

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LEVE O CAPACIDAD INTELECTUAL LÍMITE, CON GRAVES TRASTORNOS DE CONDUCTA ASOCIADOS, EN CENTRO DE DÍA DE LA ZONA NORTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO.....	3
3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	3
3.1. Definición .....	3
3.2. Características .....	4
3.3. Objetivos .....	5
3.4. Personas destinatarias del servicio .....	6
4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE PLAZAS.....	7
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	10
5.1. Prestación del servicio .....	10
5.2. Elementos del modelo de intervención .....	11
5.3. Responsabilidades del adjudicatario .....	12
5.4. Servicios y Programas.....	13
6. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	19
6.1. Programación .....	19
6.2. Sistema de evaluación de satisfacción .....	21
6.3. Formación del personal .....	21
6.4. Protocolos y registros.....	21
7. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
7.1. Medios materiales.....	23
7.2. Medios personales .....	25
8. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	27
8.1. Indicación de la vinculación. Visibilidad .....	28
8.2. Propiedad de los materiales técnicos.....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, adapta sus principios rectores, objetivos y estructura a los cambios sociales acontecidos y a las leyes y declaraciones de derechos promulgadas tanto nacional como internacionalmente. En su artículo 22.1 establece que las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de estas en esta ley y en su normativa específica. Asimismo, en su artículo 18, desarrolla y define la Atención Social Especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades especiales de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. El conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos residenciales y no residenciales destinado a un mismo sector de atención, organizado en función de las necesidades de las personas usuarias, constituyen una Red Especializada de Servicios Sociales, que en este caso es la Red Pública de Centros de Atención a Personas Adultas con Discapacidad.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas, con el fin de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección contemplados en la propia Ley.

Los principios de integración y proximidad, inspiradores de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tendentes a mantener a las personas y grupos en su medio familiar y entorno comunitario, conllevan la creación de recursos tales como los centros de día para personas con discapacidad que ofrezcan el apoyo necesario a estas personas que viven en sus domicilios y a sus familiares, posibilitando mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de cada persona usuaria que permanezca en el entorno en que desarrolla su vida y que se evite su institucionalización.

El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre de 2000 (B.O.C.M. de 12-1-2001), por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica afectadas de retraso mental define los principios organizativos y de funcionamiento de esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. Al constituir un equipamiento social de proximidad, es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a las potenciales personas usuarias de una determinada zona.

Dentro de la población de personas con discapacidad intelectual existe un porcentaje que precisa de apoyos específicos por presentar graves alteraciones de conducta. “Hablamos de aquellas conductas que, debido a su alta frecuencia, duración o intensidad, y a su impacto sobre la persona y la sociedad, generan una limitación significativa en su participación social, o ponen en riesgo su integridad física o la de los demás” (Emerson, 1995).

Las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta precisan de una intervención especializada, diferenciada y ajustada ya que la interacción de éstas con su entorno suele plantear graves dificultades personales y de inclusión social y

familiar y generar grandes niveles de dependencia. El abordaje de los problemas de conducta supone una intervención general centrada en crear apoyos y contextos que incrementen la calidad de vida de estas personas y una intervención específica que hace hincapié en la manipulación de las contingencias inmediatas que rodean a las conductas problema. Para ello es preciso generar equipos interdisciplinares que establezcan los apoyos necesarios para la capacitación de la persona y su entorno, desde un modelo de apoyo conductual positivo.

Ante el aumento progresivo de demanda de atención de personas con discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite, que presentan graves alteraciones conductuales y/o enfermedad mental asociada, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de atención en centro de día en distintas zonas de las Comunidad de Madrid para la atención de personas con discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite, con graves trastornos de conducta, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## **2. OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones para la contratación del servicio de atención en centro de día en la zona norte de la Comunidad de Madrid para la atención de 26 personas con discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite con graves trastornos de conducta asociados y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del mismo.

## **3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **3.1. Definición**

A los efectos de este pliego se entiende por centro de día para la atención de personas con discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite, con graves trastornos de conducta asociados, el equipamiento recurso especializado, de carácter sociorehabilitador intensivo destinado a proporcionar atención especializada basada en las intervenciones siguientes: psicológica, terapia ocupacional, habilidades adaptativas, intervenciones familiares y sociales.

