



Dirección General de Atención  
al Mayor y a la Dependencia  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

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

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCION PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES EN CENTRO DE DÍA EN LA LOCALIDAD DE VELILLA DE SAN ANTONIO A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO.**

## **ÍNDICE**

### **I.- INTRODUCCIÓN**

### **II.- OBJETO**

### **III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

### **IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**

### **V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

- 1.- Manutención y estancia diurna
- 2.- Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad
- 3.- Atención gerontológica, de rehabilitación funcional y atención social
- 4.- Transporte adaptado
- 5.- Otros Servicios
- 6.- De Atención Telemática

### **VI.- PROTOCOLOS, REGISTROS Y PLANES DE ACTUACIÓN. VII- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

- 1.- Usuarios
- 2.- Designación de usuarios
- 3.- Comunicación de altas, bajas e incidencias
- 4.- Período de adaptación
- 5.- Régimen interior

### **VIII.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO Y MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **IX.- RÉGIMEN ECONÓMICO**

### **X.- PLAN DE CONTINGENCIAS**

### **XI.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

## I.- INTRODUCCIÓN

Los principios de integración y proximidad, inspiradores de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tendente a la prestación de los servicios desde el ámbito más cercano al ciudadano, que permita la atención y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida y de convivencia, conlleva la creación de recursos que ofrezcan el apoyo necesario a los familiares y personas mayores que viven en sus domicilios.

Los centros de día, concebidos como equipamiento especializado de carácter socio-habilitador y de estancia diurna para personas mayores dependientes, constituyen el recurso adecuado para conseguir los objetivos de mantener y/o recuperar la autonomía de la persona mayor, permanecer en su medio familiar y comunitario, evitando su institucionalización, y apoyar a los familiares que los atienden.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 23.3, apartados a y b, prevé, como líneas fundamentales de actuación de los servicios sociales en el sector de las personas mayores, facilitar el mantenimiento de la persona mayor en su medio, a través de medidas que posibiliten su permanencia en el hogar propio o familiar y disponer la prestación de cuidados personales en centros de atención diurna destinados a personas mayores dependientes.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, incluye en su catálogo de servicios el de centro de día para mayores (artículo 15), que ofrece una atención integral durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores (artículo 24). Los servicios incluidos en el catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados (artículo 14).

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de estos centros, determina quiénes pueden ser usuarios del servicio, los criterios de acceso, procedimiento y prestaciones que incluye y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

La Consejería Familia, Juventud y Política Social (en adelante La Consejería) considera necesario, a fin de atender la demanda del servicio de centro de día que se viene produciendo, potenciarlo con la colaboración de la iniciativa social.

Al constituir los centros de día equipamientos sociales de proximidad y carácter sectorizado, es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a los potenciales usuarios de una determinada zona.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio público de centro de día para personas mayores dependientes en el municipio de Velilla de San Antonio, conforme a lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## II.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de atención a personas mayores dependientes en centro de día cuyas líneas generales vienen definidas en el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados (BOCM 4-6-2001), y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad adjudicataria del contrato de Centro de Día.

## III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. A los efectos de este pliego se entiende por centro de día de atención a personas mayores dependientes el equipamiento especializado, de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas mayores que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía.

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores, como de sus familias y/o cuidadores.
- Intervenir para prevenir y mejorar situaciones de fragilidad desde el ejercicio, la promoción del desarrollo de nuevos hábitos y la prevención de la soledad no deseada.
- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y cognitivo.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a las personas mayores dependientes en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias en el cuidado del mayor dependiente.

El modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) será la referencia básica de trabajo en estos centros. Este modelo se aleja de otros modelos de cuidados donde la atención viene determinada por procedimientos uniformes derivados de necesidades asociadas a clasificaciones de enfermedades y grados de dependencia y por condicionantes organizativos. Implica, en primer lugar, una visión de las personas mayores que parte del reconocimiento de su valor y singularidad, que fija su mirada en las capacidades, frente a los déficits, y que apoya la autodeterminación de las personas. Es un modelo de atención que busca y prioriza la calidad de vida de las personas mayores que precisan cuidados.

