, pero no incluye actividades concretas ni su desarrollo.
  - Define principios y objetivos de acuerdo con el modelo, pero no desarrolla mecanismos de intervención a través de actividades en las unidades de convivencia.
  - Descripción adecuada de objetivos y metodología, pero sin concretar actividades significativas encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia.
  - Bien definidos principios y medidas de protección de la confidencialidad e intimidad, pero sin mención a la protección de la imagen ni al manejo de situaciones conflictivas.
  - Se desarrollan correctamente las terapias estimulativas y afectivas, exigidas en el pliego y se añade una terapia adicional.
  - Describe diversos programas y actividades terapéuticas y sus objetivos, pero no los mecanismos para llevarlas a cabo en las unidades de convivencia, ni tiempos, ni controles.
- Define mecanismos de control de las prestaciones farmacéuticas, pero no de control

de las prestaciones sanitarias.

- Definición de los mecanismos de coordinación con los servicios de salud tanto de atención primaria como especializada, ante situaciones de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición, pero de forma escueta.

**PUNTUACIÓN: 2,85**

#### **9.3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)**

Como se articula el fomento y la promoción de la participación de los usuarios en la vida del Centro: Dinamización de los consejos de usuarios, comisión de menús y otros.

- Descripción básica y breve de varios tipos de actividades de relación con el entorno comunitario con compromiso de realización periódica (encuentros intergeneracionales, actividades con entidades sociales y salidas) pero sin desarrollar.
- Desarrollo muy genérico y teórico del fomento de las relaciones interpersonales, con una breve referencia a la creación de espacios acogedores y funcionales.
- Realizan una descripción adecuada de actividades y salidas fuera del centro, sin especificar la organización ni su inclusión en la programación.
- La relación con la familia se presenta de forma adecuada en lo referente a la información, comunicación, formación, participación en eventos, fomento de la integración y flexibilidad de horarios, pero no quedan bien definidos los roles de la familia en el centro, ni se hace referencia a las normas de convivencia ni al apoyo en los cuidados.
- Propone un tratamiento normalizado de atención individual y de pareja, sin describir mecanismos concretos de integración en el centro de cónyuges o parejas no dependientes.
- Describe actuaciones generales frente a situaciones de soledad no deseada, no específicos para usuarios de residencia, haciendo hincapié en la estimulación emocional, pero sin mecanismos concretos de intervención.
- Define las funciones del Consejo de usuarios y de la Comisión de menús y propone la creación de otras comisiones, pero sin referencia a los mecanismos de dinamización.

**PUNTUACIÓN: 2,70**

#### **9.3.1.2. METODOLOGÍA. ASPECTOS A VALORAR:**

**9.3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT ((programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:**



Se define la elaboración y contenido de la historia de vida, pero no su aplicación y conexión con el proyecto de vida y el plan de apoyos. No quedan claros los procesos de elaboración, contenido y aplicación del proyecto de vida ni del plan de apoyos.

**PUNTUACIÓN: 1,25**

**9.3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia.**

- Respecto a la designación y elección, se establecen criterios basados en la voluntariedad y en la flexibilidad, pero sin especificar categorías profesionales, ni el procedimiento de asignación definitiva.
- Diseño de un programa completo de formación basado en el modelo, sin especificar los trabajadores a los que va dirigido y sin clarificar su obligatoriedad.
- Exposición amplia y adecuada de todas las funciones.

**PUNTUACIÓN: 2,50**

**9.3.1.2. c) En relación con el apartado V.1 del PPT. Adecuación de espacios.**

- No define espacios concretos adaptados a las unidades de convivencia, únicamente se describe de forma teórica en qué consisten y las actividades que en ellas se realizarían.
- La adecuación de las instalaciones no se adapta a la distribución real del centro, reproduce características generales en base un documento técnico citado en el proyecto.
- Se apoya en criterios técnicos y se limita a realizar un listado de equipamiento geriátrico incompleto, sin mención a material clínico.

**PUNTUACIÓN: 1**

**9.3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores**

- Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares y los profesionales del centro.
  - Modelo de evaluación basado en la calidad de vida usando una escala validada, que incluye metodología, objetivos, alcance e instrumentos adecuados. Medición de la satisfacción a través de encuestas por sectores.