Considerando lo anterior, y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, se concibe como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada mediante un programa individualizado consensuado, que recoja actividades de desarrollo personal, apoyos y oportunidades, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su participación social y en su calidad de vida.

Algunos elementos que caracterizan estos centros son:

- Calidad de vida. La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar biopsicosocial y en la promoción de la vida

independiente y la autodeterminación de las personas. Es un referente que ha de incorporarse a la evaluación de estas organizaciones.

- Personalización y atención centrada en la persona. La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al Programa de Atención y Apoyo personal (PAAP) de cada persona usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios, tomando como base las preferencias de la persona y/o sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.
- Recurso especializado abierto a la comunidad. Su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

El servicio se prestará en los centros de día que a tal fin determine la entidad que resulten adjudicatarias del contrato y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, del número de plazas que se adjudiquen a dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de sus usuarios. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de atención a personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en la La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Los centros de día en las que se preste el servicio deberán estar adaptados funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen, cumplir con la normativa vigente que resulte de aplicación y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Se establece como modelo básico de intervención en los centros, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario.

### **3.2. Características**

El servicio de atención en centro de día para la atención de personas con discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite, con graves trastornos de conducta asociados, incluido en el objeto de este contrato de servicios, pretende dar respuesta a la demanda en este sentido en el la zona norte de la Comunidad de Madrid. Ello es así pues se considera que esa dimensión permite manejar adecuadamente la organización de actividades según necesidades, espacios en los que se realizan, tiempos (y coordinación) de actividades y facilitar unas relaciones de las personas usuarias con los profesionales y de la coordinación entre éstos.

El centro de día donde se preste el servicio deberán contar con una capacidad autorizada de, al menos 26 plazas, estar adaptado funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Igualmente, debido a que es un dispositivo de atención diurna, la Consejería valora la conveniencia de establecer un criterio territorial que facilite el acceso de las personas al recurso. Se delimita el reparto considerando este centro para dar servicio a la zona norte y centro-oeste de la Comunidad de Madrid, conforme se especifica en la cláusula referida a los medios materiales del presente pliego.

### 3.3. Objetivos

La organización de este tipo de centro y los programas y actividades que en él se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes grupos implicados:

- **Objetivos dirigidos a las personas participantes/usuarios:**

Mejorar su calidad de vida, a través del desarrollo de los PAAP que incorporen las preferencias personales en la definición de metas, promoviendo su autonomía y participación e inclusión social en el entorno a través de:

- Proporcionar una atención rehabilitadora ocupacional, psicológica y social adaptada a las necesidades de cada usuario, teniendo en cuenta su situación personal y momento vital, con especial atención al desarrollo de habilidades que faciliten la reducción de la sintomatología conductual, y mejoren su bienestar biopsicosocial.
- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física y hábitos de vida saludable y evitación de riesgos y, en caso de precisarse, coordinación con recursos sanitarios, en particular en el seguimiento y atención a la salud mental de las personas usuarias.
- Facilitar su desarrollo personal, dentro de las posibilidades de cada uno, para su superación e inclusión social.

Potenciar la expresión de opiniones, elecciones y preferencias personales de las personas usuarias del servicio, especialmente relacionadas con la organización y prestaciones del servicio (espacios, actividades, alimentación).

- Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso de recursos comunitarios de interés para su atención y desarrollo personal, formativo y laboral proporcionando herramientas para facilitar la continuidad de su proyecto vital tras la salida del recurso.
- Potenciar la autodeterminación, promoción de derechos y participación (significativa) del conjunto de personas usuarias en la organización del centro como espacio de convivencia.
- Facilitar que la persona se mantenga en su medio habitual de vida, prevenir posibles recaídas y evitar o retrasar ingresos en el centro más restrictivos.

- **Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a las personas usuarias:**

- Asesorar a la familia y personas allegadas en el apoyo y atención de las personas usuarias y en el abordaje de las alteraciones de conducta en el domicilio.

- Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas de la persona usuaria.