La prestación del servicio y sus objetivos se realizará, pues, conforme a este modelo de atención, buscando cuidar de forma que las personas puedan seguir teniendo control en su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, desarrollando sus capacidades y sintiéndose bien, priorizando conceptos como la autodeterminación, las relaciones personales, la inclusión social, así como las expectativas y deseos de las personas.

2. El funcionamiento del centro de día será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año, con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18:30 h., previa comunicación al centro con la suficiente antelación.

3. La zona de influencia del centro, a efectos de la prestación del servicio de transporte, será la constituida por su municipio, así como los municipios colindantes.

La designación y la determinación del área territorial de influencia del centro de día corresponderán a la Dirección General competente en materia de atención a personas mayores (En adelante la Dirección General), de conformidad con la Orden 597/1999, de 23 de diciembre de la Consejería de Servicios Sociales.

#### **IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**

1.- La empresa adjudicataria garantizará, al menos, los siguientes servicios, programas y prestaciones y aportará los medios materiales y personales necesarios para hacer efectivos los mismos.

Todos estos servicios, programas y prestaciones se realizarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario su cumplimiento y facilitando a estos efectos la labor de supervisión y control de los servicios por parte de los técnicos y resto de personal de la Consejería.

- Manutención y estancia diurna.
- Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad.
- Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social.
- Transporte adaptado.
- Otros servicios.
- Servicio de Atención telemática.

2.- 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 sanitario o causas de fuerza mayor, el centro pondrá a disposición de los usuarios un servicio de atención telemática de acuerdo con las especificaciones que se describen más adelante.

#### **V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

##### **1. Servicio de manutención y estancia diurna**

###### **1.1 Manutención**

Los menús se adaptarán a los problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y las razones religiosas o de otra índole que así lo requieran, en todo caso cumpliendo las siguientes condiciones básicas:

1º. Se servirán tres comidas: desayuno, comida y merienda.

2º. Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean los adecuados para garantizar la calidad. Los menús deberán ser variados en todas las tomas, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta,

en la medida de lo posible, las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.

La indicación a cada usuario de un menú debe ser realizada por un médico o nutricionista y consensado con el propio usuario o su familia, respetando en lo posible los deseos, hábitos y costumbres del usuario.

Se procurará un ambiente adecuado y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer.

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

En los menús, se elaborarán unas fichas en los que se recojan los ingredientes, con gramaje, de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista.

En general la dieta será basal, normal, y solo si existe una indicación expresa del médico se servirá la dieta estricta sin sal. La dieta triturada debe garantizar el aporte calórico y nutricional adecuado. Todas las dietas deben ofrecer primer plato, segundo plato y postre.

Igualmente, incluirán comidas especiales en fechas socialmente señaladas.

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macronutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios y deberán exponerse, en tamaño adecuado para facilitar la lectura por los usuarios, al menos con una antelación de 24h., con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados y en el acceso al comedor. Por otra parte, las familias, que cuenten con autorización del usuario, recibirán a primero de cada mes la correspondiente planificación mensual del menú.

6º Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...)

7º El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa inherente a la prestación del servicio (manteles, servilletas, baberos, etc.). El cambio de esta ropa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente. El adjudicatario renovará este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

8º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los usuarios, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una "comisión de menús", integrada por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc.)

y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.

Esta comisión se reunirá, al menos, una vez al mes para garantizar la participación de los usuarios en el diseño de los menús, aportando sugerencias y propuestas de mejora o trasladando la opinión de los usuarios.

En todo caso, la responsabilidad última en la elaboración del menú será de la dirección del centro conforme a los criterios establecidos en los apartados anteriores, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las aportaciones de la Comisión.

9º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como la recogida sistemática de muestras, como ordena la legislación vigente.

## **1.2 Estancia diurna**

La estancia diurna comprende la utilización por el usuario del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

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

## **2. Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad**

### **2.1 Apoyo y cuidado personal**

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

A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario en cada caso para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria que precise de acuerdo al diseño de intervención social elaborado que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro de día.

El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

Deberá garantizarse el aseo bucodental diario de todos los usuarios.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario.