- Justificación de criterios de evaluación en función de la percepción y grado de satisfacción de los usuarios, familias y trabajadores.
- La metodología de seguimiento de resultados intermedios se basa en la aplicación periódica de test validados y la agregación de los resultados se realiza a través de herramientas propias de su sistema integrado de gestión.
- Se define una batería amplia de indicadores de seguimiento y evaluación, aunque en su aplicación no se especifica la desagregación por sexo. La calidad de las fuentes de información se considera adecuada.
- Desarrollo completo de un modelo de informe de seguimiento y evaluación.

**PUNTUACIÓN: 3,75**

**PUNTUACIÓN TOTAL: 18,75**



## 2. CENTENARI

---

### 9.3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:

#### 9.3.1.1 a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión).

- Política de recursos humanos.
  - o Describe medidas para reducir el absentismo, entre las que se incluyen medidas económicas y de conciliación, pero sin desarrollar. No menciona medidas específicas que incidan en la reducción de los índices de rotación de personal.
  - o Descripción de temas sobre los que se aportará información al comité de empresa, estableciendo la periodicidad de las reuniones y la creación de un usuario en la intranet de la empresa para facilitar la comunicación.
  - o Define principios generales e instrumentos para la evaluación del clima laboral, propone alguna medida concreta dirigida a la formación de la Dirección y talleres semanales dirigidos a los trabajadores.
- Presenta un diseño ajustado y coherente de los mecanismos de coordinación interna de profesionales y de trabajo en equipo, identifica recursos de coordinación externa, sobre todo con dispositivos sanitarios, plantea reuniones de coordinación de forma genérica y la participación de otros recursos sólo en el ámbito de las actividades socioculturales. Buena definición de instrumentos operativos y objetivos en cuanto a la promoción de las relaciones con la familia.
- Describe principios y funciones para hacer efectiva autonomía del director/a del centro en función de un organigrama, pero sin clarificar los mecanismos para garantizar dicha autonomía.
- Descripción de la operatividad de los protocolos realizada de forma general, estableciendo un proceso para la elaboración y aplicación de los mismos, que incluye una revisión y supervisión continua. Se incluyen algunos protocolos adicionales sobre la implantación del modelo ACP y otros.
- Referencia genérica al sistema de gestión documental y la operatividad de los registros, a través de un sistema informático.
- Plantean una relación ajustada de documentos a reportar a la Comunidad de Madrid, si bien, no del todo completa y describe adecuadamente una memoria técnica periódica bien estructurada.

**PUNTUACIÓN: 2,50**

#### **9.3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)**

- No se identifican correctamente los protocolos de valoración multidimensional, diferenciados de la elaboración del PAI, ni los perfiles de usuarios.
- No se definen instrumentos de coordinación sociosanitaria en la elaboración del PAI.
- Define instrumentos de participación de familias en la elaboración del PAI y planes de apoyo y en menor medida, de participación de los usuarios.
- Describe instrumentos básicos de comunicación e información a las familias de la evolución del PAI, introduciendo una mejora técnica.
- Contempla y desarrolla mecanismos de difusión del programa de respiro familiar adecuados, así como de seguimiento y evaluación con periodicidad a través de indicadores y enumera protocolos a aplicar.

**PUNTUACIÓN: 2,35**

#### **9.3.1.1 c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT**

- Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona.
  - El desarrollo y planificación de las actividades en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas, se aborda a través de una reproducción de textos de documentos cuyas citas bibliográficas no se incluyen.
  - El desarrollo de las actividades en las unidades de convivencia se reproduce de textos de documentos cuyas citas bibliográficas no se incluyen.
  - Define rutinas concretas encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia, sin desarrollar.
  - Las medidas con las que se garantizarán la dignidad y la confidencialidad, se abordan a través de principios generales y objetivos. No se recogen las medidas de garantía de la intimidad y la protección de la imagen. Exposición teórica en cuanto al manejo de situaciones conflictivas, basada en medidas de mediación y arbitraje, no operativas.
  - Bien definidas las terapias estimulativa y afectiva (musicoterapia, terapia con animales); introducen una terapia adicional.
  - Adecuadamente definidas funciones y modelos de intervención del terapeuta



ocupacional y fisioterapeuta en las unidades de convivencias, con actividades programadas y calendarizadas y realización de controles.