- **Objetivos dirigidos a la organización del centro y prestación del servicio**

- Organizar la prestación del servicio conforme al modelo de atención centrada en la persona.
- Organizar procesos de evaluación y mejora de servicio que tenga en cuenta preferencias de las personas usuarias.
- Poner en valor el papel que realizan los profesionales en los centros, destacando su trabajo como factor central en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad y promover el trabajo en equipo, incluida la coordinación interna y externa con las diferentes partes implicadas en la atención a las personas usuarias.
- Promover en el seno de la organización una visión compartida de la discapacidad y del servicio que se presta, acorde con los valores, principios y objetivos de la Convención Internacional en general, y los destacados en estos pliegos en particular; de forma especial se velará por el respeto a la dignidad de las personas.

- **Objetivos dirigidos al contexto comunitario**

- Promover la implicación de los grupos de interesados con los objetivos y actividades del centro, por medio de actividades específicas de comunicación y colaboración que promuevan y visibilicen al centro en su entorno como recurso especializado, y que contribuyan a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.
- Conseguir oportunidades de participación social a través de acuerdos de colaboración y acciones de información dirigidas a empresas y otros recursos, articulando apoyos para que sea una experiencia exitosa.

### **3.4. Personas destinatarias del servicio**

El servicio se dirige a personas con necesidades de apoyo limitado o intermitente (discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite) con graves trastornos de conducta asociados y han de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas, y las características del entorno en el que la persona se desenvuelve.

Las alteraciones de conducta comprenden una serie de comportamientos anómalos desde el punto de vista socio cultural, de una intensidad, frecuencia y duración tales que implican una alta probabilidad de poner en grave compromiso la integridad del individuo o la de los demás, o que conllevan una limitación clara de las actividades del individuo y una restricción importante en su participación en la comunidad.

Serán personas usuarias de las plazas concertadas en este contrato quienes ya lo fueran anteriormente, por disponer de plaza pública de estas características en el centro gestionado por el actual adjudicatario.



Además, podrán ser personas usuarias de las plazas concertadas para la atención en el centro de día, las personas de ambos sexos, que tengan reconocida situación de dependencia con edad comprendida entre 18 y 45 años, afectadas de una discapacidad intelectual leve o capacidad intelectual límite, con trastornos graves de conducta asociados que tengan en su Programa Individual de Atención (PIA) reconocido la atención en centro de día para personas con discapacidad intelectual ligera o límite con graves trastornos de conducta (CDL) como modalidad de intervención más adecuada.

No podrán ser usuarios de dichas plazas las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni que presenten consumos activos de sustancias tóxicas, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario. Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

## **4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE PLAZAS**

### **4.1. Designación de personas usuarias**

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

Por sus características de rehabilitación intensiva, estas plazas tendrán carácter temporal con un periodo de atención de 24 meses. En su caso, este plazo podrá ampliarse, previa autorización de la Consejería, hasta un máximo de 24 meses dependiendo de la complejidad de su derivación y ubicación en otro tipo de recurso.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias designadas por la Consejería para ocupar las plazas concertadas. La incorporación de personas usuarias al centro en el que se encuentren las plazas concertadas deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otra persona usuaria alternativa.

El adjudicatario remitirá al órgano competente, por el medio que se establezca, la comunicación de ingreso firmada por la persona usuaria y/o su representante y el director del centro. En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca. En caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por la persona usuaria o su representante.

Una vez completado el proceso rehabilitador, se valorará la continuidad de cuidados, en su caso, en otro recurso más adecuado a las necesidades de la persona usuaria.

#### **4.2. Período de adaptación**

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales, contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

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

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que la persona usuaria es apta para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada por el plazo establecido en la resolución de adjudicación.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria de la persona usuaria para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

#### **4.3. Incidencias**

El centro notificará a la Consejería a través del procedimiento que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, las incidencias relevantes que surjan en el proceso de atención de las personas usuarias (fugas, incidencias derivadas de ingesta de alimentos, problemas graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.).

#### **4.4. Traslados**

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de atención diurna de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

#### **4.5. Régimen interior y normas de convivencia**

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente y, en concreto, lo establecido en la Ley 12/2022, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario.

Deberá estar redactado en lenguaje comprensible y contener, al menos, los siguientes apartados: derechos y deberes de las personas usuarias, normas de funcionamiento de los servicios, fórmulas de participación en la organización y funcionamiento del centro y régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el Centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.



Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en la hoja de ingreso.

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

Los adjudicatarios presentarán ante el órgano competente de la Consejería el Reglamento de Régimen Interior del centro en el plazo requerido.