Las esponjas que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

Los productos de aseo de uso común, que serán de calidad estándar y autorizada para su comercialización, serán aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas en condiciones de uso adecuadas. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia.

Los centros dispondrán de ayudas técnicas y del material para las movilizaciones de los usuarios, durante su estancia, con el objeto de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuada.

El adjudicatario, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios) del centro, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso. Las sujeciones vinculadas al mobiliario del centro correrán a cargo del adjudicatario.

Será a cargo del adjudicatario las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados diarios, que se incluirán en el historial del usuario.

El adjudicatario responderá a su cargo del extravío o rotura de estos enseres, así como de los útiles de aseo, salvo que se pruebe que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.

El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario y de reparaciones, el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional y el material técnico de fisioterapia y el material fungible, serán con cargo exclusivo a la empresa adjudicataria.

El centro deberá contar con la instalación de bucle magnético o de inducción de sonido en las zonas comunes.

El traslado a centros sanitarios que no estén cubiertos por el sistema de salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.

## **2.2 Seguridad y protección**

Los usuarios gozarán de la mayor libertad de movimientos posible en las áreas de uso común del centro en el que se preste el servicio.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de control y protección necesarias, siempre bajo prescripción facultativa y con la autorización de los usuarios o representantes legales debidamente acreditados.

Las personas atendidas en el centro no tendrán sujeciones, salvo en casos excepcionales, y siempre bajo prescripción médica. En dicha prescripción deberá reflejarse el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración y la periodicidad de la evaluación de la medida adoptada, que no podrá superar el mes. Igualmente se contemplará la existencia de consentimiento informado de la persona usuaria, que refleje adecuadamente los efectos positivos y negativos que conlleva la sujeción.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que requieran del apoyo de un tercero para garantizar su seguridad. Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

### **3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social**

Para el desarrollo de las actividades en los centros de día se elaborarán diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, habilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural, y formación y apoyo al familiar y al cuidador.

Todas estas actividades tendrán un carácter significativo en relación con las tareas cotidianas a realizar y se realizarán de acuerdo al plan de vida y la historia de vida de cada persona.

#### **3.1. Programa de valoración integral**

En el momento de ingreso de los usuarios se procederá a realizar un estudio y valoración interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Plan de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y/o mantener su salud y autonomía personal en el mayor grado posible.

La valoración integral debe evaluar las siguientes áreas:

- Salud física (estado nutricional y úlceras de presión, entre otros)
- Funcional (actividades de la vida diaria).
- Cognitiva.
- Afectiva.
- Socio familiar.
- Psicológico.

La valoración se debe realizar de forma progresiva, a lo largo de los primeros días del ingreso, y completarse en un plazo inferior a un mes. Cada profesional realizará la valoración correspondiente a su área. Una vez finalizada, se deben reunir todos los profesionales implicados, elaborando el PAI.

De cada usuario debe existir un expediente personal único, que constará de: la información social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional) y psicológica, así como

los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y la evolución del PAI que se haya fijado, así como las incidencias producidas.

Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de enfermería, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia

El PAI debe revisarse cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación del usuario. El equipo asistencial del centro analizará semestralmente la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

Se remitirá a las familias autorizadas por el usuario un informe semestral de evolución del usuario, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación.

### **3.2. Programa de apoyo a la salud, habitación funcional y estimulación cognitiva**

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentren acogidos.

Las actuaciones del centro de día en este ámbito se limitarán a la elaboración y desarrollo de los programas preventivos de salud que se desarrollen en el propio centro dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional), teniendo en cuenta la utilización de los servicios sanitarios del sistema de salud al que pueda estar acogido el usuario.

Se ocupará de la realización de:

- Educación para la salud.
- Detección de situaciones de riesgo
- Fisioterapia de mantenimiento, adaptada a las necesidades individuales.
- Terapia ocupacional.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria (AVD).
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Programas de actuación según los distintos protocolos: alimentación y nutrición administración de medicación, control de esfínteres, prevención de caídas, protocolos para actuación ante casos de urgencia sanitaria, enfermedades transmisibles y todos aquellos que se determinen de interés para su implantación.
- Coordinación con los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

Se fomentará la formación y el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.