- Descripción adecuada de los mecanismos de control de las prestaciones farmacéuticas, sin incluir medidas que garanticen el control de prestaciones sanitarias, más allá de la supervisión de protocolos y registros.
- Se aborda de forma muy escueta la coordinación con la atención primaria, pero no dirigida a las situaciones de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición; no recoge medidas de coordinación con atención especializada.

**PUNTUACIÓN: 2,20**

#### **9.3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)**

- Describe actividades de relación con el entorno comunitario, limitadas a las relaciones intergeneracionales y de voluntariado y no hace mención a acciones de cooperación y coordinación del centro con otros servicios del entorno.
- No se incluyen mecanismos específicos para el fomento de las relaciones interpersonales, salvo las propias e inherentes a las actividades de animación sociocultural.
- Únicamente describe tres salidas fuera del centro, estableciendo periodicidad.
- Contempla de forma adecuada los roles de la familia, participación, comunicación, normas de convivencia y flexibilidad horaria, y no hace referencia al servicio de apoyo a las familias ni al apoyo en los cuidados.
- Se desarrolla de forma muy general la atención específica de matrimonios, con una breve mención al apoyo al cuidador.
- Desarrolla mecanismos poco concretos en relación con las actuaciones de prevención y detección, frente a situaciones de soledad no deseada de personas que viven en el centro y con mecanismos poco operativos en cuanto al abordaje.
- Se define el Consejo de usuarios y la comisión de menús, pero sin articular las medidas de dinamización. Como medidas de fomento y promoción de la participación de los usuarios en la vida del centro, se incluyen otras comisiones y se hace mención a elementos no pertinentes en este punto.

**PUNTUACIÓN: 2,15**

#### **9.3.1.2. METODOLOGÍA. ASPECTOS A VALORAR:**

**9.3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT ((programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:**

Para la descripción de la elaboración, contenido y aplicación de la historia, el proyecto de vida y el plan de apoyos, se reproducen textos de manuales que no se incluyen como citas bibliográficas.

**PUNTUACIÓN: 0**

**9.3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia.**

- El proceso de designación y elección está bien definido, aunque poco flexible en lo relacionado con la posibilidad de cambio de profesional.
- Proceso de formación adecuado, pero con escaso desarrollo y contenidos.
- Las funciones se desarrollan de forma amplia y adecuada.

**PUNTUACIÓN: 2,25**

**9.3.1.2. c) En relación con el apartado V.1 del PPT. Adecuación de espacios.**

- Distribución de espacios en unidades de convivencia basada en la organización actual por plantas en función únicamente del deterioro cognitivo, pero sin concretar actuaciones a realizar para adecuar la distribución actual.
- Enumera de una manera básica una serie de medidas organizativas para la adecuación de instalaciones para la creación del ambiente adecuado, seguro, facilitador y confortable.
- Relación breve, incompleta y no adecuada de material y equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo.

**PUNTUACIÓN: 0,75**

**9.3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores**

- Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares y los profesionales del centro.
- Desarrollo un plan de evaluación con objetivos y alcance, que incluye instrumentos y escalas validadas a aplicar y apoyadas en cuestionarios de

satisfacción a usuarios, familias y profesionales.

- Justificación de criterios para la evaluación basados en la medición de

aspectos subjetivos y objetivos.

- Metodología de seguimiento de resultados en base a escalas y cuestionarios periódicos, con agregación de datos basada en su análisis y la elaboración de informes periódicos.
- Presenta una batería de indicadores de seguimiento y evaluación mal definidos. Se aborda la desagregación por género de forma general, en la determinación de las variables, pero no en los propios indicadores. Calidad adecuada de las fuentes de información basada en los canales descritos en el proyecto.
- Desarrollo escaso y genérico en cuanto a estructura y contenido de los modelos de informes de seguimiento y evaluación. El modelo aportado no se ajusta al contenido de un informe de seguimiento y evaluación.