A petición de la Consejería, el centro efectuará las modificaciones que se estimen para adecuar el centro y los servicios a la permanente mejora en la calidad de atención a las personas usuarias.

#### **4.6. Ocupación de las plazas**

Se distinguen dos situaciones:

##### **a) Plaza ocupada**

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

Se computarán como plaza ocupada las ausencias de las personas usuarias por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, acreditadas por prescripción facultativa.

Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

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

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

##### **b) Ausencias de personas usuarias**

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

- En caso de hospitalización de la persona usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
- Ausencias por permisos o vacaciones de la persona usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación

del interesado al centro. En el caso de que la persona usuaria no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.

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

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

## **5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

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

### **5.1. Prestación del servicio**

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

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

La entidad adjudicataria organizará la prestación en las siguientes áreas y programas, conforme al detalle que figura en el apartado 5.4 de esta cláusula.

- A. Manutención
- B. Cuidado personal, control y protección del usuario

- C. Atención especializada
- D. Programa de vida comunitaria, convivencia y ocio y tiempo libre
- E. Programa de atención a la familia
- F. Programa de prevención, detección y atención ante posibles situaciones de abuso

Con carácter general la atención será presencial. En el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la teleintervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

## **5.2. Elementos del modelo de intervención**

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

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

### **a) Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos**

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se conceptúa la discapacidad intelectual como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual y la calidad de vida de cada persona.

### **b) La participación comunitaria**

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

### **c) Promoción de la autodeterminación**

En los centros organizarán las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales.

### **d) Compromiso técnico y ético**

Los centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la

evidencia de resultados. Se considera la calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización.

En este sentido, se considera la calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización y el apoyo conductual positivo como modelo de referencia en el abordaje de las alteraciones de conducta.

#### **e) Coordinación interna y externa**

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado de los Programa de Atención y Apoyo Personal. Desde la lógica del trabajo en equipo, se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias (recursos culturales, de ocio, formativos, prelaborales y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se desarrollará a través de los contactos del equipo del Centro con otros Organismos, centros y recursos implicados en la atención de los usuarios, incluyendo Sanitarios (Salud Mental), Servicios Sociales y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios.

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

### **5.3. Responsabilidades del adjudicatario**

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

- Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un PAAP, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.

- De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (formativos, de empleo, sociales u otros).
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de personas usuarias.
- Del traslado y acompañamiento a las personas usuarias a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta de la persona usuaria o sus representantes.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de las personas usuarias del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado “Ocupación de plazas”), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios, el Plan de Calidad del Centro, los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados y las acciones programadas para su mejora y todos los demás documentos a que se hace referencia en este pliego.

#### **5.4. Servicios y Programas**

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

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

###### **Estancia diurna**

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

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

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

**Mantenimiento del centro:** El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipamiento que se encuentren deteriorados.

### **Manutención**

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

El servicio de comedor se ajustará al horario de actividades del centro y contemplará las siguientes características:

- Se servirá la comida del mediodía y merienda.
- El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios: ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea, adaptarse a las necesidades nutricionales de las personas usuarias, estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año, fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas, garantizar la seguridad y salud de las personas usuarias frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.
- Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú se dispondrá de las fichas/listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como información de los alérgenos de declaración obligatoria.
- Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de las personas usuarias con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que la información sea accesible para las personas usuarias y sus familiares.
- Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

#### **5.4.2. Cuidado personal, control y protección**

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



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

- En su caso, se prestará el apoyo necesario para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- Se organizará un registro de asistencia, entradas y salidas de las personas usuarias del centro, así como un registro de visitas a las personas usuarias.

#### **A. Atención rehabilitadora, psicología y social:**

La planificación del centro incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias. Las actividades de los mismos podrán ser de carácter individual o grupal, según los objetivos de la actividad. Los programas podrán desarrollarse de forma transversal entre las diferentes áreas. Cada programa contará con un profesional responsable que se coordinará con el resto del equipo para la planificación conjunta de actividades y evaluaciones.

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

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

##### **a) Programa de orientación y apoyo psicológico**

Se prestará el tratamiento de apoyo psicológico, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras). Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.