Todas las actividades se realizarán de acuerdo al Plan de Vida e Historia de vida de cada persona.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria, asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada, en caso de que cualquier usuario lo necesite.

Los servicios sanitarios integrados en el centro se prestarán de acuerdo con lo regulado en la Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se regulan los

requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid, o normativa que la sustituya.

Este programa deberá incluir mecanismos y protocolos de coordinación con la Atención Primaria de Salud a través de los centros correspondientes a cada uno de los usuarios. Igualmente deberá contemplar protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria.

### **3.3. Programa de atención social**

1. Este programa incluirá entre sus actividades el diseño de intervención social, la atención a las necesidades sociales de los usuarios, la promoción de la integración y participación en la vida del Centro, y las relaciones con los familiares de los usuarios.

Debe incluir como mínimo:

- a) Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- b) Dinamización de la vida de los usuarios fuera del centro. Promoción de actividades culturales, recreativas y de relación social, elaborando un calendario anual de actividades.
- c) Apoyar en la integración en el Centro.
- d) Acompañar al usuario en su adaptación a través del profesional de referencia.
- e) Promover actuaciones de coordinación y trabajo del centro del entorno comunitario, así como de cooperación con otros servicios sociales recibidos.
- f) Promover actividades de participación y de concienciación colectiva a través del voluntariado social.
- g) Promover actividades intergeneracionales y con el exterior en la programación.

Igualmente deberá incorporar los siguientes programas específicos

#### **Programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.**

El adjudicatario dispondrá de un proyecto de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada por parte de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar, al menos:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).

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

El adjudicatario dispondrá un programa propio de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del servicio. Este deberá contemplar:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
  - Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
  - Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
  - Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
2. La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General, al inicio del contrato, y en enero de cada uno de los años de vigencia del contrato, el calendario de actividades programadas.
3. Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y se comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Se establecerá un sistema de comunicación diaria, a través de agenda o similar, para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación. También se podrán utilizar soportes electrónicos para prestar esta información
4. El modelo de relación con los familiares contemplará con una periodicidad, al menos semestral, la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.
5. Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido, de la forma de comunicación y de la acreditación de su recepción. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo.

### **3.4.- Programa de atención psicológica**

Comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen y la atención a las necesidades de las familias.

Debe incluir como mínimo:

- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias.
- Estimulación cognitiva.
- Apoyo a cuidadores informales.
- Intervención ante situaciones de soledad no deseada conforme a lo establecido en este pliego.
- Prescripción de la adecuación y uso de nuevas tecnologías asociadas a tratamientos.

## **4.- Servicio de transporte adaptado**

### **4.1. Objeto del servicio**

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios que lo tengan asignado. Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y a

la inversa. El transporte incluirá la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y a la inversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

El lugar de recogida y entrega del usuario será la puerta de la calle que da acceso al edificio, esto es, el portal, o en su defecto en el lugar accesible más cercano. En casos excepcionales y previa autorización de la Dirección General se procederá a recoger al usuario en la puerta de la vivienda y no en el portal del edificio.

Los usuarios que, por decisión propia o familiar, no utilicen el servicio de transporte, y acudan al centro con sus propios medios, incluso sin acompañante, deberán firmar un documento donde se refleje tal situación y se exima de responsabilidad tanto al centro de día como a la Comunidad de Madrid ante cualquier incidente acaecido en el trayecto de ida o vuelta a su domicilio.

#### **4.2. Horario y rutas**

El número diario de usuarios a transportar será el que corresponda a la capacidad del centro de día.

El servicio de transporte se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación del servicio de transporte será entre las 8:00 y las 10:15 horas por la mañana y entre las 17:00 y 18:30 horas por la tarde.

La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el centro de día al inicio de su actividad diaria y hasta su finalización.

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por, causas de fuerza mayor o urgente necesidad, 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.

#### **4.3 Medios a aportar por el adjudicatario**

El adjudicatario dispondrá de los siguientes medios para la prestación del servicio de transporte:

##### **1. Vehículos:**

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (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, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

Los vehículos deberán llevar hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y sus familiares.