**PUNTUACIÓN: 2**

**PUNTUACIÓN TOTAL: 14,20**



### 3. INGESAN-OHL

#### 9.3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:

##### 9.3.1.1 a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión).

- Política de recursos humanos.
  - o El proyecto contempla actuaciones concretas relacionadas con el abordaje del absentismo basadas en la prevención y la conciliación. No aborda la reducción de los índices de rotación de personal.
  - o Las relaciones con el comité de empresa y la política de información se definen de forma correcta a través de reuniones periódicas.
  - o En cuanto a la valoración e intervención en el clima laboral describe medidas de fidelización, igualdad, participación e inclusión social, aunque algunas de ellas no son específicas para el abordaje del problema.
- Aborda mecanismos de coordinación interna de profesionales y de trabajo en equipo, de forma detallada y adecuada a través de reuniones periódicas en todos los niveles organizativos y de gestión. Sin mención a coordinación con otros recursos y dispositivos del sistema ni a la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.
- No describe mecanismos concretos para garantizar la capacidad y autonomía del director/a del centro para la coordinación, supervisión y ejecución en el PPT, salvo la limitación de cuantías de gasto sin necesidad de visado por la entidad.
- Aborda la operatividad de los protocolos a través de la elaboración de un manual basado en los requisitos establecidos en normas de gestión certificadas y se enumeran protocolos adicionales.
- El sistema de gestión documental se lleva a cabo de forma adecuada a través de herramientas informáticas de gestión y de comunicación. No se definen medidas para la operativa de los registros.
- En cuanto al reporte a la Comunidad de Madrid de documentación, memorias e informes sobre distintos aspectos del desarrollo del servicio, plantean un proceso de coordinación y seguimiento conjunto con mención a los reportes en general poco definidos en el marco de estas reuniones bajo el concepto de "a demanda" y una memoria de actuación con carácter periódico. No se incluyen algunos de los establecidos en el PPT.

**PUNTUACIÓN: 2**

##### 9.3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)

- Describe procesos de valoración multidimensional a través de escalas y cuestionarios, pero no contempla la valoración social. No establece tiempos de valoración ni identifica perfiles de usuarios.
- No define mecanismos de coordinación sociosanitaria.
- En cuanto a la definición de instrumentos de participación de los usuarios y las familias en apoyo al ingreso y elaboración de los PAI y planes de apoyo, plantea de forma breve el apoyo al ingreso solamente desde el punto de vista informativo. En relación a la elaboración del PAI se limita a la escucha activa y al planteamiento de objetivos. No hace referencia a planes de apoyo.
- Contempla vías de comunicación de los familiares con el centro de forma genérica, pero no define instrumentos de comunicación e información sobre la evolución del PAI.
- Define mecanismos de difusión, protocolo de pre-ingreso, ingreso-acogida y seguimiento del programa de respiro familiar.

**PUNTUACIÓN: 1,7**

**9.3.1.1 c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT**

- Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona.
  - Describe de manera conjunta los ítems de cómo se desarrollan y planifican las actividades en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas y cómo se desarrollan las actividades en las unidades de convivencia, pero con escaso desarrollo en cuanto a la planificación.
  - En cuanto a la descripción de las actividades encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia, describe una serie de talleres al respecto, aunque alguno de ellos no es específico para mejorar el nivel de autonomía e independencia.
  - En relación con las medidas con las que se garantizarán su dignidad y derechos de la personalidad: Protección de la imagen, confidencialidad, intimidad y el manejo de situaciones conflictivas, se aborda mediante la definición de objetivos, pero no define medidas concretas para garantizar la dignidad y derechos de la personalidad.
  - Desarrolla de forma ajustada las actividades de musicoterapia y terapia con animales como terapias estimulativas y afectivas. Se limita a estas dos establecidas en el PPT.
  - Menciona, sin desarrollar, un modelo horizontal de intervención del terapeuta ocupacional y fisioterapeuta, sin tiempos ni controles.