Deberá incluir intervenciones psicoterapéuticas dirigidas a la reducción de la sintomatología conductual y se desarrollará tanto en sesiones de seguimiento individual como en actividades grupales.

Se establece como modelo de referencia para el abordaje conductual el apoyo conductual positivo incluyendo la evolución de las conductas a través de un análisis funcional multicomponente y el diseño de un plan de intervención que contemple estrategias preventivas, enseñanza de habilidades, manipulación ecológica, control de contingencias y estrategias reactivas.

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

##### **b) Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad**

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

Incluirá actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

Estas actividades serán diseñadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Podrán agruparse por talleres, según objetivos de la actividad (de tipo artístico, manipulativo, cultural) y se desarrollarán considerando los objetivos de otros programas como oportunidad para su aplicación.

c) Programa de actividades ocupacionales y habilidades prelaborales

Este programa se orientará específicamente al desarrollo de las habilidades cognitivas y manipulativas de los participantes en el mismo.

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

Se tendrá en cuenta para la actividad ocupacional las capacidades y preferencias de las personas usuarias, incluyendo, en el caso de que sea posible, las destinadas a una posible inserción laboral de aquellos usuarios en los que, tras la estabilización y abordaje de su sintomatología conductual, pueda preverse su salida del recurso.

Incluirá específicamente actividades y talleres de alfabetización digital y uso seguro de las nuevas tecnologías y las redes sociales, para fomentar un uso responsable y satisfactorio de las TIC y proporcionar herramientas y estrategias para hacer frente a las posibles situaciones de abuso o maltrato que se pueden encontrar a través del uso de las TIC.

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

d) Programa de cuidado y promoción de la salud

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentren adscritos. Sin perjuicio de la misma, las actuaciones en este ámbito comprenderán la elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud física y mental de los usuarios (alimentación saludable, ejercicio físico, sexualidad, prevención de recaídas y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en función de las necesidades de los usuarios). Este programa deberá incluir protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria.

e) Programa de autonomía personal

Tiene entre sus objetivos el mantenimiento de las capacidades motoras y el desarrollo de las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible. También se propone

como objetivo lograr el nivel máximo de independencia y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria (vestido, alimentación, higiene personal); actividades domésticas y para la participación en actividades comunitarias, de ocio, u otras. Este programa es desarrollado básicamente por los terapeutas ocupacionales, en actividades de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento.

Debe incluir asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de su uso en los contextos oportunos, y posibilidades de financiación. Desde este programa se valorarán aspectos relacionados con la comunicación.

Asimismo, en este programa se recogerán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá, aspectos referidos a medicación, o asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado. De forma transversal, y específica cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

## **B. Programa de convivencia, ocio y tiempo libre**

Se elaborará con una frecuencia, como mínimo anual, un programa de actividades de animación sociocultural, físico-deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

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

Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Se garantizará la participación de todas las personas usuarias en actividades fuera del centro.

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

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

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

## **C. Programa de atención a la familia y personas allegadas**

Se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria, también debe ser considerado como centro de atención.

El equipo del Centro deberá promover la implicación y apoyo del entorno familiar como facilitadora de objetivos personales:

- Valorar las necesidades de información y asesoramiento que las familias precisen para lo relacionado con la atención y cuidados de la persona usuaria en contextos familiares y comunitarios, ayudas disponibles.
- Propiciar espacios para compartir la experiencia de la convivencia cotidiana de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias, como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.
- Se llevarán a cabo programas de entrenamiento a los familiares cuidadores de las personas usuarias en técnicas de cuidados personales.
- El centro establecerá relaciones y contactos periódicos con sus familiares o allegados y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas.
- El adjudicatario establecerá cauces para facilitar información a las familias sobre la situación de las personas usuarias y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención.
- En estos casos, el adjudicatario del contrato deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada. La responsabilidad de transmitir información relevante a funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.
- Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos trimestral, información sobre la evolución de las personas usuarias, basándose en la información que consta en su PAAP y en los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual de la persona usuaria.
- Las actividades del programa se desarrollarán mediante reuniones periódicas con las familias, a nivel individual o grupal, cuando así se estime oportuno.

#### **D. Programa de prevención, detección y atención ante posibles situaciones de abuso o maltrato**

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo, en todo caso, las indicaciones que al respecto se den desde la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad. A tal efecto, la entidad que no formen parte de la Red PREDEA, deberán firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente contrato.