Los vehículos que presten el servicio de desplazamiento de los centros concertados quedarán debidamente identificados como tales y a tal efecto deberán cumplir las instrucciones de identidad institucional e imagen corporativa que se proporcionen desde la Consejería garantizando en cualquier caso su visibilidad y su permanencia.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, climatización, limpieza e higiene, así como velar por la seguridad en los trayectos asegurando la correcta ubicación y anclaje de sillas de ruedas y el uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención del vehículo por parte de los usuarios.

Con el objetivo de minimizar los tiempos de espera, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema automatizado de llamada diaria a los usuarios que utilizan el transporte, al objeto de que dispongan del tiempo necesario para bajar al lugar concertado de recogida de la ruta. El sistema debe permitir que el usuario, sin coste alguno para el mismo, pueda hablar por el sistema con el personal auxiliar del vehículo de cara a garantizar una atención adecuada de las incidencias que se pudieran presentar.

## 2. Personal:

Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquel.
- Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Complimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado. Asimismo, deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta.

El personal de apoyo tendrá categoría profesional de gerocultor y el tiempo empleado por el mismo para la prestación de este servicio será computado para cumplir con los requerimientos de personal establecidos en el apartado VIII del presente Pliego.

## **5.- Otros Servicios**

### 5.1. Peluquería y podología:

El adjudicatario podrá poner a disposición de los usuarios un servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.

#### 5.2. Servicio de cena:

El adjudicatario podrá poner a disposición de los usuarios un servicio de cena para llevar al domicilio en las mismas condiciones establecidas en el apartado V.1.1 de este pliego. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y que en ningún caso deberá superar el 50% del precio establecido para las comidas.

### **6.- Servicio de atención Telemática**

En el caso de que, por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor, la Consejería determine la necesidad de cierre temporal del centro o limitación de su capacidad, el centro pondrá a disposición de los usuarios que no puedan acudir al centro un servicio de atención telemática de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Se mantendrá un contacto continuado con los usuarios que recibían atención en los centros de día realizando un seguimiento de los casos o en su defecto con sus familiares o allegados dejando constancia escrita del mismo.

En estos casos deberá realizarse un seguimiento telemático de cada uno de los usuarios y contactará diariamente con cada uno de ellos y/o sus familiares para recabar el estado de salud del usuario, la necesidad de apoyos y/o servicios adicionales, llevar a cabo una valoración de su estado emocional y, en su caso, la organización y adaptación al ámbito domiciliario de actividades que se puedan prestar telemáticamente.

Así mismo, en el caso de que se considere que el usuario requiere otros servicios o apoyos complementarios de manera urgente para garantizar su estancia en el domicilio en las mejores condiciones, se dará traslado a esta Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de estas circunstancias.

Comprenderá, así mismo, la orientación y seguimiento telemático de las actividades de cuidado personal en el domicilio, especialmente en lo relativo a la higiene personal.

a) Adaptación al ámbito domiciliario y seguimiento telemático por parte de los técnicos correspondientes de las actividades programadas de apoyo a la salud, habitación funcional y estimulación cognitiva:

- Programas de prevención y educación para la salud dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios.
- Actividades de fisioterapia adaptadas al ámbito domiciliario.
- Actividades de terapia ocupacional adaptadas al ámbito domiciliario.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria.
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Formación en el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.

- Seguimiento del cumplimiento de los tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada.

b) Seguimiento telemático y adaptación al ámbito domiciliario por parte del trabajador social de las actividades programadas de atención social:

- Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- Información sobre actividades culturales, recreativas y de relación social.
- Coordinación con otros servicios del entorno comunitario que incidan en la atención en el domicilio.
- Seguimiento y adaptación en el ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
- Seguimiento y tratamiento adaptado al ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
- Contactos telemáticos periódicos con los familiares de los usuarios para la comunicación de incidencias detectadas y fomentar su participación en el desarrollo de las actividades en el ámbito domiciliario.

c) Seguimiento telemático y adaptación al ámbito domiciliario por parte del personal técnico de las actividades programa de atención psicológica:

- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias.
- Estimulación cognitiva.
- Apoyo a cuidadores informales.
- Prescripción de la adecuación y uso de nuevas tecnologías asociadas a tratamientos.