- Describe de forma correcta mecanismos de control farmacéutico excepto en el proceso de administración de la misma, y como mecanismos de control sanitario alude exclusivamente a la coordinación externa entre el departamento médico de la residencia y el Sistema Nacional de Salud.
- Contempla de manera genérica la coordinación con los servicios de salud ante situaciones de fragilidad, no hace referencia a tratamientos de UUPP y caídas de repetición.

**PUNTUACIÓN: 2,30**

**9.3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)**

- En cuanto al desarrollo de actividades de relación con el entorno comunitario, se remite a colectivos para contactar y al calendario anual de actividades socioculturales, donde se describen varias relacionadas con entidades externas, pero sin desarrollar. No se hacen planteamientos de coordinación y actuación conjunta con entidades comunitarias.
- Se enumeran varias técnicas básicas para el fomento de relaciones sociales, pero sin desarrollar.
- Enumera de forma escueta algunas actividades fuera del centro, sin calendarización.
- Define roles de familia, establece un protocolo de información a la familia, pero sin articular cauces de comunicación y un programa de apoyo a las familias. Incluye referencias a normas de convivencia relativas a las visitas y a pacientes terminales, y flexibilidad horaria, pero no hace referencia al apoyo en los cuidados.
- Contempla distintas situaciones del matrimonio en relación al ingreso del cónyuge no dependiente y describe de forma breve y general algún mecanismo para la convivencia entre cónyuges y en menor medida de integración en el centro.
- Define de manera breve algunos mecanismos no específicos para combatir las situaciones de soledad no deseada de las personas que viven en el centro como es la participación en actividades grupales, la atención y escucha y la potenciación de las relaciones sociales, sin embargo, no contempla el proceso de detección, seguimiento ni evaluación.
- Como medida de fomento y promoción de la participación de los usuarios en la vida del centro propone reuniones periódicas a través de un grupo de representantes de los residentes. No alude a la comisión de menús ni otras comisiones y tampoco describe mecanismos de dinamización.

**PUNTUACIÓN: 2,3**

**9.3.1.2. METODOLOGÍA. ASPECTOS A VALORAR:**



**9.3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT ((programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:**

Se define y desarrolla de forma adecuada la elaboración, contenido y aplicación de la Hª de vida, proyecto de vida y plan de apoyos.

**PUNTUACIÓN: 2**

**9.3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia.**

- Presenta bien definido el proceso de designación/elección del profesional de referencia.
- Plantea de forma breve una formación inicial y continua y sin temporización.
- Se describen de forma completa y ajustada las funciones del profesional de referencia.

**PUNTUACIÓN: 2,75**

**9.3.1.2. c) En relación con el apartado V.1 del PPT. Adecuación de espacios.**

- En la distribución de espacios en unidades de convivencia se describen conceptos generales que inspiran la implementación del modelo de atención centrada en la persona con una propuesta de distribución en unidades de convivencia no ajustada a la disposición y número de residentes actual del centro.
- Se describen medidas concretas para la adecuación del ambiente teniendo en cuenta la participación de usuarios y familias. Proponen la puesta en marcha de un Comité de calidad de vida, entorno y convivencia.
- No hace mención a la utilización de equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo, salvo la posibilidad de adaptar un espacio para la habilitación de equipamiento del que ya dispone el centro.

**PUNTUACIÓN: 1,25**

**9.3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores**

- Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares y los profesionales del centro.
  - Modelo de evaluación basado en un sistema de gestión de calidad integrado,

con una metodología basada en el uso de instrumentos y escalas validadas, con objetivos y alcance general para todo el centro y apoyado en la medición de la

satisfacción a través de encuestas.

- Justificación de criterios adecuados a los instrumentos y escalas propuestos.
- No se definen mecanismos concretos de seguimiento, salvo la referencia a una comisión de calidad. Breve referencia a la agregación de datos mediante la aplicación informática de gestión del centro.
- Se define una batería válida, aunque limitada, de indicadores de seguimiento y evaluación, medibles. Sin desagregación por sexo. La calidad de las fuentes de información se considera adecuada.
- Desarrollo de un modelo de informe de seguimiento y evaluación a nivel individualizado del usuario, pero no de informe a nivel colectivo sobre análisis de resultados.