## **6. GESTIÓN DEL SERVICIO**

### **6.1. Programación**

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con periodicidad anual.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad, se organizará, preferentemente, de acuerdo con procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales.

Estas programaciones serán objeto de seguimiento por el servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose en su contenido y estructura a las instrucciones del requerimiento.

La programación general del centro y las programaciones por áreas y servicios serán presentadas ante la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad en el plazo de dos meses a contar desde la adjudicación del contrato.

Dentro del Centro existirán los siguientes niveles de programación:

#### **6.1.1. Programa de Atención y Apoyo Personal**

Cada persona usuaria debe contar con un Programa de Atención y Apoyo Personal (PAAP) diseñado con la participación de la propia persona usuaria y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada programa se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: evaluación multidimensional, valoración del equipo, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo de referencia que se acuerda para participar en los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación del mismo. Estos programas deberán estar elaborados y redactados en lenguaje y formato accesible y deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación.

Se integrará en el mismo el Plan de Apoyo Conductual desarrollado por el centro para el abordaje de las alteraciones de conducta, a fin de conseguir su estabilización y, en la medida de lo posible su remisión.

El centro deberá actualizar dicho Programa siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

El adjudicatario, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito

#### **6.1.2. Expediente personal**

De cada persona usuaria deberá existir un expediente individual de atención especializada en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las

comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a las personas usuarias. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

El adjudicatario deberá elaborar con periodicidad semestral un informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de las personas usuarias a este tipo de servicio, que quedará en su expediente a disposición de la Consejería.

El expediente contendrá como mínimo, la siguiente información

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.
- Fecha y motivos de ingreso.
- Resolución de discapacidad y resolución del grado de dependencia, así como la Resolución del Programa Individual de Atención.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Datos sanitarios, con especificación de diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones (alergias alimentarias u otros datos relevantes).
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable de centro con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Programa de Atención y Apoyo Personal, elaborado por los profesionales del centro con la participación de la persona usuaria, siempre que sea posible, y su familia, en el que figuren los objetivos de la intervención y los apoyos que requiera, su seguimiento y evaluación. De dicha evaluación se informará a la Consejería de la forma que se determine.
- Plan de apoyo conductual.
- Copia del documento de ingreso.
- En el caso de personas con medidas de apoyo adoptadas judicialmente deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

### **6.1.3. Plan General del Centro**

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

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

Se realizarán evaluaciones anuales del plan teniendo en cuenta los ajustes, necesidades, demandas y preferencias de las personas usuarias, incorporando en dicha evaluación de recursos, procesos y resultados conseguidos, como fuentes de información, la opinión de personas usuarias,



familias y profesionales, y elaborando en consecuencia planes de mejora de área (procurando la colaboración de las personas usuarias más directamente implicadas).

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

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

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

## **6.2. Sistema de evaluación de satisfacción**

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad que determine la Consejería. Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este contrato, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

## **6.3. Formación del personal**

El adjudicatario del contrato elaborará un plan de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el período de duración del contrato.

Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas, por el personal de la plantilla.

## **6.4. Protocolos y registros**

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- Protocolo de Acogida e integración de las personas al centro. Deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las

actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.

- Protocolo de valoración inicial y elaboración de los PAAP. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales, con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Ausencias no justificadas de las personas usuarias del centro.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de trastornos de conducta e intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención.
- Protocolo de traslado a servicios de urgencia. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, cumplimiento de objetivos, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y los traslados, por estabilización de las conductas).

El adjudicatario deberá utilizar registros informáticos en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos, o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Los registros deberán estar accesibles para todo el personal que por motivo de su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

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

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento las personas usuarias presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de medicación administrada.
- Registro de observación y análisis de conductas problema.
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención.

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

### **7.1. Medios materiales**

#### **7.1.1. Descripción del Centro**

El centro en que se oferten las plazas, deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes, establecidas en la normativa vigente: la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid así como el Decreto 21/2015, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento regulador de los procedimientos de autorización administrativa y comunicación previa para los centros y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el registro de entidades, centros y servicios.