6.2. El personal para atender este servicio debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,09 de los profesionales de atención directa: enfermera/o, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicóloga/o.

6.3. El seguimiento se realizará de manera que se garantice la atención a los usuarios en los horarios y días de lunes a viernes no festivos tal y como se presta el servicio original, en función de la intensidad del servicio que venía recibiendo cada usuario.

6.4. El centro deberá acreditar las actividades realizadas por medio del trabajo a distancia mediante la siguiente documentación acreditativa, sin perjuicio de la facultad de la Administración de solicitar cualquier otra para la comprobación del servicio prestado:

- El plan individualizado de teletrabajo de cada uno de los usuarios a atender donde se refleje la atención necesaria, con expresa mención de las tareas a desarrollar por los profesionales de atención directa y los medios utilizados.
- La relación nominativa diaria de los usuarios a los que se ha prestado la atención telemática, profesionales que han intervenido y tiempo dedicado por cada uno de ellos.
- Registro diario de las atenciones prestadas y las actividades realizadas con los usuarios y/o sus familias y las incidencias acaecidas en su caso.

## **VI.- PROTOCOLOS, REGISTROS Y PLANES DE ACTUACIÓN**

### **VI.1. Protocolos conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona**

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional. Estos protocolos deberán orientarse, de acuerdo a las posibilidades del centro, a un “Modelo de Atención Centrada en la Persona”. Los registros consistirán en libros o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

#### **Protocolos:**

1. Acogida, información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares (Esta información será facilitada al usuario y a los familiares autorizados a través de medios electrónicos o soporte digital.)
2. Alimentación e hidratación
3. Higiene y cuidado personal
4. Eliminación e incontinencia
5. Preparación y administración de medicación
6. Prevención y detección de UPP
7. Prevención de las caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
8. Gestión y control de medidas de sujeción.
9. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
10. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
11. Actuación con personas con trastornos conductuales.
12. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria y brotes epidémicos
13. Traslado a servicios de urgencias.
14. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
15. Desaparición de usuarios.
16. Manejo de residuos sanitarios.
17. De prevención detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
18. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.

### **VI.2- Registros**

1. Registro de hidratación (donde deberá quedar reflejado de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido)
2. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; así como la cantidad administrada, la hora de administración, etc., en caso de alimentación por sonda).
3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.)
4. Registro de cambios de pañal y eliminación.
5. Registro de medicación administrada.

6. Registro de curas individualizado.
7. Registro de control de constantes.
8. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica.
9. Registro de UPP.
10. Registro de derivaciones a centros sanitarios
11. Registro de aparición de síndromes geriátricos (deberá constar en el PIA)
12. Registro de caídas: individual y colectivo por mes.
13. Registro de sujeciones prescritas por el médico.
14. Registro de control de oxígeno.
15. Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional.
16. Registro de usuarios que acuden a fisioterapia.
17. Registro de entradas y salidas de los usuarios.

a) La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

b) Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGD).

c) Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

### **VI.3 Plan de calidad**

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.

A tal efecto, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para cada centro de día adjudicado y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158201:2015 para centros de día o la que, en su caso la sustituya.

El adjudicatario debe mostrar el cumplimiento con la misma mediante un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC. El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado, el número de acreditación, y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato.

## **VII.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

### **VII.1. Usuarios**

a) Podrán ser usuarios del servicio las personas mayores de 60 años afectadas de una discapacidad física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas en el centro de día a partir de los 55 años de edad.

b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente en centro hospitalario, ni confinado en cama, ni que presente alteraciones de conducta que hagan imposible su atención en el centro.

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

d) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.

e) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

### **VII. 2. Designación de usuarios**

Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

La incorporación al servicio, así como la pérdida de la condición de usuarios del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería. El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.

La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza.

El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación 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 adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería competente para su aprobación.

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

Además del expediente personal a que se alude en el punto V, apartado 3 de este pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como toda la normativa complementaria que le resulte de aplicación y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos, que se encuentren en vigor en el momento de la formalización de este convenio o que puedan estarlo durante su vigencia, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

### **VII. 3. Comunicación de altas, bajas e incidencias**

El adjudicatario comunicará a la Consejería correspondiente las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o excepcionalmente por correo electrónico.