**PUNTUACIÓN: 3,50**

**PUNTUACIÓN TOTAL: 17,80**

## 4. SANIVIDA

---

### 9.3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:

#### 9.3.1.1 a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión).

- Política de recursos humanos.
  - Se aborda el absentismo de forma general y no establece instrumentos operativos para evitar la rotación de personal, o resultan contradictorios con otras medidas. Se introduce una mejora de personal.
  - Relaciones con el comité de empresa a través de una coordinación correcta y periódica.
  - Se definen medidas de valoración e intervención del clima laboral de forma genérica.
- Describe mecanismos de coordinación interna de profesionales y trabajo en equipo concretos y adecuados, con personal responsable, finalidad y participantes; sin mención a algunos recursos y dispositivos del sistema. En lo relativo a la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia, ésta se aborda fundamentalmente a través del uso de múltiples canales de comunicación.
- Abordaje genérico de los criterios que definen la autonomía en la gestión del director/a del centro, sin incluir mecanismos concretos.
- Se definen algunos procesos para operativizar los protocolos con escaso desarrollo de su implantación y se enumeran protocolos adicionales.
- En cuanto al sistema de gestión documental y la operatividad de los registros se lleva a cabo a través de herramientas informáticas y se definen medidas concretas y adecuadas con la incorporación de mejoras materiales y técnicas.
- El diseño de informes y reporte a la Comunidad de Madrid es adecuado y coherente con la introducción de reportes adicionales, aunque no se incluyen algunos de los exigidos por pliego.

**PUNTUACIÓN: 3,10**

#### 9.3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)

- Se describen correctamente los procesos y plazos de valoración multidimensional



e interdisciplinar. Se adapta al modelo de atención centrada en la persona, con mejora en el tiempo de valoración inicial, pero sin hacer referencia a ninguna clasificación de perfiles.

- Identifica profesionales responsables de la coordinación sociosanitaria en la elaboración del PAI y define instrumentos concretos.
- Referencias genéricas a la participación de los usuarios y las familias en apoyo al ingreso y elaboración de los PAI y planes de apoyo.
- Definición de instrumentos de comunicación a las familias de la evolución del PAI, sin hacer referencia al contenido de la información. Aporta mejoras técnicas.
- En relación con el programa de respiro familiar, define mecanismos de difusión y seguimiento de casos y protocolos específicos de forma ajustada.

**PUNTUACIÓN: 3,55**

**9.3.1.1 c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT**

- Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona.
  - El proyecto incluye desarrollo y de actividades significativas y adaptadas al modelo, en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas.
  - No se hace referencia a la organización de las actividades en las unidades de convivencia.
  - Descripción de actividades encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia no ajustado al ítem propuesto, mezclando actividades con programas y terapias estimulativas y afectivas, dentro de las que se describen productos de apoyo y talleres con escaso desarrollo.
  - No se contemplan medidas con las que se garantizará la dignidad y los derechos de la personalidad de los usuarios, ni se menciona el manejo de situaciones conflictivas.
  - No plantean la intervención del terapeuta ocupacional ni del fisioterapeuta en las unidades de convivencia, salvo la referencia mencionada al programa de

fisioterapia y de terapia ocupacional. Sin referencia a modelos de intervención, tiempos, ni controles.

- Se describen algunos mecanismos de control de las prestaciones farmacéuticas,

pero no de control sanitario.

- La coordinación con los servicios de salud ante situaciones de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición, se desarrolla de una forma muy general.