La entidad adjudicataria deberá contar como mínimo, con las siguientes dependencias para uso exclusivo de este recurso:

- 1 espacio polivalente, comunitario, con capacidad para desarrollo de las actividades grupales que se contemplan, estando debidamente amueblado y acondicionado para un mínimo de 26 personas.
- 1 comedor
- 3 salas para la atención directa y realización de talleres con capacidad para al menos 8-10 personas.
- 4 despachos para la atención individual.

El centro ofertado deberá reunir la habilitación necesaria exigida en el pliego de cláusulas administrativas particulares y estará ubicado en alguno de los siguientes distritos de la zona norte del municipio de Madrid: Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Hortaleza, Barajas, Chamartín, Tetuán, Ciudad Lineal, o bien, en los siguientes municipios colindantes con el de Madrid ubicados

en la zona norte: Alcobendas, San Sebastián de los Reyes, Tres Cantos, Torreloa, Majadahonda, Pozuelo de Alarcón, Las Rozas de Madrid y Colmenar Viejo.

### **7.1.2. Equipamiento, instalaciones y mobiliario**

El centro deberá estar adecuadamente comunicado mediante transporte público. Se considerarán ubicaciones cercanas cuando cuenten con transporte público (estación de cercanías y/o metro y/o parada de línea regular de autobús) a menos de 1.000 metros y con frecuencia de paso no superior a veinte minutos.

Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá:

- a) Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.
- b) Deberá adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- c) Deberá aportar la maquinaria, herramientas, utillaje, material, etc., necesarios para la realización de las actividades previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- d) Deberá aportar el equipamiento informático del centro, con acceso a internet y red wifi a disposición de los usuarios, y la dotación de la sala de alfabetización digital que contará al menos con los siguientes equipos: 10 ordenadores, 1 impresora color multifunción y 3 ordenadores portátiles a disposición de los usuarios en régimen de préstamo para la realización de actividades fuera del centro, así como los programas y licencias necesarios para el desarrollo de las actividades. Además contará con un equipamiento mínimo de 1 ordenador, 1 impresora color multifunción y 3 teléfonos móviles para el uso del personal del centro.

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

### **7.1.3. Otros medios materiales**

- a) Útiles y productos de aseo:

Los productos y útiles de aseo básico (gel, champú, crema hidratante, peine, cepillo de dientes, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Aquellos productos de marcas o tipos específicos que puedan requerir las personas usuarias, serán aportados por éstos o su representante.

- b) Ropa de mesa y aseo inherente a la prestación del servicio:

El servicio incluye la utilización de la ropa de mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.

Se cambiarán siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso, semanalmente, las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

c) Material sanitario y medicación:

El centro aportará botiquín y material sanitario para primeros auxilios.

El resto de material sanitario y medicación de uso individual no cubierto por el Sistema de Salud será aportado por las personas usuarias.

d) Otros elementos de uso personal:

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo de la persona usuaria las reparaciones o repuestos de los mismos.

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

## 7.2. Medios personales

### Personal y ratios de atención

La entidad adjudicataria deberá contar para la ejecución del contrato con los siguientes medios personales de atención directa para la atención a 26 personas usuarias:

- Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo, con una jornada del 50 %.
- La plantilla disponible para atender a las personas usuarias debe responder a las siguientes especificaciones:
  - 2 psicólogos a jornada completa y 1 psicólogo con una jornada del 20%.
  - 1 trabajador social con 40% de jornada.
  - 1 terapeuta ocupacional a jornada completa y 1 terapeuta ocupacional con una jornada del 30%.
  - 4 técnicos integración social/educadores a jornada completa.

Para el cálculo de las ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y 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 corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todas las plazas realmente

ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo las personas usuarias se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

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

### **Características de la plantilla**

La totalidad de la plantilla de personal del servicio dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio. El personal que preste servicios en los centros de día no tendrán, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

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

- Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de régimen de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos, deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.



- Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo la intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.
- Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

## **8. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

El adjudicatario del contrato designará un responsable del servicio, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, las personas usuarias y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

En el caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

### **8.1. Indicación de la vinculación. Visibilidad**

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

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

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del centro con la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad a través del presente contrato.

### **8.2. Propiedad de los materiales técnicos**

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

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la gestión del centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos, jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería mediante el presente contrato, y que dicho centro se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención a personas con discapacidad, dependiente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales.

Madrid, a fecha de firma

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2024.05.24 11:52