### **VII. 4. Régimen Interior**

Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior del centro. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior, que deberá ser visado por la Consejería.

Dicho reglamento recogerá las normas de funcionamiento del centro y características de los usuarios: sistemas de admisiones, bajas y ausencias del Centro; sistema de cobro de los servicios, en su caso, horarios de los servicios, régimen de salidas y de comunicaciones, así como los derechos y deberes de éstos y el régimen sancionador, en su caso.

En lo relativo a faltas y sanciones será de aplicación lo establecido en la normativa vigente en cada caso, que regule el régimen disciplinario para los usuarios.

El régimen interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se establezcan en el mismo. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería competente. En dicho documento se hará constar al menos la entrega del Reglamento de Régimen Interior, así como la aceptación del servicio. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, el documento podrá ser firmado por el curador o guardador de hecho, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

## **VIII.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO Y MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **VIII. 1. Obligaciones de la entidad adjudicataria**

La empresa tendrá las siguientes obligaciones como adjudicataria del servicio:

1. Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para la ejecución del mismo.
2. Introducir, en todo el funcionamiento del centro, el Modelo de Atención Centrada en las Personas y en sus necesidades. Se trata de un modelo de atención que quiere responder a las demandas de las personas mayores en atención y servicios, priorizando conceptos como la autodeterminación, relaciones personales, e inclusión social, partiendo de las expectativas y deseos de las mismas. El modelo busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con una planificación de la intervención por parte de todos los profesionales del centro, centrada en la persona a través del “proyecto de vida” y una atención personalizada a través de la figura del “profesional de referencia”.

Las características principales de este modelo de atención en Centros de Día son las siguientes:

- a. Respeto por la dignidad e identidad de la persona.
  - b. Respeto por sus decisiones, gustos y preferencias a la hora de realizar o participar en actividades (habrá posibilidades de elección entre varias alternativas).
  - c. En el Centro se huye de un ambiente frío, distante e institucional y se debe generar un ambiente más cálido, facilitando la confortabilidad y el bienestar, dando lugar a actividades contextualizadas y con significado.
  - d. El Centro da respuesta y fomenta la continuidad de la cotidianeidad propia de cada persona.
  - e. La atención se plantea desde el conocimiento de la persona y su historia de vida, de manera integral y centrada en ella.
  - f. Se identifican y potencian capacidades y se buscan apoyos para solventar limitaciones.
  - g. La familia aparece como pieza clave del modelo. Se trabajará para involucrarla en aspectos relacionados con el centro y la atención y apoyo a la persona, que participará en la elaboración del Plan Individualizado de Atención y la Historia de vida de la persona.
3. Formular la planificación de los servicios y actividades del Centro.
  4. Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a las personas atendidas, garantizando en todo momento la confidencialidad de esos datos y el derecho a la intimidad de las personas en los términos recogidos en el PCAP.
  5. Establecer la coordinación precisa y necesaria con la Dirección General facilitando toda la información necesaria requerida para la adecuada resolución de problemas que pudieran plantearse

6. Informar a la Consejería, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
7. El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la formalización del contrato derivado.
8. Disponer de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, PAI, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y protocolos, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.
9. La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.
10. La entidad adjudicataria (aun en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.
11. La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe el órgano competente en materia de dependencia los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información.

## **VIII.2. Medios personales**

El personal que preste servicios en el centro no tendrá, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

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

1. El personal sanitario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la atención del usuario, dentro del ámbito de sus competencias, para el desarrollo de las actividades contempladas en el presente pliego.
2. La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada y en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el

presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, garantizándose su presencia permanente y continuada durante el horario de funcionamiento del centro.

De acuerdo con el modelo de atención centrada en la persona, se asignará a cada usuario un gerocultor como profesional de referencia que deberá permanecer obligatoriamente en el centro a jornada completa.

3. Se deberá disponer de personal asistencial con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.

4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,23 sumando a todos los profesionales de atención directa: enfermera/o, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicóloga/o.

5. No obstante, lo anterior, para la categoría de gerocultor se prestarán al menos 225 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente.