**PUNTUACIÓN: 2,10**

#### **9.3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)**

- En el proyecto se incluye un programa de actividades socioculturales dentro del cual, algunas están relacionadas con el entorno comunitario; no desarrolla ni describe acciones de cooperación ni coordinación o actuaciones del centro, con otros servicios del entorno.
- Se describen brevemente algunas estrategias para el fomento de las relaciones interpersonales, pero de forma muy escueta.
- Define de forma adecuada cómo se organizan las actividades y salidas fuera del centro, identificando responsables e instrumentos de participación.
- Se da importancia a la relación y la comunicación con la familia, se ofrecen servicios de apoyo, se abordan las normas de convivencia a través del Reglamento, ofreciendo flexibilidad horaria en las visitas y se menciona escasamente el apoyo en los cuidados, pero no se identifican los roles familiares.
- Se aborda la atención específica de matrimonios o parejas no dependientes de forma correcta y coherente.
- Las actuaciones frente a situaciones de soledad no deseada se realizan en base a un protocolo para la detección e intervención de forma ajustada y coherente sin incluir registros de resultados.
- Determina espacios de participación, hace alusión a la Comisión de menús y al Consejo de usuarios, pero no a los mecanismos para su dinamización e introduce varios instrumentos de participación, uno de ellos no ajustado al ítem y una mejora técnica no pertinente en esta apartado.

**PUNTUACIÓN: 3,40**

#### **9.3.1.2. METODOLOGÍA. ASPECTOS A VALORAR:**

##### **9.3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT ((programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:**

Se identifica y desarrolla correctamente la elaboración, contenido y objetivos de la historia de vida. No hace referencia a la elaboración y aplicación del proyecto de vida en el desarrollo del plan de apoyos.



**PUNTUACIÓN: 1,25**

**9.3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia.**

- El proceso de designación / elección está bien definido y desarrollado.
- Plantean una formación adecuada, fundamentada en actitudes y en el refuerzo de sus capacidades y habilidades sociales y relacionales, a través de un plan de formación periódico que incluye formación inicial.
- Descripción escasa de las funciones, que no se ajustan al contenido del ítem propuesto.

**PUNTUACIÓN: 2**

**9.3.1.2. c) En relación con el apartado V.1 del PPT. Adecuación de espacios.**

- Distribución de espacios en unidades de convivencia basada en principios generales, sin definir propuesta de distribución.
- Incluye propuestas y medidas concretas para la adecuación de instalaciones para la creación del ambiente adecuado, seguro, facilitador y confortable, teniendo en cuenta la participación de los usuarios y familiares.
- En relación al equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo hace mención a material ya existente y a otro del que no se dispone, de manera confusa.

**PUNTUACIÓN: 1,50**

**9.3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores**

- Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares y los profesionales del centro.
- Desarrolla un modelo coherente de evaluación con escalas validadas, basado en la evaluación de la calidad de vida y complementado con diversos instrumentos de medida de satisfacción, con alcance y objetivos definidos.
- La justificación de los criterios propuestos para la evaluación se describe de forma adecuada y coherente.
- Se desarrollan mecanismos de seguimiento internos y externos, con temporización y periodicidad, se identifica de forma genérica la necesidad de agregación y análisis de datos, pero no se definen instrumentos operativos para llevarla a cabo.
- Presenta una batería de indicadores de seguimiento y evaluación con una referencia genérica a la desagregación por género, pero no se refleja en la definición concreta de cada indicador. Calidad de las fuentes de información



adecuada.

- Escaso desarrollo de los modelos de informes de seguimiento y evaluación.

**PUNTUACIÓN: 3,50**

**PUNTUACIÓN TOTAL: 20,40**

Madrid, a fecha de firma

**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CENTROS Y GESTIÓN DE PLAZAS**

Firmado digitalmente por: DONOSO TORESANO ISIDRO  
Fecha: 2023.12.04 15:29

Fdo. Isidro Donoso Torresano

**EL JEFE DE ÁREA DE GESTIÓN  
ECONÓMICA Y COORDINACIÓN  
ADMINISTRATIVA.**

Firmado digitalmente por: ESCUDERO VELA MANUEL  
Fecha: 2023.12.04 15:26

Fdo. Manuel Escudero Vela

**EL TÉCNICO**

Firmado digitalmente por: POZO CRESPO LUIS  
Fecha: 2023.12.04 13:53

Fdo. Luis Pozo Crespo

**LA TÉCNICO**

Firmado digitalmente por: JIMENEZ POLO SARA  
Fecha: 2023.12.04 13:55

Fdo. Sara Jiménez Polo

**LA TÉCNICO**

Firmado digitalmente por: GÓMEZ DE LEYVA MARINA  
Fecha: 2023.12.04 14:06

Fdo. Marina Gómez de Leyva