6. En el cálculo de la ratio se incluirá al personal citado que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponde según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios del centro en el periodo de cálculo de la ratio. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente adjudicadas a usuarios independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren ausentes por enfermedad, ingreso hospitalario o permiso de ausencia reglamentario.

7. Para el resto de categorías de atención indirecta, se dispondrá en función de las necesidades existentes en cada centro.

8. El centro deberá llevar un registro de personal a través de un sistema de control de presencia diaria diferenciado por recurso en el caso de que el centro de día se encuentre insertado en un centro residencial. 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.

9. Para el caso del personal subcontratado que preste su servicio en el centro, las horas de prestación de servicio se acreditarán a través del sistema de control de presencia establecido.

10. En caso de huelga, el centro deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio y de las medidas adoptadas para la adecuada atención de los usuarios.

11. Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años. 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, por el periodo establecido en la misma. Se incluirá especialmente un plan de formación en el “Modelo de Atención Centrada en la Persona” para todos los profesionales del centro, que incluirá, en todo caso, una formación obligatoria de 10 horas al personal de atención directa.

## **IX.- RÉGIMEN ECONÓMICO**

El coste del servicio se fija en el importe en el que el contrato haya sido formalizado por plaza adjudicada a un usuario y día, con y sin transporte, considerando la intensidad del recurso.

El adjudicatario se obliga a mantener permanentemente a disposición de la Consejería la totalidad de las plazas contratadas.

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

El servicio de comedor será abonado por los usuarios. El adjudicatario facturará directamente al usuario el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar. La Consejería fijará el precio del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

Durante los periodos de vacaciones o ausencias permitidas (45 días al año), así como las ausencias temporales debidamente justificadas, no se cobrará el servicio de comedor a los usuarios. Las ausencias deberán ser comunicadas al centro con la debida antelación. El Reglamento de Régimen Interno fijará el plazo en el que se deberán comunicar al centro de día las ausencias mencionadas.

## **X. PLAN DE CONTINGENCIAS**

El Plan de Contingencia por emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y así como remitido anualmente a la Dirección General y registrado por ésta.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia.

El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

Contingencia/s contemplada/s.

1. Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
2. Clasificación de los usuarios por grado señalando los días y horas de asistencia.
3. Descripción de la infraestructura del edificio.
4. Organigrama de la estructura de personal
  - a. Listado de sustitución de mando.

5. Inventario de equipos de protección individual, tanto sanitarios como laborales, material para desinfección, etc., para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento.
6. Protocolos:
  - a. Redistribución espacial
  - b. Información a familias
  - c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración
  - d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores
  - e. Protocolo de contratación y organización de personal
  - f. Protocolo de formación a los trabajadores
  - g. Protocolo de limpieza y desinfección
7. Documentación:
  - a. Comunicaciones e instrucciones de la administración.
  - b. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en centros de día para personas mayores.

## **XI.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. El adjudicatario designará un director / coordinador, responsable del centro, quien coordinará y supervisará la prestación del servicio. 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.

En el supuesto de que la entidad adjudicataria careciera de Delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el Director del centro asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la D.G de Atención al Mayor y a la Dependencia, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del director/coordinador del centro, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. El personal designado por la Consejería podrá visitar el centro en cualquier momento para comprobar que, tanto en lo relativo a sus instalaciones como en el funcionamiento de los servicios, estos se ajustan a lo establecido en el presente contrato de servicios y en la normativa vigente sobre la materia.

4. 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 condiciones establecidas en este pliego

5. En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director/a asuma la

representación de la entidad adjudicataria ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería.

6. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro, así como en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente pliego.

7. El adjudicatario realizará, con carácter anual, una memoria sobre el servicio de Centro de Día que incluirá todas las actividades y programas realizados en el mismo. Será remitida en formato electrónico a la Dirección General antes de la finalización del mes de enero del año posterior al ejercicio al que se refiera.

8. La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, necesitará la previa autorización de la Consejería.

**Madrid, a fecha de firma**  
**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN**  
**AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA**

Firmado digitalmente por: GARCÍA FERRER JUAN JOSE  
Fecha: 2023.06.07 14:06

**Fdo.: Juan José García Ferrer**